



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

CARTA_{de} SERVICIS

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

2026





Presentació

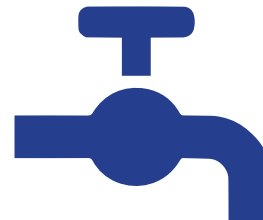
L'Ajuntament de València té la voluntat de millorar la qualitat dels servicis públics que són de la seua competència.

A través del Cicle Integral de l'Aigua, pretén aprofitar l'oportunitat de fer arribar a la ciutadania la importància del cicle integral de l'aigua. Hi ha la necessitat d'un consum responsable i sostenible a tota la ciutat de València, per a posteriorment arreplegar-la i canalitzar-la fins a estacions depuradores, de manera que pugua tornar al llit receptor en condicions de qualitat exigides. Així s'assolix la gestió més òptima del servici, a través de la renovació i ampliació de les xarxes i les infraestructures.

És per això que esta carta de servicis pretén oferir a la ciutadania informació clara i completa sobre aquells servicis i prestacions que ofereix el Cicle Integral de l'Aigua.

En definitiva, es tracta de garantir els seus drets oferint-los la informació necessària per a poder beneficiar-se dels recursos públics de la seua ciutat.

La carta de servicis possibilita la revisió sistemàtica dels processos interns i potencia la millora contínua dels servicis prestats, per la qual cosa suposa una eina de gestió que permet conèixer com són utilitzats els recursos i el nivell de qualitat ofert en la prestació.





Unitat responsable de la carta de servicis

La unitat responsable d'esta carta de servicis és la que té atribuïdes, en cada moment, les funcions corresponents a la gestió, seguiment i avaluació, amb independència de la denominació.

El nostre **propòsit**



Supervisar i gestionar els servicis bàsics de subministrament d'aigua potable i sanejament/ clavegueram de la ciutat de València, així com els servicis de fonts públiques i ornamentals, reg en l'àmbit dels francs, marjals i extremals i subministrament d'aigües per a usos secundaris de la nostra ciutat.



La nostra **visió**



Millorar constantment els servicis que gestionem complint les respectives normatives i amb la visió constant de servici a la ciutadania i millora mediambiental.



Servicis que oferim

- Captació d'aigües superficials i subterrànies.
- Procés de potabilització.
- Distribució, per canalitzacions, fins als punts de consum.
- Distribució domiciliària d'aigua potable.
- Distribució d'aigua pública (fonts).
- Funció higienista.
- Clavegueram i sanejament urbà.
- Salvaguarda d'inundacions.
- Depuració i protecció mediambiental.
- Distribució d'aigua per a reg.
- Coordinació del manteniment i neteja de xarxa de séquies.





Drets i deures de les persones usuàries

Les persones usuàries tenen dret a:

Amb caràcter general, els drets de les persones en la seua relació amb les administracions públiques venen reconeguts en l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

A més, el Cicle Integral de l'Aigua garantix els drets específics següents:

- Rebre informació, orientació i assessorament que puguin necessitar i l'adequada atenció en relació amb els serveis prestats.
- Conèixer l'estat de tramitació dels procediments i recursos en què siguen part interessada.
- Formular qualsevol suggeriment o reclamació i rebre resposta en el termini establert.
- A la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seua seguretat i confidencialitat.

Les persones usuàries tenen el deure de:

- Mantindre sempre una actitud correcta i de respecte cap al personal.
- Complir la normativa vigent i els codis de conducta.
- Facilitar, de manera veraç, les dades d'identificació que siguen necessàries per a realitzar les gestions, tràmits o rebre serveis, així com comunicar qualsevol canvi que es produísca en estes dades personals.



- Fer un ús adequat de les instal·lacions i respectar el material i els equipaments, i col·laborar per a mantindre'ls en bon estat.
- Abonar les taxes establides en els servicis que així estiga disposat.
- Contribuir a l'estalvi i consum responsable de l'aigua.
- No abocar substàncies tòxiques o nocives a la xarxa de sanejament.
- No utilitzar les infraestructures hídriques de manera fraudulenta.



Suggeriments i reclamacions

L'Ajuntament de València disposa d'un sistema de queixes i suggeriments, així com d'un procediment específic per a tramitar-los, amb la finalitat d'atendre les aportacions de la ciutadania i reforçar la millora contínua dels servicis municipals. L'adreça electrònica a disposició és <ofquejas@valencia.es>

Els suggeriments, queixes o felicitacions poden presentar-se:

Via telemàtica: A través de la bústia de la ciutadania del web municipal.

