

Gestión de Aguas

Cartas de Servicios

1. Presentación

Desde la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza de la Ciudad Autónoma de Melilla se dirigen, gestionan y evalúan una serie de servicios, entre los que se encuentra “Gestión de Aguas”.

Con la elaboración de la Carta de Servicios Gestión de Aguas, se pretende hacer aún más visible este servicio entre la ciudadanía de Melilla y las condiciones en que se presta, dar a conocer las responsabilidades y compromisos que se adquieren al prestarlo con unos determinados niveles de calidad, así como dar a conocer los derechos de los ciudadanos en relación con este servicio y las responsabilidades y obligaciones que contraen al recibirlo.

2. Datos de Carácter General y Normativa

Órgano Directivo

Según Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023 relativo al Decreto de distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad (BOME Extraordinario num. 54 de 31 de julio de 2023) corresponde las competencias en esta materia a la Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Definición- Misión.

La principal misión de este servicio es gestionar la planificación hidráulica de la Ciudad Autónoma de Melilla garantizando un abastecimiento de agua en cantidad y calidad y un saneamiento compatible con el buen estado ecológico del litoral.

Normativa Reguladora

Normativa General

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.
- Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril.
- Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, Estatuto de Autonomía de Melilla.
- Reglamento del Gobierno y de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).

- Reglamento de elaboración de Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4734 de 30 de julio de 2010).
- Acuerdo de Consejo de Gobierno de fecha 28 de julio de 2023 relativo al Decreto de Distribución de Competencias entre las Consejerías de la Ciudad.

Normativa Específica

- Real Decreto Legislativo 1/2001, De 20 De Julio, Por El Que Se Aprueba El Texto Refundido De La Ley De Aguas.
- Directiva 2006/118/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2006 relativa a la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación y el deterioro.
- Real Decreto 3/2023, de 10 de enero, por el que se establecen los criterios técnico-sanitarios de la calidad del agua de consumo, su control y suministro.
- Resolución del consejo de las Comunidades Europeas de 7 de febrero de 1983, relativa a la lucha contra la contaminación de las aguas.
- Orden n. ° 1192 de fecha 27 de noviembre de 2015, relativa a interpretación del artículo 43, segundo párrafo, del reglamento del servicio municipal de aguas potables de melilla.
- Real Decreto 817/2015, de 11 de septiembre, por el que se establecen los criterios de seguimiento y evaluación del estado de las aguas superficiales y las normas de calidad ambiental.
- Resolución del Consejo de la Unión Europea de 20 de febrero de 1995, relativa a la protección de aguas subterráneas (95/C49/01).
- Real Decreto 1514/2009, de 2 de octubre, por el que se regula la protección de las aguas subterráneas contra la contaminación y el deterioro.
- Ordenanza Reguladora de las Condiciones Higiénico-sanitarias de los depósitos de agua potable de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME 4206 de 8 de julio de 2005).
- Ordenanza reguladora de las obras en las redes de Distribución de agua potable y saneamiento de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME 4206 de 8 de julio de 2005).

Derechos de los Ciudadanos.

- Los establecidos en la Carta de Derechos del Ciudadano con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME núm. 4.618, de 18 de junio de 2009).
 - a) Derecho de acceso a los centros y oficinas.
 - b) Derecho a recibir una atención adecuada.
 - c) Derecho a recibir información.
 - d) Derecho a una Administración comprensible.
 - e) Derecho a presentar documentos.
 - f) Derecho a no tener que presentar documentos.

- g) Derecho a presentar quejas y sugerencias.
- h) Derecho a una administración participativa y responsable con el ciudadano.
- i) Derecho al uso de las nuevas herramientas tecnológicas en sus relaciones con la Administración.
- j) Derecho a la protección de las personas con discapacidad.
- k) Derecho a una relación de confianza con los empleados públicos.
- l) Derecho a unos servicios públicos de calidad.
- m) Derecho a que se realicen Cartas de Servicios.
 - Los establecidos en los artículos 13 y 53 de Ley 39/2015, de 1 de Octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
 - Los recogidos en la Ley Orgánica 3/ 2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales - Cualquier otro establecido en la Constitución y las leyes.

3. Mecanismos y modalidades de Participación ciudadana

Los ciudadanos podrán expresar sus sugerencias y reclamaciones a través de la formulación de "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. 4939, de 17 de julio de 2012).

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 inversa y fuentes ornamentales:** Encargado de la reparación de averías e incidencias en las Redes y Acometidas (200 Km. de red de abastecimiento y 180 Km. de red de saneamiento). Prolongación, renovación, y ejecución de nuevas Redes de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento de Aguas Residuales. Suministro de hipoclorito sódico necesarios para el tratamiento del agua potable. Inspección, conservación y mantenimiento de las plantas de ósmosis inversa (7 plantas) y de las fuentes de agua potable. Inspección, conservación, mantenimiento y control de encendido y

apagado de las fuentes ornamentales (25 fuentes). Control de la calidad del agua de consumo humano según lo prescrito en el R.D. 140/2003 (22 analíticas diarias). Actualización de la base de datos del S.I.N.A.C. (Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo).

