

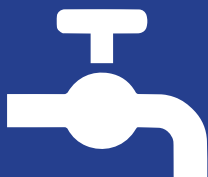


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA de SERVICIOS

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

2026





Presentación

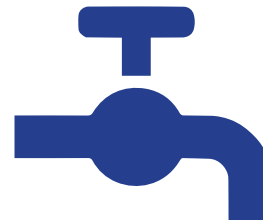
El Ayuntamiento de València tiene la voluntad de mejorar la calidad de los servicios públicos de su competencia.

A través del Ciclo Integral del Agua, pretende aprovechar la oportunidad de hacer llegar a la ciudadanía la importancia de ese ciclo integral del agua. Hay una necesidad de un consumo responsable y sostenible de ésta en toda la ciudad de València, para posteriormente recogerla y canalizarla hasta estaciones depuradoras, de forma que pueda volver al cauce receptor en condiciones de calidad exigidas. Así se consigue la gestión más óptima del servicio, a través de la renovación y ampliación de las redes y las infraestructuras.

Es por eso, que esta carta de servicios pretende ofrecer a la ciudadanía información clara y completa sobre aquellos servicios y prestaciones que ofrece el Ciclo Integral del Agua.

En definitiva, se trata de garantizar sus derechos ofreciéndoles la información necesaria para poder beneficiarse de los recursos públicos de su ciudad.

La carta de servicios posibilita la revisión sistemática de los procesos internos y potencia la mejora continua de los servicios prestados, por lo cual supone una herramienta de gestión, que permite conocer cómo son utilizados los recursos y el nivel de calidad ofrecido en su prestación.





Unidad responsable de la carta de servicios

La unidad responsable de la presente carta de servicios será la que, tenga atribuidas en cada momento las funciones correspondientes a su de gestión, seguimiento y evaluación, con independencia de su denominación.

Nuestro **propósito**



Supervisar y gestionar los servicios básicos de suministro de agua potable y saneamiento / alcantarillado de la ciudad de València, así como los servicios de fuentes públicas y ornamentales, riego en el ámbito de los francos, marjales y extremales y suministro de aguas para usos secundarios de nuestra ciudad.



Nuestra **visión**



Mejorar constantemente los servicios que gestionamos cumpliendo las respectivas normativas y con la visión constante de servicio a la ciudadanía y mejora medioambiental.





Servicios que ofrecemos

- Captación de aguas superficiales y subterráneas.
- Proceso de potabilización.
- Distribución, por canalizaciones, hasta los puntos de consumo.
- Distribución domiciliaria de agua potable.
- Distribución de agua pública (fuentes).
- Función higienista.
- Alcantarillado y saneamiento urbano.
- Salvaguardia de inundaciones.
- Depuración y protección medioambiental.
- Distribución de agua para riego.
- Coordinación del mantenimiento y limpieza de red de acequias.



Derechos y deberes de las personas usuarias

Las personas usuarias tiene derecho a:

Con carácter general, los derechos de las personas en su relación con las administraciones públicas están reconocidos en el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Además, el Ciclo Integral del Agua garantiza los derechos específicos siguientes:

- Recibir información, orientación y asesoramiento que puedan necesitar y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Conocer el estado de tramitación de los procedimientos y recursos en que sean parte interesada.
- Formular cualquier sugerencia o reclamación y recibir respuesta en el plazo establecido.
- A la protección de datos de carácter personal y en particular, a su seguridad y confidencialidad.

Las personas usuarias tienen el deber de:

- Mantener siempre actitud correcta y de respeto hacia el personal.
- Cumplir la normativa vigente y los códigos de conducta.
- Facilitar, de forma veraz, los datos de identificación que sean necesarios para realizar las gestiones, trámites o recibir servicios, así como comunicar cualquier cambio que se produzca en sus datos personales.



- Hacer un uso adecuado de las instalaciones y respetar el material y los equipamientos, colaborando para mantenerlos en buen estado.
- Abonar las tasas establecidas en los servicios que así esté dispuesto.
- Contribuir al ahorro y consumo responsable del agua.
- No verter sustancias tóxicas o nocivas a la red de saneamiento.
- No utilizar las infraestructuras hídricas de manera fraudulenta.



