

ANUNCI

El Ple municipal d'aquest ajuntament, en sessió celebrada el dia 21 de novembre de 2017, va aprovar inicialment la carta de Serveis dels Serveis d'aigua, clavegueram i energies alternatives, que presta l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès a través de l'empresa municipal EMAVSA.

Exposat al públic l'expedient mitjançant Edicte publicat al tauler d'edicte de la Corporació, al Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya núm. 7538 de 18 de gener de 2018 i al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona del dia 18 de gener de 2018, durant el període de trenta dies, no s'ha formulat cap reclamació, per la qual cosa l'acord adoptat queda aprovat definitivament.

Es fa pública la seva aprovació per a general coneixement i efectes, significant que contra aquest acte que és definitiu en via administrativa es pot interposar, en el termini de dos mesos a comptar des del dia següent al de la seva publicació, recurs contenciós administratiu, davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. No obstant això, se'n pot interposar qualsevol altre si es considera convenient.

El contingut complet de dita carta de serveis s'insereix a continuació:

CARTA DE SERVEIS

**SERVEIS D'AIGUA, CLAVEGUERAM I ENERGIES
ALTERNATIVES**

**EMPRESA MUNICIPAL D'AIGÜES DE VILAFRANCA , SAU
(EMAVSA)**



1. INFORMACIÓ GENERAL

- 1.1. Objectius i finalitats del servei
- 1.2. Dades identificatives de l'organització
- 1.3. Serveis que s'ofereixen
- 1.4. Recursos i mitjans a disposició del servei
- 1.5. Canals de prestació del Servei, ubicació i dades de contacte
- 1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en tant que usuaris dels serveis
- 1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats
- 1.8. Tarifes dels serveis

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

- 2.1. Els Compromisos
- 2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis
- 2.3. Mesures d'esmena i millora continuada

3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

1. INFORMACIÓ GENERAL

1.1. Objectius i finalitats del servei

L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, en l'exercici de les seves competències pròpies, presta el servei de subministrament d'aigua i clavegueram a través de l'empresa de capital íntegrament municipal, Empresa Municipal d'Aigües de Vilafranca, SAU (EMAVSA).

EMAVSA, té com a objecte la gestió i administració dels serveis d'abastament d'aigua i clavegueram, des de la captació, potabilització, regulació i distribució dels recursos hidràulics necessaris, fins la recollida i transport de les aigües residuals fins els col·lectors supramunicipals, amb una clara vocació de servei públic i orientació als usuaris.



EMAVSA també ofereix serveis a clients externs per tal de consolidar un benefici intern, tant de coneixement tàcit i implícit adquirit, com de recursos que permetin reduir el cost del servei al municipi de Vilafranca del Penedès. EMAVSA té també per objecte la producció i la comercialització d'energies alternatives d'acord amb la normativa vigent, per tal de reduir l'emissió a l'atmosfera de diòxid de carboni i de gasos d'efecte hivernacle en general, i de contribuir a mitigar el canvi climàtic. A aquest efecte, la societat pot operar dins del marc legal vigent com a Empresa de Serveis Energètics (ESE).

1.2. Dades identificatives de l'organització

EMPRESA MUNICIPAL D'AIGÜES DE VILAFRANCA SAU - EMAVSA

NIF
A60206083

Adreça postal
Plaça Jaume I, 8 baixos
08720 Vilafranca del Penedès

Adreça fiscal
Plaça Jaume I, 8 baixos
08720 Vilafranca del Penedès

Responsable de la Carta de Serveis:

EMAVSA Àrea de Qualitat i Gestió de Clients
Correu electrònic: smorales@aiguesdevilafranca.cat

1.3. Serveis que s'ofereixen

SUBMINISTRAMENT D'AIGUA I SANEJAMENT

La nostra gestió va des de la captació, tractament, potabilització i distribució fins al sanejament.

Les captacions existents, principalment ens arriben d'ATLL i una altra part important de l'aigua prové dels recursos i captacions pròpies. En total EMAVSA disposa de 17 pous de subministrament i una captació superficial anomenada Torre de la Bleda.

