



SERVEI D'AIGÜES DE REUS

Data aprovació: xx/xx/2016

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 Reus, en l'exercici de les seves competències pròpies, presta el servei de subministrament d'aigua, clavegueram i tractament d'aigües residuals a través de l'empresa de capital íntegrament municipal, Reus Serveis Municipals SA i més concretament, des de la seva divisió "Aigües de Reus".

Aigües de Reus, té com a objecte la gestió i administració del cicle integral de l'aigua, destinada a qualsevol ús, des de la captació, potabilització, regulació i distribució dels recursos hidràulics necessaris, fins la recollida, tractament i l'abocament al medi de les aigües residuals depurades, amb una clara vocació de servei públic i orientació als usuaris.

Aigües de Reus 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 Reus.

1.2. Dades identificatives de l'organització

Reus Serveis Municipals SA - Aigües de Reus

NIF

A43673839

Adreça postal

Plaça de les Aigües, 1
43201 Reus

Adreça fiscal

Plaça Mercadal
43201 Reus

Responsable de la Carta de Serveis:

Aigües de Reus Àrea de Qualitat i Desenvolupament
Correu electrònic: sac@aiguesdereus.cat

1.3. Serveis que s'ofereixen

EL CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

La nostra gestió està inclosa en el que s'anomena el Cicle Integral de l'Aigua. Aquesta gestió va des de la captació, tractament, potabilització i distribució fins al sanejament, depuració, retorn al medi i reutilització de subproductes.



Les captacions existents, principalment ens arriben del riu Ebre i una altra part important de l'aigua prové dels pantans de Riudecanyes i de Siurana que estan comunicats entre sí.

A banda, la ciutat de Reus també compta amb recursos propis. Per una banda les aigües superficials que ens arriben a través de les antigues mines que encara estan en perfecte estat de funcionament: la mina Monterols, i la mina Hidrofòrica. Per un altre costat, també tenim aigua de captacions subterrànies a través de pous.

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.

Encara que les aigües residuals circulen per gravetat, Aigües de Reus compta amb l'ajut d'estacions de bombeig per tal que tot arribi a l'estació depuradora d'aigües residuals (EDAR) situada a la part baixa de la ciutat a la partida de Porpres, en la qual es produeixen un sèrie de processos físics, químics i biològics que van eliminant progressivament la matèria en suspensió i les substàncies dissoltes. Reus va ésser la primera ciutat de l'Estat en disposar de depuradora municipal d'aigües residuals, l'EDAR del Molinet va ésser inaugurada al 1937 i va estar en funcionament ininterromput fins a la construcció de l'actual depuradora.

Part de l'aigua depurada es fa servir pel reg agrícola, tota vegada que es generen una sèrie de subproductes que també són aprofitats. Per una part, els fangs per a l'elaboració de compost per jardineria i com adobs per a l'agricultura i per la regeneració de canteres. El biogàs per a la generació d'energia en forma de calor i electricitat.

La resta d'aigües depurades sobrants arriben al mar a través del barranc de Barenys.

És per això que parlem del cicle integral de l'aigua, perquè l'agafem del medi natural i la retornem després d'utilitzar-la.

ANALÍTICA D'AIGUA DE CONSUM I AIGÜES RESIDUALS

Al laboratori d'Aigües de Reus es realitzen anàlisis químics i microbiològics. Les funcions bàsiques d'aquesta secció són la realització d'anàlisis per al control del servei d'aigua potable al municipi de Reus, així com les anàlisis de control de la planta depuradora d'aigües residuals del mateix municipi.

Tanmateix, aquest laboratori també realitza anàlisis per clients externs que bé poden ser empreses o particulars.

Aigües de Reus té implantat un Sistema de Gestió de Qualitat específic pel Laboratori d'anàlisi d'aigües segons la norma ISO 17025, aquest sistema de gestió fa èmfasi en els temes de competència tècnica pertinents a les operacions d'un laboratori. L'acreditació és un reconeixement formal de la competència del laboratori i, com a tal, dona l'oportunitat als clients d'accedir a serveis de calibració i assaigs confiables.



1.4. Recursos i mitjans a disposició dels serveis

Aigües de Reus 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'Aigües de Reus, podeu consultar el Portal de Transparència de l'entitat (transparencia.reus.cat/reus-serveis-municipals)
- 5 centres de treball:
 - Oficines: Plaça de les Aigües, 1, 43201 Reus.
 - Magatzem: Pol. Ind. Agro-Reus C/Ferrer i Guardià, 1, 43206 Reus.
 - Estació de tractament d'aigües potables (ETAP): Bassa del Bacallà, s/n, 43206 Reus.
 - Laboratori: Partida PORPRES Cinc Camins finca 52, 43206 Reus.
 - Estació depuradora d'aigües residuals (EDAR): Partida PORPRES Cinc Camins finca 52, 43206 Reus.
- Una xarxa de transport per a la captació d'aigua de més de 40 km de longitud, i les seves corresponents instal·lacions i elements associats
- Una xarxa de distribució d'aigua de quasi 300 km de longitud i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Una xarxa de clavegueram de més de 240 km de canonades de sanejament i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Una estructura de col·lectors principals de més de 40 km de conduccions i les seves corresponents instal·lacions i elements associats.
- Prop de 50.000 comptadors.
- 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 la divisió d'Aigües disposa dels certificats de qualitat ISO 9001, qualitat del laboratori ISO 17025, 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'Aigües de Reus de forma presencial, telefònica o telemàtica.

