



# CICLO INTEGRAL DEL AGUA

10 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 los 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 domésticos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la Comarca. Estos servicios se prestan a una población de 369.000 habitantes con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.



## SERVICIOS QUE SE PRESTAN

- Ciclo Integral del Agua: abastecimiento, saneamiento y depuración de aguas residuales.
- Gestión de trámites relativos al servicio.
- Análisis y control del agua de consumo.
- Explotación y mantenimiento de redes e instalaciones.
- Gestión de reclamaciones, sugerencias y reclamaciones.

## NORMATIVA

- Directiva Marco del agua 2000/60/CE.
- Ley Foral 4/2005 y Decreto Foral 93/2006 de Protección Ambiental.
- Real Decreto 140/2003 y Real Decreto 902/2018, criterios sanitarios del agua de consumo humano.
- Decreto Foral 12/2006 sobre vertidos industriales a colectores.
- Decreto Ley 191/2000: índices correctores canon saneamiento.
- Real Decreto Ley 11/1995 y Real Decreto 509/1996 sobre tratamiento de aguas.
- Directiva 91 de Aguas Residuales Urbanas.
- Ley Foral 10/1988, Decreto Foral 82/1990.
- Ley 32/2014 y RD 244/2016 sobre control metrológico.
- Ordenanzas reguladoras de la gestión, redes y precios del Ciclo Integral del Agua.



## GESTIÓN DE 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.

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

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 m<sup>3</sup>/h) en un 90% de los casos.

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

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.

## 4

**CALIDAD AGUA SUMINISTRADA**

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

- Realizar controles analíticos del agua a la salida de planta y en la red con un porcentaje de muestras sin incidencia > 99%.
- Realizar un número de controles analíticos en grifo superior en un 10% a la cifra exigida por la Legislación.

## 5

**CONTINUIDAD DEL SERVICIO**

Avisar a los afectados de los cortes de agua programados con 24 horas de antelación, colocando avisos en sus portales y en la web de la MCP.

Tras un corte programado, restablecer el servicio en el plazo establecido en el aviso en el 90% de los casos.

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

## 6

**GESTIÓN EFICIENTE DEL AGUA**

Mantener el coeficiente de agua no registrada (fraude, margen de error del contador, pérdidas en la red...) por debajo del 12%

## 7

## VIGILANCIA Y CONTROL DE VERTIDOS

Resolver las solicitudes de autorización de vertidos particulares en la EDAR de Arazuri, en el plazo de 3 días para el 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 30 inspecciones a industrias.

## 8

## TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL

Depurar las aguas residuales que llegan a la EDAR Arazuri, cumpliendo los valores límite de vertido a cauce indicados en la autorización de vertido, en más del 95%.

Realizar controles analíticos diarios de efluente de la EDAR Arazuri.

## 9

Asegurar la actividad de inspección para la totalidad de los sistemas de depuración de las pequeñas poblaciones.

## 10

**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 calidad agua: olor, sabor...**

7 días

**- Red saneamiento obstruida**

7 días

**- Contratación, lectura, facturación y cobro**

15 días

# Servicio de Atención Ciudadana

**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.



**948 423 242**



**[www.mcp.es](http://www.mcp.es)**

**Sede Electrónica**

Para resolver cualquier duda sobre un trámite, se aconseja consultar previamente la web o llamar por teléfono, con el objetivo de agilizar la gestión y evitar desplazamientos innecesarios.



**Mancomunidad**  
Comarca de Pamplona  
Iruñerriko  
**Mankomunitatea**

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