

SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS CIA 2016

GESTIÓN TRÁMITES

COMPROMISO 1

Asesorar e informar sobre las condiciones técnicas y administrativas para la ejecución de acometidas de abastecimiento y/o saneamiento, en menos de 10 días para un 90% de los casos.

Para las acometidas de abastecimiento/saneamiento solicitadas, teniendo en cuenta los días transcurridos entre la fecha de la solicitud en firme de la acometida y la fecha de la visita de inspección a la obra, en 2016 el tiempo transcurrido es menor de 10 días para el 97% de los casos.

Suministrar los servicios de abastecimiento y/o saneamiento el día hábil siguiente para aquellos contratos formalizados antes de las 14, para un 95% de los casos.

Cada día, a partir de las 14:00 se planifican los trabajos a realizar el día siguiente, entre ellos los que corresponden a nuevos contratos o a modificación de éstos solicitados antes de esa hora. En los casos donde se solicita el alta por la tarde, a partir de las 14:00 horas, el plazo considerado se extiende hasta el día siguiente, a excepción de las realizadas en jueves, las cuales, para no dilatar el plazo hasta el lunes, se incluyen en una tanda especial.

Para una muestra seleccionada de entre todos los trabajos realizados, las correspondientes al mes de junio por considerarse un mes normal, y teniendo en cuentas situaciones como aquellos con cita concertada fuera del plazo y aquellos donde el contador fue colocado por el promotor por lo que ya inmueble disponía de agua en el momento de solicitar el alta, se consideran atendidos dentro del plazo establecido el 100%.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

COMPROMISO 2

Facturar el consumo de abastecimiento y saneamiento conforme a las lecturas obtenidas. Se realizarán 3 lecturas al año para todos los contadores (12 en el caso de los de caudal nominal, igual o superior a 3,5 m³/h), en un 90% de los casos.

La entidad confecciona cada año un calendario de facturación y de las lecturas necesarias para su realización. En este calendario se incluyen 3 intentos anuales de lectura para los contadores de caudal nominal menor de 3,5 m³/h y 12 para los de mayor caudal. La facturación se realiza de

forma habitual, con datos de consumos reales procedentes de las lecturas realizadas. La empresa contratada para la realización de las lecturas tiene un compromiso de lectura del 91% de las encomendadas. En 2016 se ha leído el 92,61%, en línea con los años anteriores.

Garantizar la precisión de las lecturas obtenidas renovando los contadores de donde proceden cada 10 años para un 90% del parque.

Para asegurar la renovación del parque de contadores de caudal nominal menor de 3,5 m³/h, esta tarea se saca a concurso. Del total de los 160.059 contadores que componen el citado parque, el 94,3% tienen menos de 10 años, y únicamente 9.116 contadores tienen más, correspondiendo a contadores en interior de viviendas o con instalaciones particulares cuya manipulación puede producir problemas de fugas, etc.

Se ha cambiado el criterio de antigüedad de los contadores de caudal nominal mayor de 3,5 m³/h, igualándolo al resto en 10 años. Actualmente, de los 3.957 contadores de calibre grande, el 97,5% tiene menos de 10 años.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

COMPROMISO 3

Responder a las consultas de los Ayuntamientos acerca de la disponibilidad del servicio de abastecimiento con carácter previo a la concesión de licencias de obras y de actividad en un plazo de 21 días en un 90% de los casos.

Para proyectos de actividad o de vivienda enviados por los Ayuntamientos para informar desde control de calidad, residuos y unidad técnica de clientes, el porcentaje de los que se informan en menos de 21 días es el 94%, en línea con los años anteriores.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

CALIDAD AGUA SUMINISTRADA

COMPROMISO 4

Suministrar agua que reúna los requisitos establecidos de potabilidad. Para ello, se deberá:

- Realizar controles analíticos del agua a la salida de planta potabilizadora y en la red con un % de muestras sin incidencia > 99%.

