

CARTA DE SERVICIOS DE AGUAS DEL PUERTO, EMPRESA MUNICIPAL S.A.

Versión 4. Aprobada por el Director-Gerente el 12 de enero de 2018

ÍNDICE

I.	Información de carácter general y legal.....	3
I.1.	Datos de identificación y fines de APEMSA	
I.2.	Principales servicios que presta	
I.3.	Derechos de los usuarios	
I.4.	Mecanismos y modalidades de participación	
I.5.	Normativa reguladora	
I.6.	Sugerencias, quejas y reclamaciones	
I.7.	Medidas correctoras	
II.	Compromisos de calidad e indicadores.....	12
II.1.	Compromisos de calidad e indicadores	
II.2.	Sistemas para asegurar la calidad del servicio	
II.2.1.	Seguridad de la Información	
II.2.2.	Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevencción de Riesgos Laborales	
II.2.3.	Accesibilidad	
III.	Datos complementarios de interés.....	14

I. INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

I.1. Datos de identificación y fines de APEMSA

Aguas del Puerto es una sociedad mixta municipal creada por el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María para prestar a sus ciudadanos el mejor servicio posible en el ciclo integral del agua. Su misión es la prestación del abastecimiento domiciliario de agua, alcantarillado y depuración de los vertidos urbanos.

La prestación de estos servicios básicos se adapta a las nuevas tecnologías para mejorar la calidad y la comunicación con los usuarios.

La visión de APEMSA es continuar como un servicio eficaz con los máximos niveles de calidad, dentro de un marco de mejora continua, con respeto al medio ambiente y protección a los trabajadores frente a los riesgos laborales, atendiendo las demandas de los ciudadanos y proporcionándoles las máximas facilidades.



I.2. Principales servicios que presta

Abastecimiento

APEMSA, al igual que todas las empresas de agua de la Bahía de Cádiz, no capta el agua que consume, sino que la adquiere del Consorcio de Aguas de la Zona Gaditana.

Aunque el Consorcio garantiza la potabilidad del agua suministrada, la empresa tiene contratados los servicios de un laboratorio especializado que, a diario, realiza análisis de cloro residual, mensualmente, análisis químicos y bacteriológicos y ocho análisis

completos al año. Las estaciones donde se recogen las muestras a analizar están situadas en la calle Aurora, Doña Blanca, El Ancla, El Manantial, El Tejar, La Andreíta, Las Nieves, Parque Calderón, Rafael Alberti, Urbaluz, Valdelagrana (dos estaciones), Vistahermosa (dos estaciones), Polígono Las Salinas de Levante y El Juncal.

APEMSA cuenta con 513 kilómetros de tuberías de abastecimiento de agua potable para la población. Esta red está dividida en 32 sectores, lo que permite regular mejor las presiones, controlar pérdidas de agua, facilitar la localización de averías y conocer los rendimientos.

Asimismo, la empresa posee un banco de ensayos para evaluar la precisión metrológica de los contadores. De esta forma, se puede verificar el correcto funcionamiento de los contadores de los clientes, detectar posibles defectos de una partida y realizar ensayos de envejecimiento de los mismos.

Saneamiento

El municipio suma 359 kilómetros de tuberías de saneamiento, más 15.000 imbornales repartidos por toda la ciudad y cuatro grandes grupos de colectores y estaciones de bombeo de aguas residuales que se encargan de trasladar el agua residual hasta la EDAR Las Galeras:

- Red de colectores primarios y secundarios del casco urbano.
- Red de Colectores en Valdelagrana y sifón bajo el río Guadalete.
- Colector costero de la Zona Oeste.
- Red de colectores de la Zona Norte.

La EDAR Las Galeras realiza los tratamientos primario (eliminación de sólidos en suspensión y materia inorgánica) y secundario (reducción de la materia orgánica acelerando los procesos biológicos naturales), necesarios y suficientes para el vertido del agua depurada al mar. Se realizan análisis diarios para garantizar que se ajustan a lo prescrito en el Real Decreto 509/1996.

Igualmente, el municipio cuenta con la EDAR Puerto III, que recoge y trata las aguas residuales procedentes de los centros penitenciarios Puerto I, Puerto II y Puerto III.

Telegestión

El Sistema de Telegestión de la infraestructura hidráulica consiste en la automatización de las redes de abastecimiento y saneamiento, permitiendo obtener en tiempo real datos como caudal y la calidad del agua, facilitar la apertura y cierre remotos de las válvulas de los diferentes sectores, comprobar el correcto funcionamiento de las estaciones de bombeo, el estado de las cántaras de saneamiento, etc. Este Sistema supone una importantísima mejora de los servicios que la empresa presta.

