



CARTA
DE SERVEIS

WWW.SABADELL.CAT

PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE



Ajuntament de Sabadell

Àrea de Territori i Sostenibilitat



CARTA DE SERVEIS DE PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE

1. PRESENTACIÓ

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.



2. MISSIÓ I SERVEIS

- **Missió**

La missió del servei d'abastament d'aigua potable i no potable és la de vetllar per un servei de qualitat amb eficàcia, rapidesa i rigorositat, tot oferint aigua de qualitat i en quantitat, l'accés a l'aigua potable a tots els ciutadans i el desenvolupament de polítiques de sostenibilitat i de consum sostenible dels recursos naturals.

- **Serveis**

1) Serveis d'abastament aigua potable i no potable

Resolució d'averies

Contractació del servei d'abastament / instal·lació de comptador

Resolució de deficiències en el servei

Garantia de qualitat

Fons de solidaritat per a les persones vulnerables

2) Serveis de sensibilització en l'estalvi d'aigua

Lliurament de dispositius per a l'estalvi d'aigua

Campanyes d'informació

Els serveis prestats a l'àmbit de Sabadell és du a terme mitjançant l'empresa que es detalla a continuació, en règim de societat d'economia mixta:

NOM EMPRESA: [COMPANYIA D'AIGÜES DE SABADELL SA](#)

[Reglament del servei públic de subministrament d'aigua al municipi de Sabadell](#)



3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA

L'equip directiu del servei de Sostenibilitat i Gestió d'Ecosistemes és el responsable del seguiment dels compromisos i de la proposta d'implantació d'accions de millora per a garantir la qualitat del servei d'abastament d'aigua potable i no potable, com també del manteniment i difusió de la Carta de Serveis.

EL SERVEI DE SOSTENIBILITAT I GESTIÓ D'ECOSISTEMES

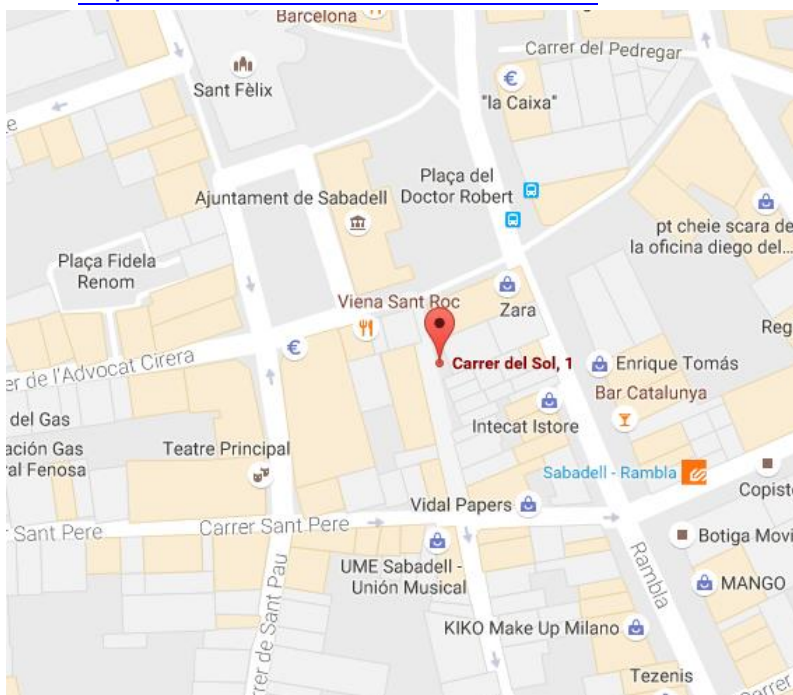
Horari d'atenció: de dilluns a divendres, de 8 a 15 h

C. del Sol, 1, 3a planta, 08201 de Sabadell

Telèfon: 93 745 31 03

Adreça electrònica: sostenibilitat@ajsabadell.cat

Web: <https://web.sabadell.cat/sostenibilitat>



- **Com arribar-hi:**

Autobusos urbans: (www.tus.es)

Parades properes :

Casal Pere Quart: L1 L2 L3 L11 L80

Dr. Robert L1 L2 L3 L4 L5 L44 L55

Tren:

Parades més properes:

Ferrocarrils de la Generalitat: Sabadell-Plaça Major

Rodalies Renfe: Sabadell-Centre



4. COMPROMISOS I INDICADORS

La Companyia d'Aigües de Sabadell SA d'acord amb les bases d'explotació vigents i amb allò establert al Reglament del servei públic de subministrament d'aigua al municipi de Sabadell, vetllarà pel compliment dels següents compromisos:

→ Instal·lació del comptador

S'instal·larà el comptador en un màxim de quatre dies laborals a comptar a partir de la tramitació i abonament del dret de connexió.

