



## ANUNCI

Xavier Lluch i Llopart, Alcalde-President de l'Ajuntament de Font-rubí fa públic que, contra l'acord adoptat pel Ple de l'Ajuntament, en sessió ordinària celebrada el dia 24 d'abril de 2018, que va acordar l'aprovació inicial de la Carta de serveis del Servei Municipal d'Aigües de l'Ajuntament de Font-rubí, redactada per la Gerència de Serveis d'Assistència al Govern Local de la Diputació de Barcelona; no s'ha presentat cap reclamació, després de publicat el corresponent anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona de data 17 de maig de 2018, en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya de data 18 de maig de 2018, en el mitjà de comunicació escrita diària DIARI ARA de data 15 de maig de 2018 i en el tauler d'anuncis de la Corporació, raó per la qual s'entén definitivament aprovada d'acord amb el punt tercer de l'acord esmentat, l'article 178 del Decret Legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril reguladora de les bases del règim local i els articles 65 i 66 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres.

Es transcriu a continuació la carta de serveis del Servei Municipal d'Aigües de l'Ajuntament de Font-rubí:

Definició del servei	
Nom del servei (I)	<i>Servei municipal d'aigua</i>
Descripció (I)	<i>Servei que s'encarrega de la gestió de l'aigua potable per a la ciutadania del municipi</i>
Cost del servei (I)	
Destinatari/s (I)	<i>Els/les usuaris/àries són totes les persones i empreses residents permanents i estacionals al terme municipal</i>
Línies de servei (I)	<i>Captació (3 pous) Potabilització i emmagatzematge (procés per garantir la inoqüitat de l'aigua) Transport (manteniment infraestructures, estacions de bombament, gestió avaries) Distribució (anàlisi de l'aigua, instal·lació, gestió d'avaries) Consum (tràmits de facturació, altes, baixes, lectures de comptadors) Depuració i retorn al medi natural Gestió i tractament de possibles reclamacions</i>
Cost per a l'usuari (I)	<i>Ordenança fiscal núm. 11</i> <a href="https://seu-e.cat/web/font-rubi/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscals">https://seu-e.cat/web/font-rubi/govern-obert-i-transparencia/accio-de-govern-i-normativa/normativa-plans-i-programes/ordenances-fiscals</a>





<b>Canals de prestació i sol·licitud del servei (I)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Presencial: Plaça ajuntament, núm. 1 08736 Guardiola de Font-rubí</i></li><li>• <i>Telefònic: 93 897 92 12</i></li><li>• <i>Correu electrònic: fontrubi@diba.cat</i></li><li>• <i>Web: www.font-rubi.org</i></li><li>• <i>Correu postal: Plaça ajuntament, núm. 1 08736 Guardiola de Font-rubí</i></li><li>• <i>Fax: 93 897 92 83</i></li></ul>
<b>Equip tècnic (I)</b>	<i>Oficial del servei d'aigua: Josep Maria Bages Administratiu/iva: Raquel Castellà</i>
<b>Unitat responsable (I)</b>	<i>Servei municipal d'Aigua</i>
<b>Unitats implicades (I)</b>	<i>Secretaria-Intervenció Urbanisme</i>
<b>Altra informació d'interès (I)</b>	<i>El cobrament de rebuts es realitza mitjançant els serveis de l'Organisme de Gestió Tributària de Diputació de Barcelona</i>
<b>Drets i deures dels usuaris/àries (II)</b>	
<p><i>Tenen dret a:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Disposar del servei, en igualtat de condicions amb la resta d'usuaris i usuàries, d'acord amb allò establert a les ordenances corresponents.</i></li><li>- <i>Presentar suggeriments de millora i/o queixes del servei municipal d'aigua a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</i></li><li>- <i>Sol·licitar altes, baixes o modificacions del contracte.</i></li><li>- <i>Sol·licitar revisió/reparació d'averies del comptador.</i></li><li>- <i>Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció en relació a la qualitat del servei d'aigua</i></li><li>- <i>Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat</i></li><li>- <i>Ser tractat/da amb respecte i a ser atès/esa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i complertes.</i></li></ul> <p><i>Han de complir amb el deure de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Contribuir al finançament del cost del servei, d'acord amb la normativa.</i></li><li>- <i>Fer un bon ús de l'aigua.</i></li><li>- <i>Comunicar a l'ajuntament qualsevol possible pèrdua d'aigua a la via pública</i></li><li>- <i>Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació del servei (actualitzar dades en cas de defunció o canvi de dades del titular)</i></li><li>- <i>Tenir un tracte de respecte cap a la dignitat personal i professional dels/de les treballadors/res del servei d'aigua.</i></li></ul>	





### Sistema de queixes i suggeriments/Formes de participació (III)

#### 1.- Enquesta de satisfacció ciutadana.

Periòdicament es duran a terme enquestes de satisfacció sobre el Servei d'Aigua Municipal.

#### 2.- Formulació de suggeriments i queixes.

El Servei d'Aigua Municipal disposa d'un procés intern per gestionar les queixes i els suggeriments que entren per via telemàtica, instància genèrica, correu electrònic, telèfon, xarxes socials, o aplicacions mòbils.

<b>Compromisos de qualitat (II)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir que els/les usuaris/usuàries valorin amb un mínim de 6 sobre 10 l'atenció rebuda</li><li>2. Donar d'alta nous/noves usuaris/usuàries en el subministrament dins d'un termini màxim de 5 dies, sempre que des del Servei d'Aigua es disposi de tota la documentació</li><li>3. Avisar als usuaris/usuàries dels excessos de consum dins d'un termini màxim de 10 dies després de finalitzat el procés de lectura de comptadors. Es considera excés de consum quan aquest excedeix del 50% del consum mitjà de l'últim any.</li><li>4. Assegurar que el temps de resolució de gestions al Servei d'Aigua sigui inferior a 30 minuts</li><li>5. Actuar davant d'incidències a la xarxa de distribució en un temps màxim de cinc hores</li><li>6. Resoldre els talls d'aigua domiciliària en menys de 36 hores des que es té constància</li><li>7. Informar, amb freqüència trimestral, sobre la qualitat de l'aigua</li></ol>
<b>Avaluació del grau de compliment (II i III)</b>	Anualment, el Servei d'Aigua de Font-rubí publicarà un informe de seguiment sobre el grau de compliment dels compromisos de qualitat.
<b>Vigència i revisió de la Carta (III)</b>	Aquesta Carta mantindrà la seva vigència mentre no sigui modificada o substituïda per una de nova. 1a. Edició: Novembre de 2017

Contra l'aprovació definitiva de la Carta de serveis del Servei Municipal d'Aigües de l'Ajuntament de Font-rubí podrà interposar-se directament recurs contenciós administratiu, davant dels jutjats contenciós administratius de Barcelona en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la data de la seva publicació al Butlletí Oficial de la Província.

Font-rubí, 11 de gener de 2019

L'Alcalde-President, Xavier Lluch i Llopart