Gestiones

Existen distintos canales de atención al público (presencial, telemático y telefónico), donde se pueden realizar todos los trámites y gestiones de la empresa, entre los que se destacan altas y bajas de suministro, cambio de nombre del titular del contrato, subrogación de suministro, domiciliación bancaria, lectura de contadores, pago de facturas, reclamaciones, cortes, información, sugerencias, etc.

Además, la página web www.apemsa.es ofrece información a clientes y proveedores sobre tarifas y normas, obras en ejecución y concursos, datos de analíticas, limpieza de imbornales, productos homologados, información útil, datos meteorológicos, etc. También posee funciones de Sede electrónica.

Defensor del Cliente

El Defensor del Cliente tiene como misión fundamental la defensa de los derechos e intereses de los clientes, ejerciendo de mediador entre éstos y APEMSA, basándose en el equilibrio entre el marco reglamentario

y los principios de equidad, justicia y buena fe en que deben basarse sus propuestas.



I.3. Derechos de los usuarios

Los derechos de los usuarios (clientes) vienen recogidos en el artículo nº 11 del Capítulo II del *Reglamento del Suministro Domiciliario de Agua*, aprobado por el Decreto 120/91 de 11 de junio, modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio. APEMSA ha dado un paso más realizando mejoras en éstos. Sin perjuicio de aquellos otros que, en relación con situaciones específicas, puedan derivarse para los clientes, nuestros usuarios tendrán los siguientes derechos:

- **Potabilidad del agua:** A recibir en sus instalaciones agua que reúna los requisitos de potabilidad establecidos en las disposiciones vigentes.
- **Servicio permanente:** A la disposición permanente del suministro de agua potable, con arreglo a las condiciones que se señalen en su contrato de suministro, sin otras limitaciones que las establecidas en el Reglamento y demás disposiciones aplicables.
- **Facturación:** A que los servicios que reciban se les facturen por los conceptos y cuantías vigentes en cada momento.
- **Periodicidad de lectura:** El Reglamento especifica que la entidad suministradora tome la lectura al equipo de medida que controle el suministro, con una frecuencia no superior a tres meses. En el caso de APEMSA, la lectura se realiza cada dos meses.
- **Periodicidad de facturación:** El Reglamento establece que la factura de los servicios se reciba con una periodicidad máxima de tres meses. APEMSA, en la actualidad, factura cada dos meses.

- **Contrato:** A que se les formalice un contrato, en el que se estipulen las condiciones básicas del suministro, fijadas en el artículo 58 del citado Reglamento.
- **Libertad de ejecución de instalaciones interiores:** Los abonados podrán elegir libremente el instalador autorizado que ejecute las instalaciones interiores, así como el proveedor del material, que deberá ajustarse a las prescripciones técnicas reglamentariamente exigibles.
- **Reclamaciones:** A presentar reclamación contra la actuación de la Entidad suministradora, mediante los procedimientos contemplados en el Reglamento. Cuando la reclamación se refiera al cumplimiento de las condiciones del suministro de agua, el reclamante deberá acreditar su condición de titular del contrato de suministro, o representante legal del mismo.
- **Información:** A consultar todas las cuestiones derivadas de la prestación y funcionamiento del servicio en relación a su suministro, así como a recibir contestación a las consultas formuladas. Igualmente, tendrá derecho, si así es solicitado por el peticionario, a que se le informe de la Normativa vigente que es de aplicación, así como a que se le facilite, por parte de la Entidad suministradora, para su lectura en la sede de la Entidad, un ejemplar del Reglamento.



I.4. Mecanismos y modalidades de participación

Aguas del Puerto aporta múltiples canales que favorecen la participación, yendo más allá de lo que establece la normativa. APEMSA fomenta la participación y colaboración de los ciudadanos a través de los siguientes medios:

- Recogiendo sus opiniones en las encuestas sobre la prestación de servicios, o a través de los buzones de sugerencias.
- Mediante la presentación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta carta.
- A través de los buzones de sugerencias de la página Web y de las oficinas centrales.



I.5. Normativa reguladora

Estatal

- **Ley de Aguas.** Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas (BOE 176, de 24 de julio de 2001).

Autonómica

Ley de Aguas para Andalucía. Ley 9/2010, de 30 de julio, de Aguas para Andalucía (BOJA 155, de 9 de agosto de 2010). Modificada por La Ley 5/2017, de 5 de diciembre, del Presupuesto de la Comunidad Autónoma de Andalucía para el año 2018 (BOJA 239 de 15 de diciembre de 2017).

