

QUÈ FEM?

Ens encarreguem de 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 a 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 consolidar un benefici, tant de coneixement com de recursos, que permetin reduir el cost del servei a Reus.

L'Ajuntament de Reus presta el servei a través de l'empresa de capital íntegrament municipal, Reus Serveis Municipals SA, des de la divisió "Aigües de Reus".

INDICADORS, AVALUACIÓ I MILLORA CONTINUADA

Totes les Cartes de serveis incorporen **mecanismes d'avaluació** per poder millorar, com són els indicadors de compliment de compromisos i la consulta directa als usuaris. Us convidem a veure'n els resultats al web corporatiu i al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus (www.transparencia.reus.cat). A partir de l'anàlisi, cada servei es compromet a adoptar les mesures correctores necessàries.

Ens comprometem amb la qualitat i el diàleg amb els usuaris dels nostres serveis

Les **Cartes de serveis** són documents amb els quals l'Ajuntament de Reus informa la ciutadania sobre els serveis que presta, com els presta i els compromisos de qualitat i eficàcia que assumeix. Alhora, fa públiques les mesures que pren per avaluar el compliment d'aquests compromisos i com la ciutadania pot participar en la millora de les prestacions.

* Podreu trobar el text íntegre de totes les cartes de serveis aprovades i seguir-ne el compliment dels indicadors al Portal de Transparència de l'Ajuntament de Reus (transparencia.reus.cat) i a través del web corporatiu.

www.reus.cat

En relació a les Cartes de serveis, podeu utilitzar els canals de participació següents:

- Presencialment: a l'OAC i a les oficines d'atenció especialitzades en el servei.
- Telemàticament: a la Bústia Ciutadana de Reus.cat (www.reus.cat/bustia_ciutadana)



Cartes de serveis



AJUNTAMENT DE REUS



Carta de serveis

Resum dels punts més destacables*

SERVEI D'AIGÜES DE REUS

Entrada en vigor: 04/03/2016



AJUNTAMENT DE REUS



REUS
SERVEIS
MUNICIPALS



Aigües de Reus

QUINS SERVEIS OFERIM?

Subministrament d'aigua potable: consisteix en la captació, transport, potabilització i distribució d'aigua fins al punt de lliurament als clients, amb la garantia de regularitat i qualitat legalment establertes, a través d'una xarxa de transport, una xarxa de distribució i altres béns i instal·lacions associats.

Sanejament d'aigües residuals: la conducció fins a l'estació depuradora de les aigües residuals, a través d'una xarxa de clavegueram, col·lectors, estacions de bombament, estació depuradora d'aigües residuals i altres instal·lacions de sanejament associades i el sanejament d'aquestes aigües residuals. En el servei de sanejament d'aigües residuals s'inclou la generació de subproductes amb residus i el retorn al medi de l'aigua sobrant.

Anàlisi d'aigua de consum i aigües residuals: realització d'anàlisis químiques i microbiològiques per al control del servei d'aigua potable al municipi de Reus o a tercers, i analítiques de control de la Planta depuradora d'aigües residuals de Reus.

ELS VOSTRES DRETS I DEURES

Teniu dret a:

- Obtenir del gestor dels serveis qualsevol informació relacionada amb les lectures de comptadors, facturacions, cobraments, tarifes aplicades i, en general, sobre qualsevol qüestió relacionada amb els serveis.
- Sol·licitar l'acreditació corresponent als empleats o al personal autoritzat pel gestor dels serveis que pretenguin llegir els comptadors i/o revisar les instal·lacions.
- Sol·licitar la verificació oficial del comptador en cas de divergències sobre el seu correcte funcionament.

Al mateix temps teniu el deure de:

- Comunicar al gestor dels serveis qualsevol avaria o modificació en la instal·lació interior que pugui ser significativa per al servei.
- 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.

Aquests són alguns dels vostres drets i deures. *

ENS COMPROMETEM

Manteniment dels certificats de qualitat:

Aigües de Reus presta els serveis d'acord amb la legislació vigent però a més es referma amb sistemes voluntaris de gestió de qualitat i medi ambient certificats en els àmbits següents:

- Gestió del cycle integral de l'aigua i altres serveis medioambientals.
- Captació, potabilització, emmagatzematge i distribució d'aigua de consum humà.
- Sanejament i depuració d'aigües residuals.
- Valorització de subproductes de depuració.
- Gestió de clients i facturació.
- Disseny de projectes d'enginyeria.
- Elaboració d'estudis.
- Laboratori d'anàlisi d'aigua.
- Construcció, manteniment i explotació d'instal·lacions.
- Inspecció i control.

Alta de subministrament:

Un cop formalitzat el contracte d'alta de subministrament d'ús domèstic, Aigües de Reus es compromet a instal·lar el comptador a l'habitatge en un termini igual o inferior a 16 hores laborals, sempre que la finca compleixi les condicions i els requisits necessaris.

Avís d'excés de consum:

Sempre que es detecti un consum per sobre de l'habitual, avaluat amb criteris objectius i comprovat fefaentment, Aigües de Reus es compromet a comunicar-ho al client emetent una carta informativa, en un termini no superior a 8 hores laborables des que s'hagi fet la comprovació de la lectura.

Temps d'espera per a gestions al Servei d'Atenció al Client (SAC):

Aigües de Reus es compromet que la mitjana diària del temps d'espera dels clients no superi els 12 minuts, per a gestions comercials presencials a les oficines del SAC d'Aigües de Reus.

Temps de resposta a les reclamacions:

Aigües de Reus es compromet a estudiar i donar resposta en un termini màxim de 10 dies laborables a tota reclamació dels clients adreçada al Servei d'Atenció al Client, sempre que no sigui necessari fer cap avís de comprovació; per cada avís de comprovació s'afegiran 5 dies addicionals.


La mitjana de temps de connexió del servei:


Aigües de Reus es compromet a que la mitjana de temps de connexió del servei no superi els 5 dies laborables, si li consta que s'han obtingut els permisos necessaris.


Transparència en la informació de la qualitat de l'aigua:


Aigües de Reus es compromet a fer públiques, amb una freqüència mensual, les dades analítiques sobre la qualitat de l'aigua de consum a la ciutat, en la web d'Aigües de Reus.

ON SOM?

 **Aigües de Reus**
Pl. de les Aigües, 1

 Podeu consultar els horaris d'obertura a aiguesdereus.cat

 Correu electrònic: aremsa@aiguesdereus.cat

 900 774 000