

## ANUNCI

Aprovat inicialment per acord del Ple de l'Ajuntament en sessió ordinària del 20 de novembre de 2019, la Carta de Servei d' Enllumenat Públic del municipi d'Esplugues de Llobregat, i no havent-se formulat cap reclamació i/o suggeriment durant el corresponent període d'informació pública i audiència de les persones interessades, l'esmentat acord esdevé a definitiu, raó per la qual es procedeix a la inserció íntegra del seu text, que es transcriu a continuació:

### **“Carta de Servei d'Enllumenat Públic d'Esplugues de Llobregat**

#### Introducció

L'Ajuntament pretén millorar la qualitat de vida de la seva ciutadania, satisfent les necessitats i expectatives de les persones usuàries dels serveis i construint una ciutat solidària, sostenible i activa. Tot això, amb la participació de la ciutadania i amb un ús eficient dels recursos.

Mitjançant les Cartes de Serveis, adreçades a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions, es donen a conèixer l'objecte, les característiques i els aspectes dels diferents serveis municipals; així com els estàndards mínims de qualitat dels mateixos, en els termes establerts a la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.

Les Cartes de Serveis faciliten:

- El coneixement dels drets i obligacions de la ciutadania respecte el servei concret.
- Donar transparència a la gestió, permetent conèixer el grau de compromís respecte a la qualitat en la prestació dels serveis.
- L'establiment de canals de comunicació i de participació de la ciutadania.

Així, les Cartes de Servei s'articulen com un mitjà de comunicació, gestió i millora, i com un canal de participació i transparència de l'actuació pública.

#### Descripció del servei

L'enllumenat públic és un servei públic obligatori destinat a la pluralitat de persones usuàries dels espais públics. El servei permet la visió nocturna mitjançant la il·luminació artificial.

Té la finalitat de facilitar l'activitat de la ciutadania, donant-li seguretat i confort a través de la implantació, manteniment, control i gestió de les instal·lacions necessàries.

Una ciutat ben il·luminada és cabdal perquè la ciutadania pugui gaudir de l'espai públic en aquelles hores sense llum del sol. Una bona il·luminació augmenta la percepció de seguretat a l'espai públic i permet la lliure circulació de la ciutadania arreu de la ciutat en condicions d'igualtat i, especialment, facilita la mobilitat sostenible i no motoritzada.

Prestacions de serveis incloses

- Execució de les instal·lacions tècniques necessàries per a l'enllumenat les vies urbanes, espais públics i parcs i jardins de titularitat municipal assegurant el compliment de la normativa sectorial vigent, la major eficiència energètica i el menor impacte ambiental possible amb la tecnologia disponible.
- Manteniment i conservació de les instal·lacions existents en degudes condicions de funcionament i seguretat.
- Renovació de les instal·lacions existents per assegurar el compliment de la normativa sectorial vigent, la major eficiència energètica i el menor impacte ambiental possible amb la tecnologia disponible.
- Control i supervisió de la procedència de l'electricitat subministrada per les companyies elèctriques, vetllant per la reducció dels orígens energètics no sostenibles.
- Supervisió de l'execució de projectes d'urbanització que incloguin vies urbanes, espais públics i parcs i jardins que hagin de ser incorporats al domini públic municipal, per assegurar que aquests estiguin dotats d'instal·lacions d'enllumenat, ajustades a la normativa sectorial vigent, la major eficiència energètica i el menor impacte ambiental possible amb la tecnologia disponible.

## Organització del servei

Aquest servei s'adscriu, dins l'organigrama municipal, a l'àmbit de Territori i Sostenibilitat, i dins d'aquest, al Servei de Manteniment i Espai Públic.

## Forma de gestió del servei

Aquest servei es presta a Esplugues de Llobregat de forma directa sense òrgan diferenciat.