L'aigua és conduïda a la ciutat mitjançant grans canonades, el que anomenem xarxa de transport. D'aquestes grans canonades se'n deriven canonades més reduïdes, aquestes s'anomena xarxa de distribució.



De fet, la major part de l'aigua que surt de les aixetes no és realment consumida sinó que simplement es fa servir per activitats de neteja. Un cop utilitzada es converteix en un residu que és necessari evacuar.

L'evacuació de les aigües brutes es realitza mitjançant una xarxa de canonades de sanejament i grans col·lectors.

Fer notar que EMAVSA presta la gestió del servei d'abastament d'aigua a diversos municipis de l'entorn: Pacs del Penedès, Vilobí del Penedès, Olèrdola, Les Cabanyes, La Granada i Santa Margarida i els Monjos.

Pels municipis dels Monjos i La Granada també es realitza el cobrament del clavegueram el qual li es transferit al propi consistori.

1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

EMAVSA posa a disposició del servei, com a mínim, els següents recursos i mitjans:

- Un equip humà conscienciat sobre la qualitat, el medi ambient i la seguretat laboral que impulsa, mitjançant el compromís personal, les idees i actuacions adreçades a aconseguir la satisfacció dels seus clients, la correcta gestió mediambiental i la prevenció dels riscos laborals. Per conèixer dades sobre la composició i organització de l'equip humà d'EMAVSA, podeu consultar la pàgina web de l'empresa www.aiguesdevilafranca.cat.
- 2 centres de treball:
 - Oficines: Plaça Jaume I, 8 baixos, 08720 Vilafranca del Penedès
 - Magatzem: Carrer Doctor Fleming, 35, 08720 Vilafranca del Penedès
- Una xarxa de transport per a la captació d'aigua de més de 44 km de longitud, i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Una xarxa de distribució d'aigua de quasi 210 km de longitud i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Una xarxa de clavegueram de més de 114 km de canonades de sanejament i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Una estructura de col·lectors principals de més de 26 km de conduccions i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.



- Prop de 17.500 comptadors i 2.000 aforaments.
- Un Sistema Integrat de Gestió (SIG) entès com la política que té per objectiu garantir la qualitat dels seus serveis mitjançant la satisfacció dels seus clients, la motivació dels seus empleats, el compromís de compliment amb la legislació vigent, la prevenció de la contaminació, el respecte al medi ambient i la seguretat i salut dels treballadors.

El Sistema Integrat de Gestió de l'organització està documentat pel Manual del Sistema Integrat de Gestió i els procediments que el desenvolupen. El Manual del SIG defineix la política, estructura organitzativa, responsabilitats, processos i procediments necessaris per la gestió del sistema. Els procediments ens indiquen com es porten a terme les diferents activitats i processos del sistema, sempre d'acord amb els requisits de la norma presa com a referència i la legislació vigent de corresponent aplicació.

Actualment EMAVSA disposa dels certificats de qualitat ISO 9001, medi ambient ISO 14001 i prevenció de riscos laborals OHSAS 18001.

1.5. Canals de prestació dels Serveis, ubicació i dades de contacte

Es pot accedir als serveis d'EMAVSA de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Oficines EMAVSA: Plaça Jaume I, 8 baixos
08720 Vilafranca del Penedès

Telèfon atenció al client: 93 890 60 10

Telèfon avaries i reclamacions: 900 500 009

Horari: Matí
De dilluns a divendres de 8:30 a 13:30

Tarda (d'octubre a abril)
De dilluns a dijous de 15:30 a 17:00

Correu electrònic: emavsa@aigüesdevilafranca.cat

Oficina virtual: www.aigüesdevilafranca.cat



1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició d'usuaris dels serveis

Sense perjudici de la legislació reguladora de les relacions entre els ciutadans i l'Administració, així com també, de transparència i bon govern en la prestació del servei, a Vilafranca del Penedès es reconeixen els següents drets i obligacions als ciutadans en tant que usuaris dels serveis prestats per EMAVSA:

Drets del ciutadà com a client d'EMAVSA:

