

"Quejas y Sugerencias" y sus opiniones a través de las encuestas que periódicamente se realicen.

Sistema de Quejas y Sugerencias.

La Ciudad Autónoma de Melilla pone a disposición de la Ciudadanía de un Sistema de Quejas y sugerencias a través del cual podrán ejercer su derecho a presentar reclamaciones por las incidencias o cualquier otra anomalía en el funcionamiento del servicio y, sugerencias relativas a creación, ampliación o mejora de los Servicios prestados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Se podrán Quejas y Sugerencias a través de:

1. Dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla.

2. Oficinas de información y atención al ciudadano:

3. Oficina móvil.

4. Teléfono de información y atención al ciudadano 010: sólo se pueden presentar sugerencias.

5. A través del Portal Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla (<http://www.melilla.es>): es necesario certificado digital.

Una vez formuladas las quejas y sugerencias se informará, de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, al ciudadano de las actuaciones realizadas y de las medidas, en su caso, adoptadas. El plazo de contestación no podrá ser superior a 20 días hábiles desde la recepción de la sugerencia o reclamación en la Secretaría Técnica competente, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Libro de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4062 de 20 de febrero de 2004).

4. Disponibilidad y accesibilidad.

- Oficina Técnica de Recursos Hídricos.

Palacio de la Asamblea. Segunda Planta/ Dcha.

Teléfono: 952699175 - 952699176

HORARIO: De Lunes a Viernes de

- Oficina de Gestión Abonados

C/. Marqués de Montemar nº 8, local 2 (Edif. Kentia)

Teléfono: 952694562

- Oficina del Servicio de mantenimiento de redes

C/. Candido Lobera nº 9

952680875

5. Servicios Prestados.

Descripción de los servicios realizados:

. Servicio de Aguas Potables y Electromecánica: Encargado del control y mantenimiento de los pozos de captación de agua potable, depósitos de acumulación y distribución de agua para consumo humano, control de las redes de abastecimiento y de las obras que se acometen en la misma, informes de acometida a la red de abastecimiento y supervisión de los trabajos de la empresa de mantenimiento.

. Servicio de Gestión de Abonados de Aguas Potables: Las labores propias de este Servicio son la planificación y lectura de los contadores de agua de los abonados del Servicio de la Ciudad Autónoma con terminales portátiles de lectura en los periodos que establezca la Ordenanza vigente en cada momento, su traspaso al histórico de cada abonado y la prefacturación del período correspondiente, documentación y trabajos necesarios para realizar la contratación de suministro, así como su cese. Atender las reclamaciones que se produzcan según la Reglamentación correspondiente, regularizar los fraudes detectados mediante la consiguiente realización de la contratación de suministro y actualizar continuamente el padrón de abonados del Servicio.

. Servicio de Aguas Residuales: Controlar las reparaciones y obras que se ejecutan en las redes de saneamiento y supervisar de la limpieza de las mismas por la empresa adjudicataria del servicio e informar de los puntos de acometida a la red de saneamiento que posteriormente se remiten a la Consejería de Obras Públicas para la concesión de la correspondiente licencia de obras.

. Servicio de mantenimiento de redes y acometidas de abastecimiento de agua potable y saneamiento de aguas residuales, plantas de osmosis