Via presencial: Per escrit, amb indicació de les dades personals, presentat en qualsevol dels registres d'entrada de l'Ajuntament de València.

Les reclamacions poden presentar-se:

S'accepten els mitjans establits en l'article 16 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Via telemàtica: A través de la seu electrònica, cal accedir amb un certificat digital o DNle propi o de la persona representant.

Via presencial: Pot presentar-se per escrit en:

- El registre general d'entrada ubicat en la plaça de l'Ajuntament.
- Oficina d'atenció ciutadana Antiga Tabaquera situada en el carrer d'Amadeu de Savoia.
- Qualsevol dels registres de les juntes municipals de districte.

Els suggeriments i les reclamacions hauran de ser contestades en el termini màxim de 30 dies naturals

Totes estes aportacions seran tingudes en compte en els processos de revisió, actualització i ampliació de les futures edicions d'esta carta de servicis.



Mecanismes de comunicació externa i interna

Esta carta estarà a disposició de les persones usuàries en el web municipal <https://www.valencia.es/cas/atencion-ciudadana/calidad-y-cartas-de-servicios2> i a través de fullets informatius.

Mesures d'esmena i compensació en cas d'incompliment de compromisos i formes de consulta dels indicadors de mesurament

Si es detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos establits en esta carta de servicis, es durà a terme el procés corresponent per a corregir-la. Això implica:

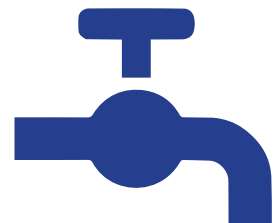
- Anàlisi de causes: s'investigaran les raons que han provocat la desviació.
- Implantació de mesures correctores: s'implementaran les accions necessàries per a assegurar-ne el compliment.

A més, es comunicarà a l'usuari o usuària les mesures correctives que s'han d'adoptar.

Si es determina que l'incompliment és sistemàtic i es verifica que les mesures correctores no poden solucionar-lo, es reformularà el compromís adquirit.

Normativa reguladora

- Ordenança d'abastiment d'aigües.
- Reglament de servicis d'abastiment d'aigua potable de la ciutat de València.
- Ordenança i normativa municipal de sanejament.
- Ordenança de francs, marjals i extremals.





Compromisos de qualitat

Indicadors de seguiment i avaluación de la qualitat

Mantindre un control en continuu de la qualitat de l'aigua servida, per damunt dels paràmetres del reglament.

01

Percentatge d'analítiques que superen la normativa.

Atendre i generar assistència de visites tècniques de col·lectius interessats.

02

% d'assistències ateses / sol·licitades. (>80%).

Mantindre el rendiment hidràulic de la xarxa d'aigua potable per damunt del 80%.

03

m³ d'aigua facturada / m³ d'aigua rebuda.

Realitzar actuacions de sensibilització i bones pràctiques per aconseguir un consum total domèstic d'aigua inferior a 150 l./h./dia.

04

Nombre d'actuacions realitzades/Nombre de actuacions planificades.

Oferir un temps mitjà d'hores anuals d'interrupció del servei d'aigua per llar en un màxim de 0,5 hores/any.

05

Nombre de queixes per retards per damunt de 0,5 hores a l'any, respecte al nombre de persones abonades.



Donar resposta o iniciar la tramitació d'expedients de manera immediata respecte dels tràmits sol.licitats.	06	% de peticions gestionades / sol.licitades.
En horari concertat, no excedir el temps presencial d'espera en més de 15 minuts.	07	Nombre de queixes per retards de més de 15 minuts.
Atenció telefónica en urgències durant 365 dies/24 hores.	08	Nombre de queixes per falta d'atenció.
Respondre a les reclamacions en un termini màxim de 15 dies hàbils.	09	Nombre de queixes per incompliment per resposta en més de 15 dies hàbils.
Contestar a la recepció de peticions a través de correus electrònics en un termini màxim de 5 dies hàbils.	10	Nombre de queixes per incompliment en la resposta en més de 5 dies hàbils.
Substituir els comptadors domèstics abans de superar els 15 anys d'antiguitat.	11	% Comptadors de menys de 15 anys respecte al total.
En persones usuàries amb comptadors de telelectura, llegir sense error.	12	Nivell de satisfacció de les persones abonades de subministrament d'aigua potable usuàries de l'app. (>7).
Subministrar informació sobre la qualitat de l'aigua, respecte dels paràmetres considerats en la normativa.	13	% nombre de peticions ateses / sol.licitades.