Sugerencias y reclamaciones

El Ayuntamiento de València dispone de un sistema de quejas y sugerencias, así como un procedimiento específico para su tramitación, con el fin de atender sus aportaciones y reforzar la mejora continua de los servicios municipales. El correo electrónico a disposición es: ofquejas@valencia.es

Las sugerencias, quejas o felicitaciones pueden presentarse:

Vía telemática: A través del buzón de la ciudadanía del web municipal.

Vía presencial: Por escrito, con indicación de los datos personales, presentado en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento de València.

Las reclamaciones, pueden presentarse:

Se aceptarán los medios establecidos en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, sobre el Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Vía telemática: A través de la sede electrónica, accediendo con un certificado digital o DNle propio o de la persona representante.

Vía presencial: Puede presentarse por escrito en:

- El Registro General de Entrada ubicado en la plaza del Ayuntamiento.
- Oficina de atención ciudadana Antigua Tabacalera ubicada en la calle Amadeo de Saboya.
- Cualquiera de los registros de las juntas municipales de distrito.

Las sugerencias y las reclamaciones habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión,



actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

Mecanismos de comunicación externa e interna

Esta carta estará a disposición de las personas usuarias en la web municipal <https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2> y a través de folletos informativos.

Medidas de enmienda y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta de servicios, se llevará a cabo el proceso correspondiente para corregirla. Esto implica:

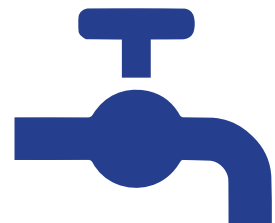
- Análisis de causas: se investigarán las razones que han provocado la desviación.
- Implantación de medidas correctoras: se implementarán las acciones necesarias para asegurar el cumplimiento.

Además, se enviará una comunicación a la persona usuaria, informándole sobre las medidas correctivas que se deben adoptar.

Si se determina que el incumplimiento es sistemático y se verifica que las medidas correctoras no pueden solucionarlo, se procederá a reformular el compromiso adquirido.

Normativa reguladora

- Ordenanza de abastecimiento de aguas.
- Reglamento de servicios de abastecimiento de agua potable de la ciudad de València.
- Ordenanza y normativa municipal de saneamiento.
- Ordenanza de francos marjales y extremales.



Compromisos de calidad

Indicadores de seguimiento y evaluación de la calidad

Mantener un control continuo de la calidad del agua servida, por encima de los parámetros del reglamento.

01

Porcentaje de analíticas que superen la normativa.

Atender y generar asistencia de visitas técnicas de colectivos interesados.

02

% asistencias atendidas / solicitadas. (>80%).

Mantener el rendimiento hidráulico de la red de agua potable por encima del 80%.

03

m³ de agua facturada / m³ de agua recibida.

Realizar actuaciones de sensibilización y buenas prácticas para conseguir un consumo total doméstico de agua inferior a 150 l./h./día.

04

Número de actuaciones realizadas / Número de actuaciones planificadas.

Ofrecer un tiempo medio de horas anuales de interrupción del servicio de agua por hogar en un máximo de 0,5 horas/año.

05

Número de quejas por retrasos por encima de 0,5 horas al año, respecto al número de personas abonadas.

Dar respuesta o iniciar la tramitación de expedientes de manera inmediata respecto de los trámites solicitados.	06	% de peticiones gestionadas / solicitadas.
En horario concertado, no exceder el tiempo presencial de espera en más de 15 minutos.	07	Número de quejas por retrasos de más de 15 minutos.
Atención telefónica en urgencias durante 365 días/24 horas.	08	Número de quejas por falta de atención
Responder a las reclamaciones en un plazo máximo de 15 días hábiles.	09	Número de quejas por incumplimiento por respuesta en más de 15 días hábiles.
Contestar a la recepción de peticiones a través de correos electrónicos en un plazo máximo de 5 días naturales	10	Número de quejas por incumplimiento en la respuesta en más de 5 días hábiles.
Sustituir los contadores domésticos antes de superar los 15 años de antigüedad	11	% Contadores de menos de 15 años respecto del total.
En personas usuarias con contadores de telelectura, leer sin error.	12	Nivel de satisfacción de las personas abonadas del suministro de agua potable usuarias de la app. (>7).
Suministrar información sobre la calidad del agua, respecto de los parámetros considerados en la normativa.	13	% Número de peticiones atendidas/solicitadas.