- Indicador: % de comptadors instal·lats dins de termini respecte el nombre total de peticions tramitades i abonades

→ Resolució de reclamacions per escrit

Es donarà resposta a les reclamacions rebudes per escrit en un termini màxim de 20 dies laborals, enviant un justificant de recepció en un màxim d'un dia laborable.

- Indicador: % de reclamacions resoltes respecte el nombre de total de reclamacions rebudes.

→ Avís d'excés de consum

En el cas de detecció d'un consum més elevat que l'habitual en qualsevol habitatge, per una possible fuga, es comunicarà personalment, mitjançant un avís a la bústia o trucada telefònica en un màxim de 4 dies feiners

- Indicador: % d'avisos emesos respecte el nombre total de detecció de consums excessius.

→ Garantir una facturació real

En cas de detecció d'un error de lectura en la factura, es rectificarà en un màxim de 10 dies laborables a comptar a partir de la reclamació del client.

- Indicador: % de rectificacions realitzades respecte el nombre total de deteccions rebudes d'error de lectura.



→ Pressupost i execució de noves connexions

S'elaborarà el pressupost en el termini màxim de 10 dies laborables a comptar des de la formalització de la sol·licitud d'escomesa per part del client, i s'executarà la connexió en un termini màxim de 15 dies naturals a partir de la tramitació i abonament d'aquesta.

- Indicador: % de pressupostos emesos abans de 10 dies laborables respecte el nombre total de sol·licituds d'escomeses rebudes
- Indicador: % de connexions executades abans de 15 dies naturals respecte el nombre total de tràmits de connexions formalitzats.

→ Garantir la qualitat de l'aigua

Es realitzaran les anàlisis durant tot l'any per garantir i controlar diàriament la qualitat de l'aigua subministrada i a publicar aquests resultats al web.

- Indicador: nombre de controls publicats al web.

→ Solidaritat

D'acord amb un conveni subscrit entre CASSA i l'Ajuntament de Sabadell no es deixarà sense subministrament d'aigua a cap abonat en situació de vulnerabilitat econòmica que, prèviament, hagi estat comunicat mitjançant Serveis Socials de l'Ajuntament i d'acord amb el procediment aprovat l'Ajuntament.

- Indicador: nombre d'abonats en situació de vulnerabilitat

→ Memòria del servei

Es publicaran les memòries aprovades en el web de l'Ajuntament.

L'obtenció dels indicadors es realitzarà de l'explotació de les dades que constin en el servei gestor.



5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes del servei poden adreçar-se a:

- **Correu electrònic del servei:** sostenibilitat@ajsabadell.cat
- **Instància** als **registres municipals**
- **Telèfon:** 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)
- **Lloc web:** www.sabadell.cat "[contacte](#)"
- **Adreça electrònica Regidoria de transparència:** transparencia@ajsabadell.cat

6. DRETS I DEURES

Els drets i deures del usuari del servei estan establerts en el [Reglament del servei públic de subministrament d'aigua al municipi de Sabadell](#). Són els següents.

DRETS DELS ABONATS (article 9):

1. Tothom que reuneixi les condicions que estableix l'art. 18.2 d'aquest Reglament té dret a formalitzar, com abonat, un contracte de subministrament d'aigua, així com a sol·licitar de l'entitat subministradora la informació i l'assessorament necessaris per ajustar la seva contractació a llurs necessitats reals.
2. Els abonats tenen dret a:
 - Consumir l'aigua en les condicions higienicosanitàries i de pressió corresponents a l'ús que pertanyi, d'acord amb la tipologia de subministraments establerta en aquest Reglament.
 - Disposar, en condicions normals, d'un subministrament permanent, sens perjudici de les interrupcions o suspensions reglamentàriament autoritzades.
 - Que els consums li siguin facturats, conforme a les tarifes vigents, amb una periodicitat no superior a tres mesos, llevat de pacte específic amb l'entitat subministradora.
 - Rebre les factures o rebuts, i a que en aquest documents hi consti la informació necessària per a contrastar-la amb les mesures que figuren en el seu comptador.
 - Conèixer l'import de les instal·lacions que hagin de ser executades per l'entitat subministradora, d'acord amb les tarifes i preus aprovats.



- Ser atesos amb correcció per part del personal de l'entitat subministradora en les informacions que sobre el funcionament del servei demanin i en les actuacions que aquests efectuïn.
- Sol·licitar l'acreditació dels empleats o personal autoritzat per l'entitat subministradora que pretenguin llegir els comptadors o revisar les instal·lacions interiors.
- Sol·licitar la comprovació particular a l'entitat subministradora dels seus comptadors o altres sistemes de mesura, i/o sol·licitar la verificació oficial en cas de divergències sobre el correcte funcionament d'aquests aparells.
- Formular les reclamacions administratives que convinguin als seus drets i interessos, envers l'actuació de l'entitat subministradora, per mitjà del procediment establert en aquest Reglament.

OBLIGACIONS DELS ABONATS (article 10):

1. Són obligacions dels abonats:

- Consumir de forma responsable l'aigua subministrada per als usos contractats.
- Utilitzar les instal·lacions pròpies i les del servei de forma racional i correcta, evitant perjudicis a tercers i al servei.
- Complir amb les condicions i obligacions contingudes en el contracte subscrit amb l'entitat subministradora, de conformitat amb aquest Reglament i la resta de normativa que resulti d'aplicació.
- Dipositar la fiança aprovada en el moment de formalitzar el contracte de subministrament.
- Satisfer l'import de les factures lliurades per l'entitat subministradora.
- Abonar les quantitats resultants de liquidacions per errada, fuga, avaria o frau imputable a l'abonat.
- Fer servir les instal·lacions de forma adequada, mantenir intactes els precintes col·locats per l'entitat subministradora o per l'Administració competent, que garanteixen la inviolabilitat del sistema de mesura del consum i de les instal·lacions de presa, i abstenir-se de manipular o maniobrar les instal·lacions del servei i comptadors o altres sistemes de mesura.
- Realitzar la conservació i manteniment de les instal·lacions interiors i de les particulars sota la seva responsabilitat i reparar les avaries, inclòs ramal intern amb la finalitat de garantir el compliment dels criteris sanitaris de qualitat de l'aigua de consum humà fixats pel Reial Decret 140/2003, i el programa de vigilància i control sanitari de les aigües de consum humà de Catalunya (5.7 instal·lacions interiors) tot donant, si escau, compliment a les ordres d'execució que l'Ajuntament disposi, així com la d'evitar situacions que puguin comportar danys o riscos per a les persones o els seus béns.



- Impedir el retorn a la xarxa de les aigües provinents de les instal·lacions interiors i particulars sota la seva responsabilitat, tant si són residuals o contaminades com si no, i comunicar a l'entitat subministradora qualsevol incidència que pugui afectar al servei, donant en el seu cas compliment a les ordres d'execució que l'Ajuntament disposi.
 - Abstenir-se d'establir, permetre o tolerar derivacions en la seva instal·lació per al subministrament d'aigua, temporal o permanent, a altres habitatges, locals o establiments, diferents dels previstos en el contracte.
 - No utilitzar l' aigua per a ús diferent al contractat.
 - Permetre l'entrada, en hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, al personal autoritzat per l'entitat subministradora que exhibeixi la corresponent identificació, amb la finalitat de revisar o comprovar les instal·lacions.
 - Posar en coneixement de l'entitat subministradora qualsevol avaria o modificació en les seves instal·lacions interiors o particulars que puguin afectar la xarxa de subministrament i distribució o qualsevol element dels que afecta a la prestació del servei.
 - Comunicar a l'entitat subministradora la baixa del subministrament de manera formal i per qualsevol mitjà que en permeti tenir constància, tot acreditant la seva condició d'abonat
 - Fer arribar a Aigües Sabadell la clau de la cambra de comptadors.
2. Les obligacions dels apartats g) i h) del paràgraf anterior, relatives a les instal·lacions interiors, es fan extensives als propietaris o altres titulars de l'immoble diferents dels abonats.



7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES APLICADES AL SERVEI

Règim econòmic aplicable

- Tarifes aprovades pel ple municipal

Normes vinculades al servei:

Normativa comunitària:

- [Directiva 2000/60/CE de 23 d'octubre, per la qual s'estableix un marc comunitari d'actuació en l'àmbit de la política d'aigües.](#)
- [Directiva 98/83/CE, de 3 de novembre de 1998, relativa a la qualitat de les aigües destinades al consum humà.](#)

Normativa estatal:

- [Reial Decret 1/2001, de 20 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei d'Aigües.](#)
- [Reial Decret 140/2003, de 7 de febrer, pel qual s'estableixen els criteris sanitaris de la qualitat de l'aigua del consum humà.](#)

Normativa autonòmica:

- [Decret Legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya.](#)
- [Ordre de 15 de desembre de 1983, per la qual es regula la distribució d'aigües potables de consum públic mitjançant contenidors, cubes i cisternes mòbils.](#)
- [Llei 22/2010 de juliol, del Codi de Consum de Catalunya.](#)

Normativa municipal:

- [Reglament del servei públic de subministrament d'aigua al municipi de Sabadell, aprovat pel Ple de l'Ajuntament de Sabadell, en sessió de 9 d'abril de 2013.](#)



CARTA
DE SERVEIS

PROVEÏMENT DOMICILIARI D'AIGUA POTABLE



Ajuntament
de Sabadell