Dades generals

Adreces i altres dades d'interés:



Abastiment:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2525
A/e: secaguas@valencia.es

Francs i marjals:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2512
A/e: sccvertidos@valencia.es

Fonts abeurador i dutxes platja:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2516 / 2543
A/e: fuentesciclo@valencia.es

Fonts ornamentals:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2516 / 2543
A/e: fuentesciclo@valencia.es

Sanejament:

Telèfon: 96 352 54 78 - Ext.: 2532
A/e: sccsaneamiento@valencia.es

Cicle Integral de l'Aigua

Adreça:

Dependències municipals de Gestió i Control
C/ Amadeu de Savoia, 11
València 46010

Abastiment:

EMIVASA
Telèfon: 963 860 638

Fonts abeurador i dutxes platja:

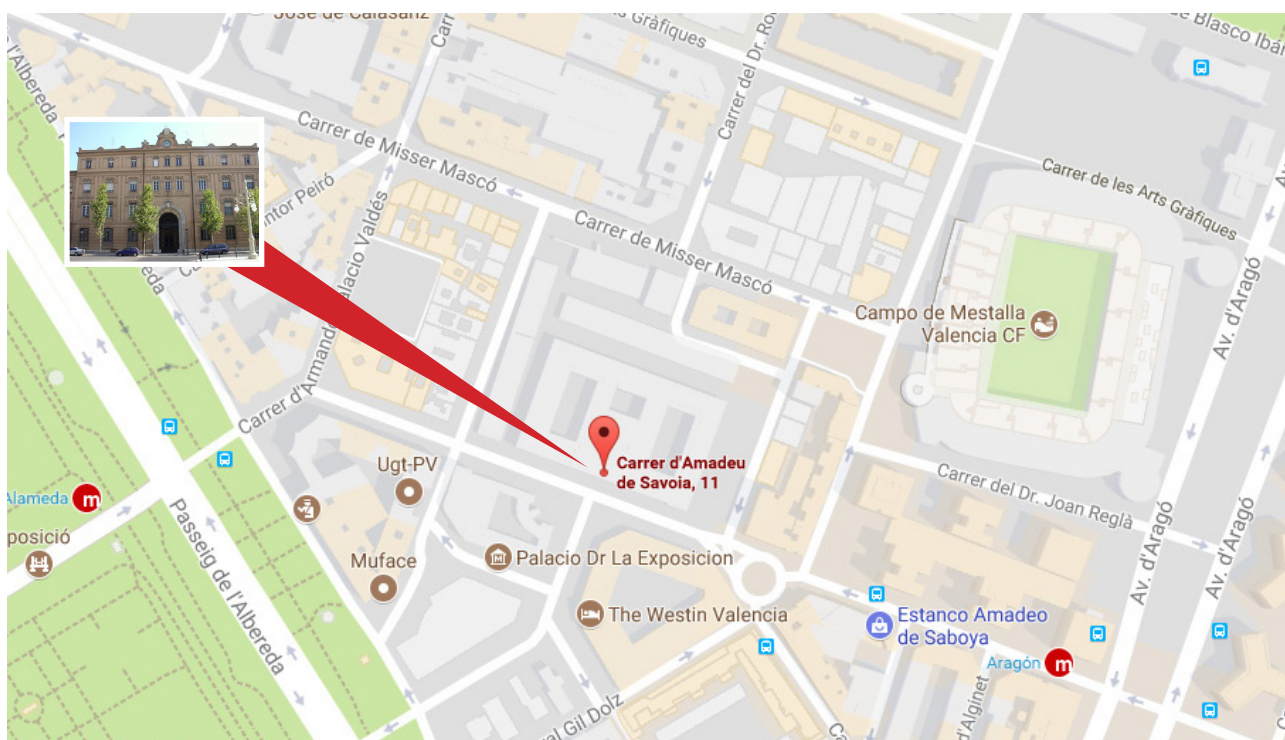
GLOBAL OMNIUM SERVICIOS, SL
Telèfon: 963 860 600

Fonts ornamentals:

UTE FONTS ORNAMENTALS
VALÈNCIA
Telèfon: 963 860 600

Sanejament:

UTE SANEJAMENT VALÈNCIA
Telèfon: 963 562 377



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA