

# CARTA DE SERVEIS

Companyia d'**Aigües**   
de Vilanova i la Geltrú

## QUI SOM?

La Companyia d'Aigües de Vilanova i la Geltrú som una Societat Anònima de capital 100% Municipal fundada l'any 2004.

## QUÈ FEM?

Totes aquelles activitats encaminades a la millor gestió i administració del cicle integral de l'aigua. També fem la necessària atenció a l'abonat i gestió del cobrament d'aquells preus públics a tal efecte.

## QUÈ OFERIM?

Volem gestionar la prestació del Servei d'Abastament d'Aigua Potable i Clavegueram posant el nostre focus en l'abonat, el futur de les xarxes i equipaments que donen servei a la ciutat cuidant el medi ambient amb una ferma aposta per la sostenibilitat.

## A QUI ENS ADRECEM?

Tots els ciutadans de Vilanova i la Geltrú són nostre motiu de ser, ahora volem que els nostres visitants puguin gaudir dels nostres serveis.

## ELS NOSTRES COMPROMISOS



### **Gestions comercials personalitzades**

Oferim un servei d'atenció personalitzada i presencial i mitjançant cita prèvia. Dedicarem el temps que sigui necessari a les seves necessitats.

### **Temps d'espera**

Tenim el compromís d'oferir una cita prèvia amb un màxim de 72 hores.

### **Atenció telefònica**

Volem atendre les trucades rebudes al nostre telèfon gratuït d'atenció al públic 24 hores al dia i 365 dies l'any.

### **Resposta a les reclamacions**

Ens comprometem a resoldre les seves queixes i reclamacions en un màxim de 2 mesos.

### **Resposta als seus correus electrònics**

Tractarem de gestionar els correus electrònics i respondre'ls en un màxim de 10 dies hàbils.

### **Realització del 100% de les analítiques de qualitat de l'aigua establertes per l'Autoritat Sanitària**

Ens comprometem a realitzar la totalitat dels controls analítics establerts al Pla d'Autoprotecció del Servei, validat per l'Autoritat Sanitària.

### **Bonificacions en tarifes**

Ens comprometem a bonificar en la tarifa a les famílies nombroses així com als abonats amb baixos ingressos, sempre que ho sol·licitin aportant la documentació requerida.

### **Talls de servei programats**

Avisarem de manera particular als abonats sobre els talls de servei programats amb una antelació mínima de 24 hores.

### **Lectura real de tots els comptadors cada 90 dies**

Ens comprometem a realitzar una lectura real de tots els comptadors d'abonat de manera trimestral.

En cas que es detecti un excés de consum avisarem a l'abonat.

### **Visites a les instal·lacions de producció d'aigua potable**

Ens comprometem a atendre totes les sol·licituds i propostes per realitzar visites guiades a les nostres instal·lacions.

## **AJUDEU-NOS A MILLORAR**

La Companyia d'Aigües implementa la millora contínua, és per aquest motiu que volem conèixer la opinió i les propostes dels abonats i de la ciutadania i els diferents grups d'interès.

Analitzem en profunditat totes aquelles propostes i observacions rebudes i tractem d'implementar els canvis i millores més adequades a cada cas.

Posem a disposició els canals de comunicació amb la Companyia així com els de l'Ajuntament.

## **ON SOM?**

Ens podeu trobar a les oficines d'atenció al públic a la nostra seu del C/Col·legi 38 de Vilanova i la Geltrú, a [companyia@aiguesvng.cat](mailto:companyia@aiguesvng.cat), al telèfon 93 811 58 58 i al telèfon gratuït 900 844 845 per avaries i reclamacions.

## **COM ACCEDIR?**

Les nostres instal·lacions es troben al centre de la ciutat, just a tocar de la Plaça de la Vila i són accessibles per a vianants i persones amb mobilitat reduïda.

Si us desplaceu amb vehicle privat podreu emprar les diferents alternatives d'aparcament públic soterrat i en superfície distribuïdes a les zones properes.

## INDICADORS ANUALS DEL SERVEI

Anualment es redactarà una Memòria del Servei que serà publicada i contindrà els indicadors d'assoliment dels compromisos. Aquests indicadors es mantindran històricament per tal de poder veure'n la seva evolució durant cinc anys. S'estableixen els següents indicadors:

### **Temps d'espera**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de cites fora de termini} / N^{\circ} \text{ de cites planificades})$

### **Resposta a les reclamacions**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de cites reclamacions resoltes fora de termini} / N^{\circ} \text{ de reclamacions rebudes})$

### **Resposta als seus correus electrònics**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ d'e-mails amb resposta fora de termini} / N^{\circ} \text{ d'e-mails rebuts})$

### **Realització del 100% de les analítiques de qualitat de l'aigua establertes per l'Autoritat Sanitària**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ d'analítiques no resoltes} / N^{\circ} \text{ d'analítiques planificades})$

### **Bonificacions en tarifes**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds no ateses} / N^{\circ} \text{ de sol·licituds rebudes})$

### **Talls de servei programats**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de talls programats fora de termini} / N^{\circ} \text{ de talls programats})$

### **Lectura real de tots els comptadors cada 90 dies**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de factures amb lectura estimada} / N^{\circ} \text{ de factures})$

### **Visites a les instal·lacions de producció d'aigua potable**

Càlcul de l'indicador:  $(N^{\circ} \text{ de sol·licituds no ateses} / N^{\circ} \text{ de sol·licituds rebudes})$

## DRETS DELS ABONATS I CIUTADANS

- Ser atesa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.
- Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions.
- Ser tractada amb respecte i a ser atesa amb agilitat, obtenint informacions entenedores i completes.
- Presentar en qualsevol moment queixes i/o suggeriments de millora dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).
- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.
- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.
- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions i amb absoluta llibertat.
- Ser consultada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.
- Escollir mesures o recursos i participar en la presa de decisions.

## DEURES DELS ABONATS I CIUTADANS

- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Respectar l'ordre i criteris d'atenció ciutadana.
- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.
- Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa.

- Contribuir al finançament del cost del centre o servei, d'acord amb la normativa.
- Usar la signatura electrònica per a qualsevol tramitació electrònica.

Tanmateix, el Codi d'Ètica i Bon Govern de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú complementa i amplia en el seu apartat 5 de normes ètiques i de conducta, les maneres de relacionar-se internament i externa entre el personal de l'administració i la ciutadania.