- **Reglamento de Suministro Domiciliario de Agua.** Decreto 120/91, de 11 de junio, modificado por Decreto 327/2012, de 10 de julio, por el que se modifican diversos Decretos para su adaptación a la normativa estatal de transposición de la Directiva de Servicios (BOJA 137 de 13 de julio de 2012).
- **Canon de mejora autonómico.** Ley 4/2011, de 6 de junio, de medidas para potenciar inversiones empresariales de interés estratégico para Andalucía y de simplificación, agilización administrativa y mejora de la regulación de actividades económicas en la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA 118, de 17 de junio de 2011).

Local

- **Canon de mejora local.** Orden de 31 de julio de 2013, por la que se establece un canon de mejora (BOJA 183, de 18 de septiembre de 2013).
- **Reglamento de Suministro.** Orden de 17 de Mayo de 1983 de la Consejería de Gobernación (BOP 158, de 12 de julio).
- **Reglamento de Saneamiento.** Aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento el 22 de diciembre de 1988 (BOP 104, de 8 de mayo de 1989).
- **Reglamento del Régimen Económico.** Aprobado por el Pleno del Excmo. Ayuntamiento el 10 de febrero de 1994 (BOP 52, de 5 de marzo de 1994).
- **Ordenanza de Basura.** Ordenanza Fiscal nº 12, reguladora de la tasa por prestación del servicio de recogida y tratamiento de residuos sólidos urbanos. Esta ordenanza se modifica con periodicidad anual.
- **Ordenanza de Suministro.** Ordenanza Fiscal nº 26, reguladora de la tasa por prestación del servicio de suministro domiciliario de aguas. Esta ordenanza se modifica con periodicidad anual.

- **Ordenanza de Saneamiento.** Ordenanza Fiscal nº 27, tasa por prestación del servicio de eliminación de aguas residuales, y su depuración. Esta ordenanza se modifica con periodicidad anual.

Para una información más detallada de toda la normativa aplicable a la gestión de la empresa, existe el documento **Tabla de Seguimiento de Requisitos Legales** del Sistema de Gestión Integrada de Calidad.

I.6. Sugerencias, quejas y reclamaciones

Según se recoge en el artículo nº 105 del Reglamento del Suministro Domiciliario de agua, aprobado por el Decreto 120/91 de 11 de junio y modificado por Decreto 327/2012 de 10 de julio, las reclamaciones de usuarios se tramitarán conforme a lo establecido en la normativa por la que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de los usuarios en Andalucía.

Los ciudadanos podrán presentar sus reclamaciones, quejas y sugerencias de mejora sobre el funcionamiento del servicio en los lugares y en las formas que se señalan a continuación:

Dónde

- **PRESENCIAL.** En nuestras instalaciones centrales sitas en calle Aurora nº 1.
- **TELEMÁTICA.** Sede Electrónica de APEMSA, y en la dirección de correo electrónico registro@apemsa.es.
- **TELEFÓNICA.** A través del teléfono del Agua 901 200 111.
- **CORREO POSTAL.** Calle Aurora nº 1 11500 El Puerto de Santa María Cádiz

Cómo

- Mediante exposición motivada o formulario normalizado que, una vez cumplimentado, deberá ser firmado por el ciudadano.

- Si se presenta de forma electrónica, es necesario disponer de certificado electrónico de la FNMT o DNI electrónico.

Resolución

- Los ciudadanos recibirán constancia de su presentación a través del medio que indiquen.
- APEMSA se compromete a responder las reclamaciones presentadas por un ciudadano en un plazo máximo de 10 días hábiles, tanto si son presentadas por escrito, como telefónicamente.
- Las quejas y sugerencias no tendrán, en ningún caso, la calificación de recursos administrativos ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.
- Si el ciudadano o cliente se ha dirigido a los servicios ordinarios de la empresa y no está de acuerdo con la respuesta recibida o, ha pasado un mes desde su entrega sin recibir contestación, puede dirigir una queja al Defensor del Cliente, utilizando, si lo desea, el formulario específico que aparece en la Web (www.apemsa.es) A continuación, puede enviarlo mediante cuatro canales: presencial, por correo electrónico (a registro@apemsa.es), por Fax (al número 956 860 273) o por correo postal (a la calle Aurora nº 1. 11500 El Puerto de Santa María -Cádiz-).

I.7. Medidas correctoras

Los ciudadanos que consideren que APEMSA ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta, podrán dirigir un escrito de reclamación al Departamento de Comunicación el cual, tras analizarlo, informará al reclamante, si procede, de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

APEMSA aplica un enfoque integrado para garantizar el cumplimiento de los objetivos de gestión, los requisitos de servicio a los ciudadanos y la eficiencia dentro de un proceso de mejora continua.