## Identificació responsables de la gestió

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública  
cartaserveienluminat@esplugues.cat

## Estàndards de qualitat del servei

Estàndard	Indicador	Fita anual
Garantir la disponibilitat d'enllumenat públic en la totalitat de les vies urbanes, espais públics i parcs i jardins de titularitat municipal.	Número vies urbanes, espais públics i parcs i jardins de titularitat municipal, sense enllumenat	Cap vies urbanes, espais públics i parcs i jardins de titularitat municipal, sense enllumenat
Garantir l'ús de forma continuada i segura del servei, sense més limitacions que les que s'indiquen a l'incís (*)	Número d'interrupcions en la prestació del servei, no derivades de les causes indicades.	Cap interrupció
Garantir a les persones usuàries la reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.	Número de danys soferts i no reparats	Cap dany no reparat
Garantir l'accés permanent a les normes de funcionament del servei mitjançant el web municipal	Número d'interrupcions d'accés a les normes	Cap interrupció
Garantir a les persones usuàries l'emissió de resposta quan aquestes hagin utilitzat el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei; sempre dintre del termini establert per la normativa que resulti d'aplicació.	Número de respostes que superin el temps màxim establert.	Que el número de respostes que superin el temps establerts no superi el 10%.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment, i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat, i s'empendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

Incís (\*):

- Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents.
- Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.

- Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal, com ara els talls de subministrament elèctric per part de les companyies subministradores per sobrecàrregues, averies a la xarxa de distribució.
- Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.

## Condicions d'accés

Ens adrecem a la ciutadania en general, en totes les franges d'edat, i a col·lectius i associacions, tractant-se d'un servei públic d'accés col·lectiu universal.

## Drets de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

- Disposar d'enllumenat públic en la totalitat de les vies urbanes, espais públics i parcs i jardins de titularitat municipal.
- Conèixer les normes de funcionament del servei.
- Fer ús de forma continuada i segura del servei, sense més limitacions que les que s'indiquen seguidament:
  - Les derivades del compliment de les disposicions normatives vigents.
  - Les derivades de les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació, durant el temps mínim necessari per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
  - Les derivades de força major o de causes no imputables a l'administració municipal, com ara els talls de subministrament elèctric per part de les companyies subministradores per sobrecàrregues, averies a la xarxa de distribució.
  - Les derivades de danys causats per terceres persones alienes a l'administració municipal ja sigui per accident, actes vandàlics i d'altres similars.
- Accedir a la informació que disposi l'Ajuntament en relació a les incidències, avaries i/o realització de les tasques de renovació, reparació, manteniment o conservació i a conèixer el temps previst per a la realització de l'actuació que en cada cas correspongui.
- La reparació dels danys soferts per la prestació del servei, sempre que es donin els requisits exigits per la normativa legal establerta.
- Utilitzar el sistema de queixes i suggeriments per posar en coneixement de l'Ajuntament aquells fets que tinguin a veure amb la prestació del servei.

## Deures de les persones usuàries

- No realitzar actuacions o omissions que impedeixen el normal gaudi per part de les persones usuàries, que afectin al normal funcionament del servei

d'enllumenat i/o que comportin danys sobre béns i drets municipals o de terceres persones.

- No realitzar cap tipus obra, connexió i/o instal·lació de qualsevol tipus que comporti una utilització no autoritzada de qualsevol element i/o instal·lació destinada a la prestació del servei d'enllumenat públic, inclosió feta d'aquells que garanteixen el subministrament elèctric.
- Donar compliment a les instruccions que en relació amb el servei es dictin pels òrgans municipals competents; així com a les indicacions impartides pel personal del servei.
- Comunicar a l'Ajuntament qualsevol incidència que detectin en el servei i que pugui afectar a la seva correcta prestació

## Règim econòmic aplicable

Els Ajuntaments no poden exigir taxa per la prestació d'aquest servei (article 21.1.b) del Text Refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, aprovat per Reial Decret Legislatiu 2/2004, de 5 de març; en conseqüència, el finançament del servei podrà provenir de:

- a) Tributaris: Impostos i contribucions especials.
- b) Participació en els tributs de l'estat o de les comunitats autònomes.
- c) Subvencions
- d) Producte d'operacions de crèdit o del rendiment patrimonial i altres de dret privat (únicament les inversions)
- e) Producte de multes i sancions en l'àmbit de les competències municipals.
- f) La resta de prestacions de dret públic

## Vies de reclamació que es poden utilitzar

- a) Mitjançant els canals de comunicació ordinària amb l'Ajuntament:
  - Fent servir la bústia de queixes i suggeriments, accedint electrònicament a través del portal web municipal.
  - Presentant-les a qualsevol Punt d'Atenció a la Ciutadania.
  - Trucant al telèfon 900 300 082.
  - Enviant un correu electrònic a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>
- Mitjançant la interposició dels recursos administratius i/o contenciosos administratius que en cada cas correspongui, en atenció a la naturalesa de l'acte administratiu de què es tracti.

## On adreçar-se en cas de demanar informació

- Presencialment atendrem les seves sol·licituds d'informació i prestació de serveis en els següents Punts d'Atenció a la Ciutadania (PAC) - horari d'oficines de dilluns a divendres des de les 8.30 fins les 18.30 hores :
  - PAC CENTRAL, Plaça Santa Magdalena, 24
  - PAC CAN VIDALET, C/ Verge de la Mercè, 1
- Telefònicament a través dels següents telèfons de referència: 900 30 00 82/ 93 371 02 66.
  - Correu electrònic, a la següent adreça: <http://www.esplugues.cat>
- Electrònicament podeu presentar les vostres consultes a través de la Seu Electrònica/Tràmits/Tràmits generals/Instància general.

## Normativa aplicable

- Llei 7/1985, de 2 d'abril, de Bases del règim Local
- Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat per Decret Legislatiu 2/2008, de 28 d'abril
- Reglament de Patrimoni dels ens locals, aprovat per Decret 336/1988, de 17 d'octubre.
- Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat per Decret 179/1995, de 13 de juny.
- Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya, aprovada per Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost.
- Llei 3/2012, del 22 de febrer, de modificació del text refós de la Llei d'urbanisme
- Reial decret legislatiu 3/2011, de 14 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes del sector públic
- Reial Decret 842/2002, de 2 d'agost pel qual s'aprova el Reglament Electrotècnic per Baixa Tensió
- Instrucció 1/2014 , de 19 de març, de la Direcció General d'Energia, Mines i Seguretat Industrial, per la qual s'aprova la guia tècnica del reglament electrotècnic de baixa tensió
- Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenat per a la protecció del medi nocturn
- Decret 190/2015, de 25 d'agost, de desplegament de la Llei 6/2001, de 31 de maig, d'ordenació ambiental de l'enllumenament per a la protecció del medi nocturn (Llei i Reglament de Contaminació Lumínica)
- RD 1890/2008, de 14 de novembre, pel que s'aprova el Reglament d'eficiència energètica en instal·lacions d'enllumenat exterior i les seves Instruccions tècniques complementàries EA-01 a EA-07.

## Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Servei ha estat aprovada pel Ple municipal en data 20 de novembre de 2019.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada tres anys, o sempre que tingui lloc alguna de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de noves prestacions i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

Responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment dels compromisos,

Direcció del Servei de Manteniment de la Via Pública  
cartaserveienllumenat@esplugues.cat

Aquesta carta de servei té naturalesa reglamentària i el seu contingut és vinculant per a l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat i les persones usuàries poden invocar-la en via de recurs o reclamació.”

La Carta de Servei entrarà en vigor als vint dies de la seva publicació íntegra en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

El que es fa públic per a coneixement general.

Contra l'anterior aprovació, que és definitiva en via administrativa, es pot interposar recurs contenciós-administratiu davant la sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació de l'acord anterior, o qualsevol altre que es consideri convenient.

Esplugues de Llobregat, 10 de febrer de 2020

EL SECRETARI  
Pedro Carmona Pérez