CARTA DE SERVICIOS

2009

ABASTECIMIENTO DE AGUA

9 COMPROMISOS

Mancomunidad Comarca de Pamplona
Iruñerriko Mankomunitatea

Las Cartas de Servicios dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es una entidad local formada por 50 municipios que gestiona los servicios del ciclo integral del agua, residuos urbanos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la comarca. Estos servicios se prestan a una población de más de 300.000 habitantes, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.

IMPRESO EN PAPEL 100% RECICLADO

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Abastecimiento de agua.
- Trámites administrativos, técnicos y jurídicos relativos al servicio.
- Atención, tramitación y respuesta a demandas, quejas y reclamaciones.
- Construcción, explotación y mantenimiento de redes de abastecimiento.
- Informar a entidades locales sobre temas de abastecimiento.
- Informar o promover correcciones sobre planes urbanísticos y proyectos de urbanización.

NORMATIVA LEGAL

- Directiva marco del agua 2000/60/CE
- Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la protección ambiental y el Decreto Foral 93/2006, de 28 de diciembre, que lo desarrolla.
- Real Decreto 140/2003, de 7 de febrero, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Ordenanza reguladora de la gestión del Ciclo Integral del Agua.
- Ordenanza reguladora de los precios de los servicios del Ciclo Integral del Agua.
- Ordenanza sobre redes de abastecimiento de agua.

COMPROMISO 1

CALIDAD DEL AGUA Y CONTROL DEL SUMINISTRO

Suministrar agua que reúna los **requisitos de potabilidad** establecidos en las disposiciones vigentes, para lo que se llevará a cabo un número de controles superior en un 10% a la cifra exigida por la ley en materia de captación, tratamiento y distribución de agua.

COMPROMISO 2

CONTINUIDAD DE SUMINISTRO

Antes de llevar a cabo un corte de agua programado, **para información** de los afectados **se dispondrá un aviso** antes de las 12 horas del día anterior hábil.

La hora determinada para reestablecer el servicio, tras un corte de agua programado, se cumplirá en el 90% de los casos.

Se dispondrá durante las 24 horas del día como mínimo de un equipo permanente para atender averías y/o emergencias.

COMPROMISO 3

APROVECHAMIENTO Y GESTIÓN EFICIENTE DE REDES

Mantener un **coeficiente de agua no registrada** por km de red y día (fraude, margen de error del contador, pérdidas en red...) inferior a 10 m^3/km.dia

Un equipo se dedicará de forma permanente, en régimen nocturno, a la localización de fugas de agua en la red.

COMPROMISO 4

GESTIÓN DE ACOMETIDAS, CONTRATOS Y FACTURACIÓN

Contestar, una vez se haya formalizado la documentación requerida, **a las solicitudes de nuevas acometidas** o ampliación de las mismas. La respuesta de MCP/SCPSA deberá realizarse en un plazo máximo de 10 días para el 90% de los casos.

Para aquellos contratos formalizados antes de las 14.00 h., el servicio de abastecimiento y saneamiento estará disponible en el día hábil siguiente.

COMPROMISO 5

Para velar por el **buen estado de los contadores,** de modo que el registro de consumos sea preciso, el parque de contadores será renovado cada siete años (cada diez, en el caso de los de caudal nominal menor de 3,5 m^3/h).

Para que la facturación de consumos de agua sea conforme a las lecturas reales obtenidas, se realizarán tres lecturas al año para todos los contadores (12 en el caso de los de caudal nominal igual o superior a 3,5 m^3/h).

COMPROMISO 6

ABASTECIMIENTO Y URBANISMO

Responder a las solicitudes de las Entidades Locales acerca del **correcto estado de las redes de abastecimiento** antes de proceder a la recepción definitiva de las obras de urbanización no realizadas por MCP/SCPSA. El plazo máximo para emitir dichos informes será de un mes en un 90% de los casos como mínimo.