- **Servicio de Limpieza de las redes de recogida de aguas residuales y pluviales: Mantenimiento** correctivo o puntual (labores de desatascado de urgencia) y mantenimiento preventivo (limpieza sistemática de toda la red en los métodos, equipos y objetivos de trabajo). Asimismo, se realiza un servicio de actuaciones puntuales para aliviar las zonas de la red de saneamiento que lo necesiten con urgencia. Actualizar y, en algunos casos obtener datos sobre la red (situación, extensión, orientación, profundidad, estado...) al mismo tiempo que se realiza el trabajo de limpieza general.
- **Servicio de explotación, mantenimiento y conservación de la estación depuradora de aguas residuales, estaciones de bombeo de aguas residuales y pluviales, tratamiento terciario, estación de tratamiento de agua potable, estación de pretratamiento de afinos, bombeo a pie de presa, grupos electrógenos c.t. y depósitos generales:** Mantener el funcionamiento normal de la estación depuradora, estaciones de bombeo intermedias, del terciario e instalaciones anejas. Retirar en las debidas condiciones higiénicas, transportar y verter en los lugares apropiados las grasas, arenas, residuos de rejillas, tamices recogidos en las instalaciones. Desechar los lodos producidos de forma que puedan retirarse fácilmente y sin olores. Mantener de forma adecuada y continuada el funcionamiento de las instalaciones de potabilización y pretratamiento de afinos (ETAP) cuando estas sean transferidas por la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir a la Ciudad Autónoma.
- **Oficina Técnica:** Gestionar y supervisar todos los servicios anteriores, estudiar las necesidades del servicio y adoptar las medidas necesarias para su mejor funcionamiento, elaborar proyectos y dirigir las obras correspondientes para mejorar la calidad del servicio, recepción de avisos de averías y comunicación de los mismos al servicio correspondiente, elaboración de informes, control de proveedores, atender las quejas de los ciudadanos e informarles del funcionamiento de los distintos servicios a la vez que intentar solventar sus problemas a la mayor brevedad posible.

6. Modalidad de prestación del Servicio.

Todos los servicios que se ofrecen, se prestan de manera presencial.

7. Plazos.

Los plazos aproximados de los servicios son los siguientes:

- Gestión de avisos de aguas potables: 48 horas.
- Gestión de avisos de averías de Aguas Residuales: 48 horas.
- Servicio de limpieza de redes aguas residuales y pluviales: 4 días.

8. Compromisos.

Genéricos:

Amabilidad: Los ciudadanos serán tratados de forma atenta, amable y respetuosa.

Sencillez: Queremos utilizar un lenguaje común, sencillo, huyendo de tecnicismos innecesarios.

Voluntad de Servicio: Queremos ayudar a los ciudadanos e intentar adelantarnos a sus demandas, por ello, pretendemos solucionar sus problemas y evitar gestiones innecesarias.

Rapidez y fiabilidad: Atenderemos a los ciudadanos con la máxima celeridad posible pero ofreciendo un servicio de confianza.

Profesionalidad y eficacia: Trabajamos garantizando la confidencialidad de los datos personales de los ciudadanos. Se prestará un servicio eficaz suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los ciudadanos.

Participación ciudadana: Mantener siempre abierto un canal de participación ciudadana.

Específicos

1. Se atenderán los avisos de avería de aguas potables en un plazo máximo de 2 días.
2. Se atenderán los avisos de avería de aguas residuales en un plazo máximo de 2 días.
3. Comprobaremos el contador de su vivienda en un plazo máximo de 3 días laborables, a partir de la recepción de su revisión.
4. Ante una nueva solicitud de acometida de alcantarillado, se remitirá el informe de viabilidad en un plazo máximo de 10 días.
5. A que se realice lectura del equipo de medida que controla el suministro con una frecuencia no superior a 3 meses.
6. Se realizarán controles analíticos diarios durante todo el año, para garantizar y controlar la calidad del agua suministrada.
7. Que se realizará diariamente un control de la calidad del agua de las Fuentes públicas distribuidas por la Ciudad.

Indicadores

1. Plazo medio de respuesta de avisos de aguas potables.
2. Plazo medio de respuesta de avisos de avería de aguas residuales.
3. Plazo medio de comprobación de contadores.
4. Plazo medio de remisión de informe.
5. Plazo medio de lectura del equipo de medida.
6. Número de controles analíticos durante el año.
7. Número de controles de calidad del agua de las fuentes públicas/ año.

9. Datos complementarios

Horarios y lugares de atención al público

- **Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza. Oficina Técnica de Recursos Hídricos.**
Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ Derecha
De lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.
Teléfono: 952699175 – 952699176
- **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
- **Red de Oficinas de Atención e Información al Ciudadano.**
- **Teléfono de información y atención al ciudadano 010.**

Web institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla

www.melilla.es

Unidad Responsable del Servicio

Consejería de Medio Ambiente y Naturaleza.

Dirección General de Infraestructuras y Recursos Hídricos

Plaza de España s/n. Palacio de la Asamblea Segunda Planta/ dcha.

Correo electrónico: consejeriamedioambiente@melilla.es