- Realizar un número de controles analíticos en grifo superior en un 10% a la cifra exigida por la Legislación.

De los controles analíticos del agua (calidad organoléptica, microbiológica y química) realizados a lo largo del 2016 un 100% de las muestras han sido sin incidencia. Los resultados son conformes en un 100% ante la ausencia de radioactividad.

Respecto al número de controles analíticos en grifo, una vez replanificados e identificados los puntos de muestreo de acuerdo al Plan Seguridad del Agua, en 2016 se han tomado y analizado 464 muestras, un 33,7% por encima de las exigidas por la legislación. Los cambios en la definición de los puntos de red y grifo se debieron a la publicación de la versión 2 del SINAC por parte del Ministerio de Sanidad, después de 10 años de funcionamiento con la versión 1.

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la alta **valoración** que se da **respecto a la calidad del agua suministrada** en 2015, ya que los usuarios que consideran que es **buena o muy buen buena** son:*

<i>Tipo usuario</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Domestico</i>	<i>87%</i>	<i>88%</i>
<i>Comercio</i>	<i>87%</i>	<i>89%</i>

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

COMPROMISO 5

Avisar a los afectados de los cortes de agua programados el día anterior antes de las 12 colocando avisos en sus portales y en la Web de MCP

Cada día se planifican los trabajos a realizar y para los cortes programados se coloca el aviso el día hábil anterior antes de las 12. También se avisa cada día en la web de MCP de los cortes programados. En 2016 se han realizado 317 cortes de agua, de los cuales 255 fueron programados, mientras que el resto se han producido como consecuencia de situaciones imprevistas como roturas, reventones, etc. El seguimiento de este apartado del compromiso se hace a través de la planificación de trabajos previa a proceder a un corte de agua, sin que exista un control individualizado de cada aviso colocado y el momento en que se hizo. A partir de 2017 se va a disponer de estos datos concretos, por lo que el objetivo de avisar a los afectados

adquiere otra dimensión. Por este motivo acotaremos el compromiso, pasando a definirse como sigue: "Avisar a los afectados de los cortes de agua programados el día anterior antes de las 12, colocando avisos en sus portales y en la Web de MCP en el 90% de los casos".

Reestablecer el servicio tras un corte programado en el plazo establecido en el aviso en el 90% de los casos.

En el año 2016 se ha restablecido el servicio en la hora determinada en un 93,33% de las veces.

Evitar obstrucciones en las redes de saneamiento revisando y limpiando cada año un porcentaje superior al 10% de las mismas.

Durante el 2016 se han limpiado 283 km. de la red de saneamiento, lo que supone un 17,22%.

*La encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) se realiza con periodicidad bienal. Como 2016 es año de carencia, hacemos referencia a la alta **valoración** que se da **respecto a la continuidad del servicio** en 2015, ya que los usuarios que consideran que está **Muy Bien/Bien** son:*

<i>Tipo usuario</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Domestico</i>	<i>99%</i>	<i>98%</i>
<i>Comercio</i>	<i>91%</i>	<i>95%</i>

*De las entrevistas realizadas, para aquellos usuarios que sufrieron corte, los que consideran que **fueron informados son suficiente antelación** son:*

<i>Tipo usuario</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Domestico</i>	<i>91%</i>	<i>86%</i>
<i>Comercio</i>	<i>88%</i>	<i>79%</i>

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA

COMPROMISO 6

Mantener el coeficiente de agua no registrada (fraude, margen de error del contador, pérdidas en red, etc.) por debajo del 15%.

El coeficiente de agua no registrada para el 2016, provisional, es de un 9,88%, valor inferior al definitivo del 2015 que fue el 11,48%.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

VIGILANCIA Y CONTROL DE VERTIDOS

COMPROMISO 7

Resolver las solicitudes de autorización de vertidos particulares en la EDAR de Arazuri en el plazo de 2 días.

De las 66 solicitudes de autorización de vertido en la EDAR, 50 se han resuelto en 2 días y las 16 restantes, fuera de ese plazo.

