



1. Identificació del servei

Denominació:

CLA01. 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:

MS - Manteniment, serveis municipals i paisatge

Departament responsable:

40.10 - Manteniment, serveis i paisatge.

Ubicació:

Avinguda del Maresme, 5
08320 El Masnou

Telèfon:

93 5571600

Correu electrònic:

manteniment@elmasnou.cat

Web:

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

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.



2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

16000.11 Clavegueram. Manteniment de la xarxa.

Descripció: Manteniment, tant preventiu com correctiu, de la xarxa de clavegueram: canvi de reixes i tapes de pou en mal estat, arranament 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.		
Persones destinatàries: Ciutadania en general.		
Ubicació: Tot el municipi.		
Requisits d'accés: Cap.		
Documents a aportar: Cap.		
Prestació obligatòria: <input type="checkbox"/>	Forma de gestió: Directa, amb recursos externs.	Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.		

16000.21 Clavegueram. Neteja de la xarxa.

Descripció: 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).		
Persones destinatàries: Ciutadania en general.		
Ubicació: Tot el municipi.		
Requisits d'accés: Cap.		
Documents a aportar: Cap.		
Prestació obligatòria: <input type="checkbox"/>	Forma de gestió: Directa, amb recursos externs.	Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.		



16000.31 Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.

Descripció: Inspeccions de la xarxa de clavegueram, tant preventives com correctives, amb càmera perxa, càmera robotitzada o directament amb personal qualificat.		
Persones destinatàries: Ciutadania en general.		
Ubicació: Tot el municipi.		
Requisits d'accés: Cap.		
Documents a aportar: Cap.		
Prestació obligatòria: <input type="checkbox"/>	Forma de gestió: Directa, amb recursos externs.	Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.		

16000.41 Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

Descripció: Petites obres de reparació i millora de la xarxa de clavegueram, així com substitució i nova construcció de col·lectors, embornals, pous i interceptors.		
Persones destinatàries: Ciutadania en general.		
Ubicació: Tot el municipi.		
Requisits d'accés: Cap.		
Documents a aportar: Cap.		
Prestació obligatòria: <input type="checkbox"/>	Forma de gestió: Directa, amb recursos externs.	Pagament: Sí
Ordenances: Taxa pel servei de clavegueram.		



3. 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.

4. Compromisos i objectius

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

Num.	Compromís	Objectiu
01	Assegurar un tracte correcte per part del personal a les persones usuàries.	No rebre cap queixa en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.
02	Actuar amb rapidesa en situacions d'urgència.	Atendre el 100% de les urgències (per embussos) en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.
03	Iniciar de manera àgil les reparacions d'anomalies que afectin el bon funcionament de la xarxa de clavegueram.	Iniciar el 100% de les reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores.
04	Millorar la qualitat general del servei ofert.	Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior.

5. 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.

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.).

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 20 dies hàbils.



6. Normativa específica del servei

Estatut:

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

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.

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).

7. Gestió de la carta de serveis

Caràcter vinculant:

Aquesta carta té naturalesa reglamentària, d'acord amb el que estableix l'article 59.2 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Per tant, és norma vinculant per l'Administració i per les persones usuàries i pot ser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en el seu apartat 4, així com també en via administrativa.

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.

Data d'aprovació:

24/09/2019

Entrada en vigor de l'aprovació:

21/02/2020

Data d'aprovació de la darrera revisió:

11/08/2021

Entrada en vigor de la darrera revisió:

Seguiment:

Amb caràcter anual es farà un seguiment del contingut de la carta de serveis i particularment dels seus compromisos, de les queixes i suggeriments rebuts i de les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.

Com a resultat d'aquest seguiment es determinaran accions de millora del servei.

La informació relativa a aquest seguiment es farà pública al portal de transparència de l'Ajuntament durant el primer trimestre de cada any.

Revisió:

Cada dos anys es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne, quan s'escaigui, el seu contingut.

També es farà aquesta revisió quan es produeixi alguna de les circumstàncies següents, que afectin el servei prestat o la pròpia carta de serveis:

- Modificacions en la normativa reguladora del servei.
- Canvis en l'organització o els processos de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.