



1. Introducció

Denominació:

CLA01 Clavegueram

Període:

Exercici 2021

Regidoria responsable:

MS - Manteniment, serveis municipals i paisatge

Departament responsable:

40.10 - Manteniment, serveis i paisatge.

Descripció:

El servei consisteix en la inspecció, neteja i manteniment de la xarxa de clavegueram municipal.

El sistema de clavegueram del Masnou consta d'una xarxa de col·lectors que recorren el subsòl del municipi normalment sota les calçades. Té una part de xarxa separativa, amb col·lectors d'aigües residuals (37%) i d'aigües pluvials (23%); i un part de xarxa unitària (40%), on en un mateix col·lector es transporten tant aigües residuals com pluvials.

Degut a l'orografia del municipi, la xarxa de clavegueram presenta un bon comportament a la part alta del municipi on hi ha pendents pronunciades que provoquen altes velocitats a la xarxa, però mostra més problemes a la part baixa del municipi, on les pendents es redueixen de manera important i la sortida de les aigües pluvials cap al mar es troba condicionada per la presència de la carretera N II i la línia del ferrocarril.

2. Actuacions o prestacions vinculades al servei

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Actuació o prestació
16000.11	Clavegueram. Manteniment de la xarxa.
16000.21	Clavegueram. Neteja de la xarxa.
16000.31	Clavegueram. Inspeccions de la xarxa.
16000.41	Clavegueram. Reparacions i millora de la xarxa.

3. Dades bàsiques del servei

En la taula següent es presenten algunes de les dades més significatives en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2020	2021
16000.001	Temps de manteniment correctiu al clavegueram (en hores)	136,50	500,00
16000.002	Temps d'inspecció amb càmera TV del clavegueram (en hores)	40,50	40,50
16000.003	Longitud de la xarxa de clavegueram, en metres línia	62.900	62.900
16000.004	Habitatges amb servei de clavegueram	10.515	10.515
16000.005	Import gastat en el servei de neteja i inspecció correctiva	17.481,00 €	204.820,29 €
16000.006	Import gastat en el servei de neteja i inspecció preventiva	66.500,02 €	66.500,02 €
16000.100	Queixes rebudes en relació al tracte per part del personal del servei de clavegueram	0	0
16000.101	Urgències ateses en menys de 2h	22	59
16000.102	Incidències de clavegueram rebudes per urgències	22	59
16000.103	Reparacions de clavegueram iniciades en 48 hores o menys	7	7
16000.104	Reparacions totals de clavegueram	7	14
16000.105	Actuacions de clavegueram que no són urgències	56	59
16000.106	Actuacions del servei de clavegueram preventives	32	40
16000.107	Incidències de clavegueram comunicades per ciutadans	102	108



4. Compromisos, objectius i resultats

Els objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Núm	Compromís	Num	Objectiu	Indicador	Objectiu	2020	2021	
01	Assegurar un tracte correcte per part del personal a les persones usuàries.	01	No rebre cap queixa en relació amb el tracte rebut per part del personal del servei.	Queixes rebudes en relació al tracte del personal del servei de clavegueram durant l'any	0	0	0	●
02	Actuar amb rapidesa en situacions d'urgència.	02	Atendre el 100% de les urgències (per embussos) en menys de 2 hores des del moment en què es rep la incidència.	Urgències per embussos ateses en menys de 2h sobre el total d'urgències	100,00%	100,00%	100,00%	●
03	Iniciar de manera àgil les reparacions d'anomalies que afectin el bon funcionament de la xarxa de clavegueram.	03	Iniciar el 100% de les reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores.	Reparacions d'anomalies en la xarxa de clavegueram que afectin el seu bon funcionament en un termini igual o inferior a 48 hores	100%	100%	50%	●
04	Millorar la qualitat general del servei ofert.	04	Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior	% d'increment o disminució d'inspecció amb càmera (dins i fora de l'horari habitual) en relació amb l'any anterior	1,00%		0,00%	●
		05	Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior.	% d'increment o disminució d'hores de manteniment correctiu (dins i fora de l'horari habitual) en relació amb l'any anterior	-1,00%		266,30%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge no li consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment relacionada amb el servei de clavegueram, durant l'any 2021, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han fet enquestes de satisfacció.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Com accions de millores executades al 2021, s'ha inclòs més hores d'inspecció amb càmera, el manteniment de les bombes dels passos soterrats i algun preventiu més en el sistema de sanejament de l'Edifici Centre, en el plec tècnic de la nova adjudicació del contracte i que està en funcionament des del 6 d'abril de 2022.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

No se'n proposen.

Conclusions i propostes de millora del servei:

La regulació de l'execució de noves escomeses de clavegueram (o la reparació d'existents) va ser una proposta de millora per l'exercici 2021. Com no s'ha pogut executar en el termini previst, es torna a proposar per al 2022. La proposta és que l'Ajuntament faci l'obra i el privat pagui una taxa o preu públic. S'aconseguiria un major control de l'execució d'escomeses i disminuir els problemes que la seva mala execució provoquen a la xarxa del clavegueram.