- A disposar, en condicions normals, dels serveis de subministrament i/o sanejament permanentment, sense perjudici de les interrupcions o suspensions d'aquests serveis en els supòsits previstos en el Reglament regulador dels serveis.
- A fer ús de l'aigua d'acord amb les condicions que assenyali el contracte i les normes que resultin d'aplicació.
- A disposar de l'aigua en les condicions higienicosanitàries que corresponguin, segons la tipologia del subministrament.
- A que se li facturin els serveis segons les tarifes vigents i a rebre la facturació del consum efectuat d'acord amb les tarifes i preus legalment establerts.
- A obtenir d'EMAVSA qualsevol informació relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis.
- A consultar i obtenir resposta de totes les qüestions derivades de la prestació i del funcionament dels serveis.
- A ser atès amb correcció pel personal del gestor dels serveis pel que fa a aquells aclariments i informacions que pugui plantejar sobre el funcionament del servei.
- A formular les reclamacions que consideri pertinents, en els termes establerts per aquest Reglament, contra l'actuació d'EMAVSA o el seu personal.
- A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per EMAVSA que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions.
- A sol·licitar la comprovació particular a EMAVSA dels seus sistemes de mesura o comptadors i/o sol·licitar la verificació oficial del comptador en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament.

Deures del ciutadà com a client d'EMAVSA:

- Destinar l'aigua subministrada als usos establerts en el contracte, evitant els consums innecessaris o sumptuosos.



- Utilitzar el sistema de sanejament en la forma i per als usos establerts en el contracte i, en el seu cas, en el permís d'abocament atorgat per la Mancomunitat Penedès Garraf.
- Respectar les obligacions, limitacions i prioritats que aquest Reglament o el gestor dels serveis estableixin en l'ús i la utilització dels sistemes de subministrament i sanejament, evitant les conductes que puguin generar perjudicis per a la salut de les persones, el medi ambient o les instal·lacions dels serveis.
- Comunicar a EMAVSA qualsevol avaria o modificació en la instal·lació interior que pugui ser significativa pel servei.
- Abonar l'import de les factures i les quantitats resultants de liquidacions per fuita o frau i dipositar l'import de les fiances que li siguin exigides pel gestor dels serveis.
- Respectar i fer servir de forma correcta les instal·lacions d'EMAVSA que integren la xarxa de subministrament, d'evacuació d'aigües residuals, connexions corresponents i resta d'equips o instal·lacions, així com abstenir-se de manipular o alterar els seus elements.
- Impedir, sota la seva responsabilitat, el retorn a la xarxa de distribució d'aigües provinents de les instal·lacions interiors i comunicar al gestor dels serveis qualsevol incidència que pugui afectar el servei, donant, en el seu cas, compliment a les ordres d'execució que el gestor dels serveis disposi.
- Mantenir, conservar i reparar les instal·lacions. Per garantir el correcte funcionament del sistema de sanejament públic i evitar els possibles impactes en el medi o en la salut de les persones. EMAVSA està exempta de qualsevol responsabilitat per deficiències que siguin imputables al manteniment, condicionament o dimensionat de les instal·lacions de l'abonat.
- Autoritzar la inspecció i revisió de les instal·lacions interiors del subministrament o l'evacuació per tal de comprovar que l'ús sigui l'adequat i, per tant, permetre l'entrada a l'immoble en hores hàbils o de relació normal amb l'exterior al personal acreditat pel gestor dels serveis.
- Comunicar a EMAVSA l'extinció voluntària del contracte, per escrit o per qualsevol altre mitjà amb el que quedi constància de la notificació.
- Realitzar l'elevació necessària quan el nivell de desguàs particular no permeti la conducció a la claveguera per gravetat.
- Complir les exigències d'aquest Reglament i del planejament urbanístic pel que fa a la connexió a les xarxes dels serveis.
- Instal·lar un dipòsit amb capacitat suficient a les necessitats del subministrament, així com adoptar les mesures necessàries per donar continuïtat al servei en els casos d'abonats que tinguin en funcionament aparells que puguin ser danyats a conseqüència d'una interrupció o variació de pressió imprevista en el subministrament o desenvolupin qualsevol activitat en què la necessitat d'aigua sigui permanent i inexcusable.
- Comunicar al gestor dels serveis les obstruccions en el sistema de sanejament que tingui coneixement, sempre que produeixin desbordaments, males olors o qualsevol altre tipus de molèsties o perjudicis a les persones o als béns.



