



1. Introducció

Denominació:

CLA01 Clavegueram

Període:

Exercici 2020

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	2019	2020
16000.001	Temps de manteniment correctiu al clavegueram (en hores)	136,50	136,50
16000.002	Temps d'inspecció amb càmera TV del clavegueram	40,50	40,50
16000.003	Longitud de la xarxa de clavegueram, en metres línia	62.900,00	62.900,00
16000.004	Habitatges amb servei de clavegueram	10.625	10.515
16000.005	Import gastat en el servei de neteja i inspecció correctiva	17.481,00 €	17.481,00 €
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	28	22
16000.102	Incidències de clavegueram rebudes per urgències	28	22
16000.103	Reparacions de clavegueram iniciades en 48 hores o menys	6	7
16000.104	Reparacions totals de clavegueram	6	7
16000.105	Actuacions de clavegueram que no són urgències	67	56
16000.106	Actuacions del servei de clavegueram preventives	54	32
16000.107	Incidències de clavegueram comunicades per ciutadans	150	102



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	2019	2020	
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		100,00%	100,00%	●



5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al departament de **Manteniment, serveis municipals i paisatge** es va registrar una única queixa relacionada amb el servei de clavegueram durant l'any 2020, relacionada amb una incidència en la zona de la riera d'Alella i el carrer de Rosa Sensat.

Enquestes de satisfacció de les persones usuàries:

No s'han fet enquestes de satisfacció a les persones usuàries del servei.

6. Avaluació

Valoració dels resultats; assoliment de compromisos i objectius:

Tots els compromisos i objectius s'han assolit satisfactòriament.

Propostes de modificacions a la carta de serveis:

S'ha detectat que no hi ha cap compromís ni objectiu relacionats amb el manteniment preventiu i el manteniment correctiu del clavegueram i que serviren per valorar la millora general de la qualitat del servei d'un any respecte un altre.

Així, es proposa crear un compromís de qualitat que sigui "Millorar la qualitat general del servei ofert", amb dos objectius nous relacionats que serien "Augmentar les hores d'inspecció amb càmera respecte l'any anterior" i "Disminuir les hores de manteniment correctiu respecte l'any anterior". En conjunt, es consideraria que hi ha una millora del servei si disminueixen les hores de manteniment correctiu i augmenten les hores d'inspecció amb càmera.

Conclusions i propostes de millora del servei:

1. Passar enquestes de satisfacció del servei de clavegueram a les persones usuàries que hagin tramitat una llicència d'obres amb Urbanisme per la connexió al clavegueram i hagin contactat amb el departament de Manteniment, serveis municipals i paisatge.
2. Regular l'execució de noves escomeses de clavegueram (o la reparació d'existents). Actualment els privats han de demanar una llicència d'obra menor a Urbanisme i fer l'obra directament. La proposta és que l'Ajuntament faci l'obra a través de l'empresa contractista del manteniment de clavegueram i que la persona interessada pagui una taxa o preu públic. D'aquesta manera, s'aconseguiria tenir un major control de l'execució de les escomeses i disminuir els problemes que la seva mala execució provoquen a la xarxa de clavegueram.
3. Aprovar una ordenança municipal que reguli el servei de clavegueram municipal. La proposta del punt anterior s'hauria de regular mitjançant aquesta ordenança municipal, que actualment no existeix.
4. Incloure en el contracte més hores d'inspecció amb càmera i el manteniment de les bombes dels passos soterrats.
5. Incloure en el contracte algun preventiu més en el sistema de sanejament de l'Edifici Centre.