 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	1 de 7

1. Identificació del servei

Denominació:

Clavegueram

Descripció:

El servei consisteix en la inspecció, neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal. El sistema de clavegueram del Masnou consta d'una xarxa de col·lectors que recorren el subsòl del municipi normalment sota les calçades. Té una part de xarxa separativa, amb col·lectors d'aigües residuals (37%) i d'aigües pluvials (23%); i un part de xarxa unitària (40%), on en un mateix col·lector es transporten tant aigües residuals com pluvials. Degut a l'orografia del municipi, la xarxa de clavegueram presenta un bon comportament a la part alta del municipi on hi ha pendents pronunciades que provoquen altes velocitats a la xarxa, però mostra més problemes a la part baixa del municipi, on les pendents es redueixen de manera important i la sortida de les aigües pluvials cap al mar es troba condicionada per la presència de la carretera N II i la línia del ferrocarril.

Missió:

La **missió** del servei és mantenir en bones condicions la xarxa de clavegueram i donar resposta ràpida a les incidències que succeeixin. L'Ajuntament vol arribar a un punt de gestió eficient del servei, establint els processos necessaris per a mantenir en un estat òptim tots els elements de la xarxa i establir mecanismes de control que millorin la seva eficiència gràcies a la detecció d'avaries, per tal d'esdevenir model per les poblacions de l'entorn que presenten unes xarxes amb característiques i dificultats similars.

El servei es gestiona amb:

- **Adaptabilitat:** es tenen en compte els canvis en les necessitats i les expectatives de la ciutadania i es transforma i s'adapta sempre que és necessari.
- **Qualitat:** s'aspira a la seva millora contínua.
- **Transversalitat:** es proposen i promocionen accions conjuntes amb perspectiva de municipi i de comarca.

Persones destinatàries:

Ciutadania en general.

Regidoria responsable:

401 - Serveis urbans i manteniment

Departament responsable:

411 - Manteniment i serveis urbans

2. Accés al servei

Ubicació:

Avinguda del Maresme, 5
08320 El Masnou

Web:

<http://www.elmasnou.cat/equipaments/regidoria-de-manteniment-serveis-municipals-i-paisatge>

Telèfon:


93 5571600

Correu electrònic:

manteniment@elmasnou.cat


Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	2 de 7

3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.


 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	3 de 7

16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
-----------------	--

Descripció de l'actuació:			
Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranjamet de col·lectors amb deficiències estructurals i altres actuacions de manteniment. No s'inclou el manteniment de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer), ni l'atenció a urgències per mal funcionament d'aquestes.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			


16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
-----------------	---

Descripció de l'actuació:			
Neteja, tant preventiva com correctiva, de la xarxa de clavegueram: neteja de col·lectors, embornals, reixes i resta d'elements de la xarxa. No s'inclou la neteja de les escomeses privades (tub que va des de la façana d'un edifici fins a connectar amb el clavegueram públic, normalment a meitat de carrer).			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	4 de 7

16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.		
Descripció de l'actuació:			
Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			

16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.		
Descripció de l'actuació:			
Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.			
Descripció de l'actuació:			
Ciutadania en general.			
Ubicació:			
Tot el municipi.			
Requisits d'accés:			
Cap.			
Documents a aportar:			
Cap.			
Tipus de competència	Prestació obligatòria:	Forma de gestió:	Pagament:
Pròpia	Sí	Directa, amb recursos externs.	Sí
Ordenança fiscal:			
Taxa pel servei de clavegueram.			

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	5 de 7

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Rebre el servei, que fa que les aigües residuals de les finques privades siguin evacuades correctament i sense molèsties.
- Formular les reclamacions que creguin convenients d'acord amb els procediments establerts i la resta de normativa aplicable.

Deures:

- Respectar les instal·lacions que integren la xarxa de clavegueram municipal i no efectuar cap manipulació o alteració dels seus elements sense la corresponent autorització municipal.
- Realitzar el manteniment de l'escomesa privada per evitar problemes en la xarxa de clavegueram municipal o afectacions en la via pública (s'inclou també el tram des de la façana fins a la connexió amb la xarxa de clavegueram municipal).
- Abstenir-se d'establir o permetre derivacions en la seva instal·lació particular per evacuar aigua d'altres locals o habitatges.
- Permetre l'entrada a les finques privades del personal de neteja i manteniment en les hores hàbils o de normal relació amb l'exterior, exhibint l'acreditació pertinent, per revisar o comprovar les instal·lacions.
- Facilitar la tasca inspectora dels serveis municipals o dels seus delegats, mitjançant l'accés a aquelles parts de les instal·lacions que es consideri necessari i el subministrament d'informació rellevant requerida pel personal inspector.
- Satisfer els preus o tarifes per la prestació del servei, fixats en la taxa vigent en cada moment.
- Demanar permís d'obres al departament d'Urbanisme i obres de l'Ajuntament per realitzar actuacions a les escomeses privades.


Canals de participació:

Les persones usuàries del servei poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden per l'Ajuntament, els quals es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament (app, web, instàncies, etc.).

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Fita
Actuar amb rapidesa i agilitat.	16000.00.002 Atendre el 100% de les urgències (per embussos) en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.	100,00%
Augmentar la capacitat de resposta.	16000.41.001 Executar almenys el 70% de les actuacions correctives durant l'any en què es detecten.	70,00%
Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.	16000.31.004 Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior.	1,00%
	16000.11.005 Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior.	-1,00%
Tractar amb la màxima correcció les persones ateses.	16000.00.001 No rebre cap queixa en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.	0

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: CLA/2024
	Clavegueram	Data: 15/01/2024
		Pàg.: 6 de 7

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:

La qualitat del servei es gestiona mitjançant el seguiment de l'aplicació d'aquesta carta de serveis i dels resultats obtinguts.

Vies de reclamació:

Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de vint dies hàbils.

Compensacions en cas d'incompliment:

En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou:

- Donarà explicacions de les circumstàncies que l'originen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir.
- Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària.

El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa estatal:


- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases de Règim Local.

Normativa autonòmica:

- 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.
- Decret 130/2003, de 13 de maig, pel qual s'aprova el Reglament dels serveis públics de sanejament.

Normativa municipal:

- Reglament regulador d'abocaments d'aigües residuals de la comarca del Maresme, aprovat definitivament pel ple del Consell en sessió de data 20 de juliol de 2004 (BOPB 05/082004).
- Taxa pel servei de clavegueram, modificada pel ple de l'Ajuntament en data 16 de febrer de 2017 (BOPB 05/05/2017).

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi:	CLA/2024
	Clavegueram	Data:	15/01/2024
		Pàg.:	7 de 7

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:

L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent.

Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament.

Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense perturbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta.

Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar.

El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.

Revisió de la carta:

Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.

Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:

Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Número d'expedient:	Data d'aprovació:	Data de publicació al BOPB:	Data d'entrada en vigor:
X2023003868	5/1/2024	05/01/2024	5/1/2024