



SERVICIO DE MEDIO AMBIENTE Y DESARROLLO SOSTENIBLE

AQUAVALL

SALUDO DEL ALCALDE

El Ayuntamiento de Valladolid, en su responsabilidad por mejorar continuamente la Calidad de sus Servicios, pone a disposición de la ciudadanía una nueva edición de la **Carta de Servicios de Aquavall**, cuya implantación ha supuesto un impulso modernizador en la gestión municipal.

Las Cartas de Servicios han permitido dar a conocer a las vecinas y vecinos de nuestra ciudad las actividades que se realizan en los diferentes departamentos municipales, proporcionando información actualizada de cada uno de ellos y de sus compromisos de calidad, con el objetivo de canalizar adecuadamente las demandas de la ciudadanía de Valladolid y agilizar la capacidad de respuesta de la administración municipal a sus problemas.

Plenamente conscientes de la imperiosa necesidad de ejecutar día a día los Compromisos de Calidad asumidos para la consecución de los más exigentes niveles de satisfacción ciudadana, el Ayuntamiento de Valladolid está inmerso en un proceso modernizador cuya efectividad requiere la aportación del conjunto de la población por lo que considero esencial que ustedes evalúen las tareas que el Servicio realiza y aporten sus críticas constructivas para optimizar su cumplimiento.

EI ALCALDE

NORMATIVA APLICABLE	
General	Específica
<ul style="list-style-type: none">- Ley 39/2015 de 1 de octubre de Procedimiento Administrativo Común de A.P.- Ley 40/2015, de 1 de octubre de Régimen Jurídico del Sector Público.- Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.- RD 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de Actuación y Funcionamiento del Sector Público por medios electrónicos.- Reglamento Orgánico del Ayuntamiento de Valladolid.- Ordenanza de Transparencia, Acceso a la Información y su Reutilización del Ayuntamiento de Valladolid aprobada por el Pleno en fecha 05-05-2016.- Decreto 11526 de fecha 17-12-2015, Instrucción referida al Procedimiento de Tramitación de Sugerencias y Reclamaciones.	<ul style="list-style-type: none">- Ordenanza fiscal reguladora de la tasa por prestación de los servicios del ciclo urbano del agua que comprende los de abastecimiento, alcantarillado depuración de agua y control de vertidos B.O.P(22-06-2017)- Reglamento del Servicio Municipal de abastecimiento de agua potable y saneamiento.- Registro de Actividades de Tratamiento de Aquavall.



INFORMACION DE CARÁCTER GENERAL

- Entidad Pública Local del Agua de Valladolid, EPEL. AQUAVALL
- Dirección Postal: Calle Muro, 9 47004 Valladolid.
- Teléfono: 983 30 30 10.
- Dirección Internet: www.aquavall.es
- Página Web: www.transparencia-aquavall.es www.vasitoymacefilla.com
- Otros: Perfiles en redes: Twitter, Instagram, facebookk aquavall

SERVICIOS QUE SE PRESTAN

Enumeración de forma clara y sucinta los servicios que se prestan: Gestión del ciclo integral del agua de Valladolid que incluye:

- Gestión directa de los servicios públicos del Ayuntamiento de Valladolid, relativos a la captación, potabilización y abastecimiento de agua potable; recogida, alcantarillado, depuración y vertido de aguas residuales y pluviales; gestión y disposición de sus lodos de depuración, captación, potabilización, distribución, alcantarillado, depuración y retorno a medio ambiente.
- Los procedimientos que se tramitan: Altas, bajas, cambios de titular, domiciliación bancaria, gestión de acometidas.
- Las prestaciones dispensadas:
 - Servicio domiciliario de agua potable. Existen bonificaciones para familias con menos recursos, de familia numerosa. Y un fondo COVID para atender a los colectivos que han sufrido económicamente las consecuencias de la pandemia.

COMPROMISOS DE CALIDAD


- Gestión responsable: instalamos su contador en un día laborable.
- Gestión precisa: si hay un error de lectura lo subsanamos en 6 días.
- Gestión cercana: cualquier queja o reclamación recibirá respuesta en un máximo de 10 días.
- Gestión vigilante: Teléfono de guardia para averías activo 24 horas, 365 días al año.
- Gestión inmediata: gestiones en el momento: cambio de titular, actualización de datos, duplicados de facturas,
- Gestión regular: respetamos los intervalos de las lecturas para evitar sorpresas en la facturar.
- Gestión clara: Avisamos de los cortes programados al menos un día antes.
- Gestión eficaz: gestionamos la baja del suministro de agua en tres días.
- Gestión comprometida: desarrollamos campañas de concienciación y respecto al agua y al medio ambiente.
- Gestión social: no cortamos el suministro a familias sin recursos.

INDICADORES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

- Rendimiento técnico, averías, mantenimiento, fugas, contrataciones, reclamaciones, incidencias.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Formas de presentación de Reclamaciones:

- Por teléfono a través del Servicio de Información 010 o directamente en el teléfono del servicio en el horario de atención al público tfono 900345128, tfono 900353088
- Por escrito cumplimentando un impreso de reclamación
- Por correo electrónico a la dirección: usuarios@aquavall.es; 010@ava.es 
- A través de nuestras redes sociales



INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Otros datos de interés sobre organización y servicios:

- Transparencia en la gestión. Web propia: www.transparencia-aquavall.es.
- Código ético.
- Informe de contribución a los Objetivos de desarrollo sostenible (ODS).
- Memorias de sostenibilidad años 2018 y 2019.
- Miembros de Pacto Mundial.
- Plan director de responsabilidad social.