- Comunicar al gestor dels serveis l'existència de fuites d'aigua a la via pública o qualsevol incidència que pugui afectar el servei. Igualment, està obligat a notificar les manipulacions en les xarxes o usos indeguts de l'aigua que puguin ser causa greu de contaminació o de risc d'accidents per altres persones o béns.

Prohibicions que afecten el ciutadà com a client d'EMAVSA:

- Establir o permetre derivacions a la seva instal·lació per subministrar aigua o per l'abocament d'aigües residuals a altres locals, habitatges o instal·lacions que no es trobin consignats al contracte o pòlissa de servei, encara que siguin contigus i pertanyin al mateix propietari.
- Revendre l'aigua, fins i tot dels propietaris als llogaters. Aquesta prohibició no afecta els pactes de repercussió dels costos dels serveis que es puguin establir en les clàusules del contracte del lloguer.
- Remunerar sota cap concepte, forma o denominació, els empleats del gestor dels serveis.
- Abocar aigües de procedència no pluvial a la xarxa de pluvials.
- Realitzar cap mena d'actuació en les xarxes de transport o distribució d'aigua potable o en la xarxa de sanejament, inclosa la que condueix aigües pluvials, que representi una connexió, afectació, alteració o interceptació, sigui quina sigui la finalitat d'aquestes actuacions, llevat que disposi de l'autorització expressa del gestor dels serveis.
- Manipular les instal·lacions, així com trencar o alterar el precinte dels equips de mesura.
- Consumir aigua que no sigui controlada per l'equip de mesura o introduir qualsevol alteració a les instal·lacions que impedeixi o dificulti el control del consum.
- Destinar el subministrament d'aigua per a finalitats diferents de les contractades.
- La negativa o negligència en la reparació d'avaries en les seves instal·lacions generals que puguin causar danys al servei, a les xarxes, a la via pública o a tercers, un cop transcorregut el termini establert per arreglar-les.

1.7. Normativa reguladora dels serveis prestats

El servei de subministrament d'aigua i de sanejament d'aigües residuals ve regulat pel reglament municipal. El seu text íntegre aprovat per l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès va ser publicat al Butlletí Oficial de la província de Barcelona núm. 123, de data 23 de maig de 1998.

Podeu accedir a la normativa municipal actualitzada des de la pàgina web www.aiguesdevilafranca.cat



1.8. Tarifes dels serveis

Les tarifes dels serveis de subministrament d'aigua i de clavegueram i d'altres serveis vinculats, es regulen a través d'una ordenança de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, ja que es tracta de serveis públics de titularitat municipal.

Podeu accedir a la normativa municipal actualitzada des de la pàgina web www.aiguesdevilafranca.cat

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

L'Ajuntament de Vilafranca del Penedès i EMAVSA volen expressar en aquesta carta la seva voluntat de servir les persones, famílies, empreses i institucions en relació als serveis que presta.

EMAVSA adquireix i fa públics de forma explícita amb els seus clients els compromisos de qualitat següents:

1. Temps mitjà de connexió de servei d'aigua: Temps mitjà de connexió de servei de subministrament d'aigua inferior o igual a 5 dies naturals, un cop obtinguts els permisos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de connexions d'aigua realitzades dins del termini establert} / \text{Núm. total de connexions de servei realitzades}) \times 100$

2. Temps mitjà de connexió de servei de clavegueram: Temps mitjà de connexió de servei de clavegueram inferior o igual a 10 dies naturals, un cop obtinguts els permisos.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de connexions de clavegueram realitzades dins del termini establert} / \text{Núm. total de connexions de servei realitzades}) \times 100$

3. Avís excés de consum: Emissió de carta de comunicació d'excés de consum en un termini inferior o igual a 2 dies laborables des de la comprovació de la lectura.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de cartes d'excés de consum emeses dins del termini establert} / \text{Número total de cartes d'excés de consum emeses}) \times 100$

4. Temps de resposta a les reclamacions: Resposta a les reclamacions dels clients en un termini inferior o igual a 15 dies naturals.