COMPROMISO 7

Responder a las consultas que los Ayuntamientos hacen a MCP/SCPSA acerca de la disponibilidad del servicio de abastecimiento con carácter previo a la concesión de licencias de obras y de actividad. El plazo máximo para emitir dichos informes será de 21 días en un 90% de los casos como mínimo.

COMPROMISO 8

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LAS INFRAESTRUCTURAS DE ABASTECIMIENTO

Mantener y potenciar **nuestras exigencias ambientales** racionalizando el consumo de energía, de modo que por cada m^3 de agua producida se consuma una cantidad inferior a 0,065 Kwh.

COMPROMISO 9

GESTIÓN DE, RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Resolver, como mínimo en el 85% de los casos, **las reclamaciones, sugerencias y/o quejas** en los plazos establecidos:

- Sin agua..1 día
- Deficiencia en calidad: olor, sabor..................7 días
- Contratación, lectura, facturación y cobro........15 días

Servicio de Atención al Cliente

c/ Navas de Tolosa, 29 bajo

HORARIO DE INVIERNO

de lunes a viernes, de 8.30 a 18.00 h.

HORARIO JULIO-AGOSTO

de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h.

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

ZERBITZUEN KARTA

2009

UR HORNIKUNTZA

9 KONPROMISO

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Herritarrek eskubide dituzten zerbitzuak eta kalitate konpromisoak ezagutarazten dituzte zerbitzuen kartek, eta, hartara, herritar horiek laguntzea eta parte hartzea bultzatzen dute.

Iruñerriko Mankomunitatea 50 udalerrik osatzen duten tokiko erakundea da, eta uraren ziklo integralaren zerbitzua, hiri hondakinena, eskualdeko hiri garraioarena, taxiarena eta eskualdeko ibai parkearena kudeatzen ditu. Zerbitzu horiek 300.000 biztanle baino gehiagori ematen zaizkie, eta helburua, betiere, horien premiak eta itxaropenak ahalik eta gehiena betetzea da.

%100 BIRZIKLATUTAKO PAPEREAN INPRIMATUA

EMATEN DIREN ZERBITZUAK

- Ur hornikuntza
- Zerbitzuari dagozkion izapide administratibo, tekniko eta juridikoak.
- Eskaera, kexa eta erreklamazioei dagokienez, arreta ematea, izapidetzea eta erantzutea.
- Hornidura sareak eraikitzea, ustiatzea eta mantentzea.
- Toki entitateei hornikuntzari lotutako gaiei buruzko informazioa ematea.
- Hirigintza planei eta urbanizatze proiektuei buruzko informazioa ematea edo zuzenketak bultzatzea.

LEGEZKO ARAUDIA

- 2000/60/EE Uraren Abiaburuko Zuzentaraua.
- 4/2005 Foru Legea, martxoaren 22koa, Ingurumena Babesteko Esku-Hartzeari buruzkoa, eta 93/2006 Foru Dekretua, abenduaren 28koa, aurrekoa garatzen duena.

Gizakiak kontsumitzen duen uraren kalitateari buruz:

- Uraren Ziklo Integrala kudeatzea arautzen duen ordenantza
- Urari buruzko integrala.
- Urez hornitzeko sareei buruzko ordenantza.

KONPROMISOA 1

URAREN KALITATEA ETA HORNIKUNTZAREN KONTROLA

Urez hornitzea. Ur horrek beteko ditu **edangarria izateko baldintzak** —indarrean dauden ebazpenetan jasoak—. Horretarako, eginen diren kontrolen kopurua izanen da ura hartzeko, tratatzeko eta banatzeko legeak eskatzen dituen kontrolen kopuruaren %10 baino gehiago.

KONPROMISOA 2

HORNIKUNTZA JARRAITUA IZATEA

Etena aldez aurretik programatua bada, ura kendu baino lehen **interesdunei jakinaraziko zaie**, aurreko egun balioduneko 12:00ak baino lehen.