*En el análisis de las causas de no cumplimiento se constata que en el trámite de autorización de vertido, desde la recepción de la solicitud hasta el cierre administrativo de la misma existen varios pasos para lo que el plazo de 2 días resulta muy escaso; del mismo modo, se producen solicitudes fuera de lo habitual cuyo trámite conlleva plazos diferentes. Estos dos hechos hacen que se replantee el compromiso para el próximo ejercicio. El nuevo compromiso será: **“Resolver las solicitudes de autorización de vertidos particulares en la EDAR de Arazuri en el plazo de 3 días, para un 90% de los casos”.***

Realizar el seguimiento y control de los vertidos industriales a colector; para ello se efectuarán más de 700 controles de vertidos industriales y más de 50 inspecciones a industrias.

Durante el año 2016 se han realizado 751 controles de vertidos industriales. En relación a las inspecciones a industrias, en la definición del compromiso se incluyen aquellas a realizar de oficio por MCP/SCPSA para el control de vertidos y aquellas a realizar a solicitud de ayuntamientos previa a la licencia de Apertura de Actividades Clasificadas. En 2016 se han realizado 35 inspecciones de oficio y 2 a solicitud de ayuntamientos, cifra inferior a las 50 planteadas. Con el fin de cumplir con el objetivo de realizar las 50 inspecciones a industrias se va a proceder a reforzar el equipo encargado de llevarlo a cabo.

Por lo que se considera el compromiso parcialmente cumplido

TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL

COMPROMISO 8

Depurar las aguas residuales que llegan a la EDAR Arazuri, en situaciones normales, de acuerdo a los límites de vertido establecidos por la CHE.

La Confederación Hidrográfica del Ebro establece en la autorización de vertido de la EDAR al cauce del río Arga unos límites para determinados parámetro, que se miden cada día. En el siguiente cuadro se presentan los límites autorizados y las medias anuales del vertido:

<i>Parámetro</i>	<i>Límite autorizado</i>	<i>Media anual vertido</i>
<i>Sólidos en suspensión</i>	<i>35 mg/l</i>	<i>9 mg/l</i>
<i>DBO</i>	<i>25 mg/l</i>	<i>12 mg/l</i>
<i>DQO</i>	<i>125 mg/l</i>	<i>42 mg/l</i>
<i>Nitrógeno</i>	<i>15 mg/l</i>	<i>11,6 mg/l</i>
<i>Fósforo</i>	<i>2 mg/l</i>	<i>1,18 mg/l</i>

Realizar controles analíticos diarios de efluente de la EDAR Arazuri.

Se realizan controles analíticos todos los días laborables y un día del fin de semana.

Por lo que se considera el compromiso cumplido

COMPROMISO 9

Realizar, para finales de 2016, como mínimo, un control analítico anual del vertido al cauce en la totalidad de los sistemas de depuración de las pequeñas poblaciones.

Durante 2016 se han realizado 159 controles de 105 sistemas de depuración de pequeñas poblaciones de los 120 existentes, 3 de estos sin uso, por lo que se ha controlado un 90% de las fosas utilizadas. Aunque se ha incrementado considerablemente el número de fosas controladas, en 2015 fueron 87 que suponían un 71%, no se ha llegado a la totalidad.

Por lo que no se considera el compromiso cumplido

GESTIÓN DE RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

COMPROMISO 10

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

- Sin agua 1 días
- Deficiencia calidad agua: olor, sabor,.....7 días
- Red saneamiento obstruida.....7 días
- Contratación/lectura/facturación/cobro.....15 días

Para las siguientes demandas recibidas, el porcentaje de respuestas realizadas en plazo son:

Incidencia	Resueltas en plazo	
	2015	2016
Sin agua	96%	94,56%
Deficiencia en calidad	87%	92,98%
Red saneamiento obstruida	94%	94,6%
Contratación, lectura, facturación y cobro	90%	90,7%

Por lo que se considera cumplido el compromiso