Forma de càlcul:

$(\text{Núm. de queixes respostes dins del termini establert} / \text{Núm. total de queixes rebudes}) \times 100$



5. Informació de la qualitat de l'aigua de consum humà: La informació de la qualitat de l'aigua de consum humà de la xarxa del **municipi de Vilafranca del Penedès / tots els municipis gestionats**, es publica mensualment, a través de la web, publicant els resultats de les analítiques de **control i completes** (definides en el RD140/2003 de 7 de febrer) que són representatives de l'aigua subministrada a la ciutat.

2.2. Indicadors per al seguiment i avaluació de la qualitat en els serveis

EMAVSA es compromet en l'avaluació permanent dels serveis que presta, per tal de poder-hi incorporar mecanismes de millora.

EMAVSA publicarà en la seva web de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior.

Així mateix, i atenent al dret que tenen els usuaris dels serveis públics d'ésser consultats periòdicament sobre llur grau de satisfacció, EMAVSA realitzarà anualment una enquesta de satisfacció a una mostra representativa dels seus clients. El resultat de l'enquesta es publicarà a www.aiguesdevilafranca.cat.

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris per a la millora de la prestació dels serveis, d'acord amb el que es preveu en l'apartat 4 d'aquest document

2.3. Mesures d'esmena i millora continuada del servei

Amb la finalitat de millorar de forma continuada la prestació del servei , EMAVSA avaluarà permanentment els indicadors sobre el grau d'assoliment dels compromisos fixats en aquesta carta i, en funció dels resultats obtinguts, adoptarà les mesures correctores que, en cada cas, siguin necessàries.

Igualment, EMAVSA respondrà als usuaris sobre les queixes que siguin presentades pel no compliment dels compromisos previstos en aquesta carta, tot informant de la mesura alternativa que sigui adoptada.



3. MECANISMES DE COMUNICACIÓ INTERNS I EXTERNS DE LA CARTA DE SERVEIS

La Carta de Serveis es pot consultar:

- Presencialment:
 - A l'oficina d'Atenció al client d'EMAVSA
- Telemàticament:
 - A la web d'EMAVSA.

4. FORMES DE PARTICIPACIÓ DE L'USUARI EN LA MILLORA DE LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS I VIES DE RECLAMACIÓ PER INCOMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS

Els ciutadans tenen el dret de fer propostes d'actuació o millora i suggeriments amb relació al funcionament dels serveis públics, les quals seran ateses i considerades en el moment de l'avaluació del funcionament

Els usuaris d'EMAVSA disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar a EMAVSA les seves queixes, suggeriments i/o propostes de millora respecte el servei prestat i la pròpia Carta de Serveis:

- Presencialment:
 - A través d'un full d'instància disponible a les oficines d'EMAVSA. (Pl. Jaume I, 8 baixos)
- Telemàticament:
 - A través de l'Oficina Virtual a la web d'EMAVSA (www.aiguesdevilafranca.cat)
- Altres vies de comunicació: correu postal, correu electrònic, etc.

Trobareu les dades de contacte necessàries a la web d'EMAVSA.

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per qualsevol dels mitjans anteriors, relativa als compromisos assumits en la carta de serveis, serà presa en consideració durant el procés d'avaluació previst en l'apartat 2.2 d'aquesta carta.

En cas que no hi hagi enteniment entre les dues parts en la resolució del conflicte, l'usuari pot presentar la reclamació mitjançant la sol·licitud corresponent davant la Junta Arbitral de Consum a la que EMAVSA està adherida.



5. CARÀCTER VINCULANT, ENTRADA EN VIGOR DE LA CARTA I REVISIONS

Aquesta carta té naturalesa reglamentària. Per tant, és norma vinculant per a l'ens gestor, per a l'Administració i pels usuaris i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti a les oficines d'EMAVSA, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis és aprovada inicialment i definitivament pel Ple de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès, a proposta del Consell d'Administració d'EMAVSA.

La present Carta entrarà en vigor transcorreguts quinze dies hàbils a partir de la seva publicació al BOP de Barcelona.

Aquesta carta de serveis serà revisada com a mínim cada 2 anys.

Vilafranca del Penedès, 14 de març de 2018

L'alcalde,

Pere Regull i Riba