Etena aldez aurretik programatua bada, ura kendu ondoren zerbitzua indarrean berriz jartzeko zehazten den ordua beteko da kasuen %90etan.

Eguneko 24 ordu prest egonen da ekipo iraunkor bat, gutxienez, matxurak konpontzeko edota larrialdiei irtenbidea emateko.

KONPROMISOA 3

SAREAK APROBETXATZEA ETA ERAGINKORTASUNEZ KUDEATZEA

Sarearen kilometroko eta eguneko, **erregistratu gabeko uraren koefizientea** (iruzurra, kontagailuaren errore-marjina, sarean izaten diren galerak…) 10 m3/km.egun baino txikiagoa izanen da.

Iraunkorki, talde bat gauez arituko da sareko urihesak aurkitzen.

KONPROMISOA

4

UR-HARTUNEAK, KONTRATUAK ETA FAKTURAZIOAK KUDEATZEA

Eskatutako dokumentazioa behin formalizatuta, **ur-hartune berriak jartzeko edo hauek zabaltzeko eskaerei erantzutea**. 10 eguneko epean gehienez eman beharko die erantzuna kasuen %90i.

14:00ak baino lehen sinatzen diren kontratuetarako, hornidura eta saneamendu zerbitzua prest egonen da hurrengo egun baliodunean.

KONPROMISOA

5

Kontagailuak ongi daudela eta kontsumoen erregistroa zuzena dela ziurtatzeko, kontagailuen multzoa zazpi urtetik behin berrituko da (hamar urtetik behin emari nominala 3,5 m3/h baino txikiagoa duten horien kasuan).

Ur kontsumoen fakturazioa eta lortutako irakurketa errealak bat etor daitezen, kontagailu guztiak 3 aldiz irakurriko dira urtean (12 aldiz emari nominala 3,5 m3/h baino txikiagoa duten horien kasuan).

KONPROMISOA

6

HORNIKUNTZA ETA HIRIGINTZA

Toki entitateek egiten dituzten eskaerei erantzutea, egin ez dituen hirigintza obrak behin betiko hartu baino lehen, **hornidura sareak behar bezala dauden** jakiteko xedez egindakoei.
Aipatutako txostenak bidaltzeko, gehieneko epea hilabetekoa izanen da kasuen %90etan gutxienez.

KONPROMISOA 7

Udalek egiten dizkioten **kontsultei erantzutea**. Hornidura zerbitzua erabiltzeko moduan ote dagoen jakin nahi izaten dute obra eta jarduera baimenak eman baino lehen. Aipatutako txostenak bidaltzeko, gehieneko epea 21 egunekoa izanen da kasuen %90etan gutxienez.

KONPROMISOA 8

HORNIDURAREN AZPIEGITUREN INGURUMEN KUDEAKETA EGITEA

Ingurumenari dagokionez, gure eskakizunak mantentzea eta bultzatzea. Horretarako, energia zentzuz kontsumitzea bultzatuko da, ekoitzitako uraren m3 bakoitzeko 0,065 Kwh baino gutxiago kontsumitze aldera.

KONPROMISOA 9

ERREKLAMAZIOAK, IRADOKIZUNAK ETA KEXAK KUDEATZEA

Kasuen %85etan gutxienez, **erreklamazio, iradokizun edota kexei irtenbidea emanen zaie** finkatutako epeen barnean:

- Urik gabe...egun bat
- Akatsak kalitatean: usaina, zaporea... ....7 egun
- Kontratazioa, irakurketa, fakturazioa eta kobrantza..15 egun

Bezeroarendako Arreta Zerbitzua

Navas de Tolosa k., 29 behea.

NEGUKO ORDUTEGIA
astelehenetik ostiralera, 08:30-18:00.

UZTAIL-ABUZTUKO ORDUTEGIA
astelehenetik ostiralera, 08:30-14:00.

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad Comarca de Pamplona
Iruñerriko Mankomunitatea

Servicios de la Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko Zerbitzuak e.a.