II.1. Compromisos de Calidad e indicadores

APEMSA, por medio de su Política Integrada de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales, ha establecido un marco de funcionamiento basado en la mejora continua y en la excelencia del servicio, con un enfoque especialmente dirigido al cliente de la misma. Caracterizada por un estilo de gestión participativo, APEMSA se sustenta en sus empleados como generadores de calidad en la producción y en los servicios prestados y en los primeros ejemplos de comportamiento ambiental, debiendo transmitir una imagen de buen uso y aprovechamiento de los recursos económicos.

Los clientes son, sin duda, quienes con su satisfacción certifican el éxito de la gestión. Por ello, periódicamente se identifican los factores de calidad, seguridad y cuidado del medio ambiente que el ciudadano percibe para actuar allí donde haya certeza de satisfacer sus expectativas.

Además, como empresa pública, la ética y la transparencia en la gestión constituyen unos principios irrenunciables, valorables por la sociedad a la que se sirve.

II.2. Sistemas para asegurar la calidad del servicio

II.2.1. Seguridad de la información

- Cumplimiento de la normativa referente a la protección de datos de carácter personal (LOPD).
- Protocolos de seguridad y confidencialidad de los datos en todas las gestiones y trámites que se realicen con APEMSA a través de cualquiera de sus canales de atención.

- Autenticidad de la información mediante el uso de Certificados Digitales o DNI electrónicos.
- Auditorías de Seguridad de la Información.

II.2.2. Sistema Integrado de Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales

- El Sistema de Gestión Integrado de la Calidad, Medio Ambiente y Prevención de Riesgos Laborales (SGI) fue implementado por Aguas del Puerto para asegurar que sus productos y servicios cumplen con los requisitos establecidos en las especificaciones aplicables y satisfacen los niveles de calidad establecidos por la normativa vigente y por la propia empresa. Las actividades de la empresa se realizan cumpliendo un compromiso de prevención de la contaminación y de la salud y seguridad ocupacional. El campo de aplicación de este SGI engloba a todas las actividades relacionadas con la gestión del servicio del agua y sus infraestructuras.
- Es intención de APEMSA mejorar de forma continua la realización de sus procesos de cara a sus clientes, el respeto y prevención al medio ambiente y en la seguridad y salud ocupacional de sus trabajadores.
- Las Normas seguidas por el SGI, en las cuales la empresa posee certificación, son: *UNE-EN-ISO 9001:2015* (Calidad), *UNE EN-ISO 14001:2015* (Medio Ambiente) y *OHSAS 18001:2007* (Prevención de Riesgos laborales).
- Anualmente, se llevan a cabo auditorías para certificar que se cumplen los objetivos marcados en dichas normativas

II.2.3. Accesibilidad

APEMSA procura cumplir, tanto en sus instalaciones centrales como en el portal web, con la normativa relacionada con la accesibilidad de sus clientes:

- En las oficinas centrales, mediante la eliminación de barreras arquitectónicas, señalización interior y exterior, adecuación de horarios de atención, amplitud y comodidad de espacios.
- En el Portal Web y la Sede Electrónica, Nivel AA-WAI de accesibilidad a los contenidos.



III. DATOS COMPLEMENTARIOS DE INTERÉS

Unidad responsable de la Carta de Servicios

Departamento de Comunicación
Aguas del Puerto Empresa Municipal S.A.
Calle Aurora nº 1
11500 El Puerto de Santa María –Cádiz–
Teléfono: 901 200111

Atención presencial

En nuestras oficinas sitas en:

*Calle Aurora nº 1
11500 El Puerto de Santa María (Cádiz)*

El horario de atención al público es de 8.30 a 13.00 h de lunes a viernes.

Atención telefónica

Teléfono del Agua: *901 200 111*

- Las 24 horas del día, los 365 días del año

- Coste del servicio: El Teléfono del Agua no proporciona ningún ingreso a APEMSA. El ciudadano sólo deberá abonar el coste establecido por su operador telefónico para una llamada local.

Atención telemática

Portal web y sede electrónica: www.apemsa.es, correos electrónicos: clientes@apemsa.es y registro@apemsa.es

- Las 24 horas del día, los 365 días del año, salvo interrupciones programadas para mantenimiento y actualización
- Se recomienda su consulta y utilización para evitar desplazamientos y agilizar sus gestiones con APEMSA.

La Versión nº 4 de la Carta de Servicios de Aguas del Puerto **se aprobó** por el Director–Gerente el 12 de enero de 2017.