Oficines Aigües de Reus: Plaça de les Aigües, 1
43201 Reus

Telèfon atenció al client: 900 774 000

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

Tarda (d'octubre a abril)
Dilluns, dimarts i dimecres de 15:30 a 17:00

Correu electrònic: sac@aiguesdereus.cat

Oficina virtual: www.aiguesdereus.cat

1.6. Drets i Obligacions dels ciutadans en condició de 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 Reus es reconeixen els següents drets i obligacions als ciutadans en tant que usuaris dels serveis prestats per Aigües de Reus:

Drets del ciutadà com a client d'Aigües de Reus:

- 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 assenyalen 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'Aigües de Reus 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'Aigües de Reus o el seu personal.
- A sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat per Aigües de Reus que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions.
- A sol·licitar la comprovació particular a Aigües de Reus 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'Aigües de Reus:

- 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 l'Ajuntament.
- 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 Aigües de Reus 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'Aigües de Reus 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. Aigües de Reus 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 Aigües de Reus 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 tinguin 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'Aigües de Reus:

- 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'averies 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 Reus va ser publicat al Butlletí Oficial de la província de Tarragona núm. 122, de data 28 de maig de 2009.

Podeu accedir a la normativa supramunicipal actualitzada sobre el sector, des del Portal de Transparència d'Aigües de Reus (<http://transparencia.reus.cat/reus-serveis-municipals>)



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 Reus, ja que es tracta de serveis públics de titularitat municipal.

Podeu accedir a les tarifes actualitzades del servei, a través del Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus (<http://transparencia.reus.cat/reus-serveis-municipals>)

2. COMPROMISOS DE QUALITAT I MILLORA CONTINUADA

2.1. Els compromisos

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

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

1. Alta de subministrament: Un cop formalitzat el contracte es realitza el muntatge del comptador en un termini inferior o igual a 16 hores laborals.

Forma de càlcul:

$(\text{Número de comptadors instal·lats dins del termini establert} / \text{Número total de comptadors instal·lats}) \times 100$

2. Temps mig de connexió de servei: Temps mig de connexió de servei de subministrament d'aigua / claveguera inferior o igual a 5 dies laborals, un cop obtinguts els permisos.

Forma de càlcul:

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

3. Avís excés de consum: Emissió de carta de comunicació d'excés de consum en un termini inferior o igual a 8 hores laborals des de la comprovació de la lectura.

Forma de càlcul:

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

4. Temps d'espera per a gestions a l'oficina d'Atenció al Client (SAC): Temps mig d'espera dels clients atesos a l'oficina del SAC inferior a 12 minuts.

Forma de càlcul:

$(\text{Número de dies en què el temps mig d'espera}^{(*)} \text{ dels clients atesos està dins del termini establert} / \text{Número total de dies d'atenció al client}) \times 100$



(*)Temps mig d'espera = Sumatori del temps d'espera dels clients atesos /
Número total de clients atesos

5. Temps de resposta a les reclamacions: Resposta a les reclamacions dels clients en un termini inferior o igual a 10 dies laborals, si no és necessari fer cap avís de comprovació. Per cada avís de comprovació s'afegiran 5 dies addicionals.

Forma de càlcul:

(Núm. de queixes respostes dins del termini establert / Núm. total de queixes rebudes) x 100

6. Informació de la qualitat de l'aigua de consum humà: La informació es publica mensualment, a través de la web, de la qualitat de l'aigua de consum humà de la xarxa de la ciutat de Reus, publicant els resultats de les analítiques de control (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

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

Aigües de Reus publicarà en la seva web de forma trimestral el compliment dels compromisos de qualitat expressats en l'apartat anterior, que també es publicaran en el Portal de Transparència.

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

Igualment, per a l'avaluació de la qualitat dels serveis, es prendran en consideració les queixes i suggeriments dels usuaris, 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, Aigües de Reus 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, Aigües de Reus 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, si s'escau, 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'Aigües de Reus
 - a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus
- Telemàticament:
 - a la web de l'Ajuntament de Reus
 - al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus
 - a la web d'Aigües de Reus
 - al Portal de Transparència de Reus Serveis Municipals SA

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'Aigües de Reus disposen de diverses vies de comunicació per fer arribar a Aigües de Reus 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'Aigües de Reus. (Pl. de les Aigües,1)
 - a través d'un full d'instància disponible a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà de l'Ajuntament de Reus (OAC) (Pl. Mercadal, 1)
- Telemàticament:
 - A través de l'Oficina Virtual a la web d'Aigües de Reus (www.aiguesdereus.cat)
 - A través de la Bústia Ciutadana accessible des de la web de l'Ajuntament de Reus (http://www.reus.cat/bustia_ciudadana)

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

Qualsevol queixa o suggeriment presentada per algun 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.



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'Aigües de Reus, així com també, en via administrativa.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple de l'Ajuntament de Reus en data **xx-xx-xxxx** a proposta del Consell d'Administració de Reus Serveis Municipals SA.

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

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