Datos generales

Direcciones y otros datos de interés:



Abastecimiento

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2525

Correo-e: secaguas@valencia.es

Franco y marjales:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2512

Correo-e: sccvertidos@valencia.es

Fuentes bebedero y duchas playa:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2516 / 2543

Correo-e: fuentesciclo@valencia.es

Fuentes ornamentales:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2516 / 2543

Correo-e: fuentesciclo@valencia.es

Saneamiento:

Teléfono: 96 352 54 78 - Ext.: 2532

Correo-e: sccsaneamiento@valencia.es

Ciclo Integral del Agua

Dirección:

Dependencias municipales de Gestión y Control
C/ Amadeu de Savoia, 11
València 46010

Abastecimiento:

EMIVASA
Teléfono: 963 860 638

Fuentes ornamentales:

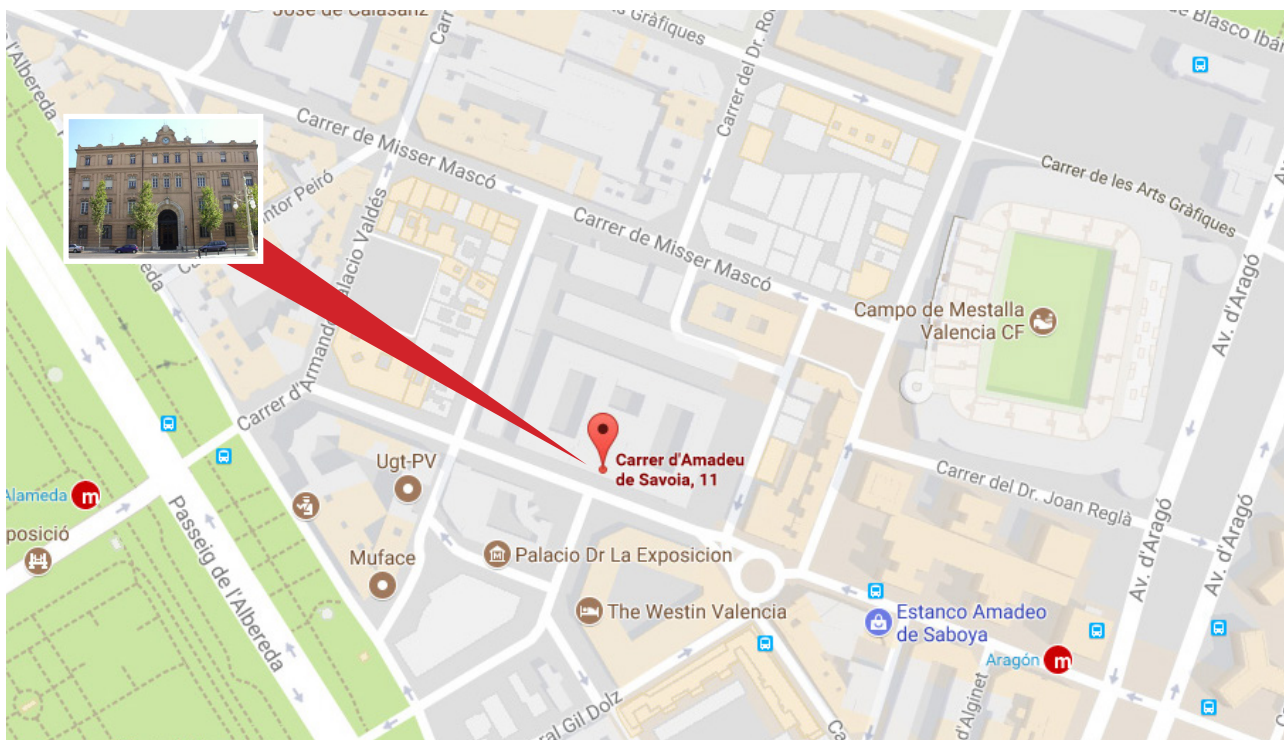
UTE FONTS ORNAMENTALS
VALÈNCIA
Teléfono: 963 860 600

Fuentes bebedero y duchas playa

GLOBAL OMNIUM SERVICIOS, SL
Teléfono: 963 860 600

Saneamiento:

UTE SANEJAMENT VALÈNCIA
Teléfono: 963 562 377



Iconos gentileza de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentileza de Google Maps



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA