

## FUNCIONES Y FINES

La Oficina Municipal de Información al Consumidor es un servicio gratuito de consulta, información y resolución de conflictos en materia de consumo, que el Ayuntamiento de Fargas ofrece a los Consumidores/as y Usuarios/as de nuestro municipio.

## SUGERENCIAS Y QUEJAS

El Ayuntamiento de la Villa de Fargas dispone de un Sistema de Reclamaciones y Sugerencias a través del cual la ciudadanía puede hacer llegar su opinión sobre los servicios prestados y ayudar a mejorarlos, de manera que se podrán realizar a través de:

- Correo electrónico de la Servicio Municipal de Abastecimiento de Agua a Domicilio: [serviciodeaguas@fargas.es](mailto:serviciodeaguas@fargas.es)
- Correo electrónico de atención a la ciudadanía: [sugerencia@fargas.es](mailto:sugerencia@fargas.es)
- Instancia: haciendo entrega en el Registro General situado en Edificio Casas Consistoriales C/ Plaza de San Roque, nº 1- CP: 35.430, Fargas.

El Ayuntamiento remitirá al ciudadano o ciudadana una respuesta vía correo electrónico y, si no fuese factible, vía correo ordinario previo registro de salida, en un plazo máximo de 15 días laborables. Si no fuera factible dar una respuesta completa en ese plazo, se informará al ciudadano o ciudadana de las actuaciones en curso y de la fecha de contestación prevista.

## DATOS IDENTIFICATIVOS

**Ayuntamiento de Fargas.**

**Servicio Municipal de Abastecimiento de agua a domicilio.**

C/ Plaza de San Roque, nº 1.

CP: 25430 - Fargas.

Tlf. Información: 928 62 52 36/38

Tlf. Averías: 608 22 13 90

Fax: 928 61 62 71 (24 horas del día, los 365 días al año)

Correo electrónico: [serviciodeaguas@fargas.es](mailto:serviciodeaguas@fargas.es)

Oficina Virtual en la web: [www.fargas.es](http://www.fargas.es)

(24 horas al día, 365 días del año)

### >>> Horario de atención al ciudadano

#### Horario Presencial

Lunes a Viernes de 8:30h a 13:30h.

#### Horario Telefónico

Lunes a Viernes de 8:30h a 14:30h.

#### Julio, Agosto y Septiembre

Lunes a Viernes de 8:30h a 13:30h.



Proyecto financiado por:



AYUNTAMIENTO  
DE FARGAS



MANCOMUNIDAD DE AYUNTAMIENTOS  
DEL NORTE DE GRAN CANARIA

## CARTA DE SERVICIOS



## SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA A DOMICILIO

# SERVICIO MUNICIPAL DE ABASTECIMIENTO DE AGUA A DOMICILIO

## SERVICIOS QUE OFRECEMOS AL CIUDADANO

- Tramitación de solicitud de nuevas acometidas, así como de traslados de acometidas a la red Municipal del servicio de agua de abasto.
- Tramitación de solicitudes cambios de la titularidad del contrato de suministro.
- Tramitación de solicitudes cambios de datos contrato suministro de agua.
- Tramitación de solicitudes de baja del suministro.
- Recepción de reclamaciones, sugerencia y quejas sobre el servicio de abasto de agua.
- Solicitudes de inspección a la instalación de acometida de contadores.
- Autolecturas de contadores.
- Atención a averías de la red municipal de abastecimiento de aguas.

## NUESTROS COMPROMISOS

- Facilitar un servicio de información y atención personalizada.
- Llevar a trámite el expediente en un plazo no superior a 10 días hábiles, hasta la completa resolución de la información o gestión demandada.
- Emitir informes de cambio de titularidad en un plazo no superior a 10 días hábiles, según petición del interesado.
- Llevar a cabo todas las actuaciones necesarias hasta la completa resolución, con un tiempo no superior a 30 días.
- Dedicar el tiempo necesario adaptado a la petición del interesado/a.
- Responder a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio realizadas por los ciudadanos.
- Realizar inspecciones por parte del servicio municipal ante reclamaciones de los usuarios.
- Realizar inspecciones para la detección de posibles fraudes.
- Emitir avisos de autolecturas de contadores ante imposibilidad de realización de la lectura por parte del lector municipal.
- Subsanan averías comunicadas por los usuarios en un plazo de 24 horas.

## INDICADORES DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

- Vía de comunicación más utilizada.
- Número de expedientes tramitados fuera del plazo establecido
- Número de altas a la red (bimensual).
- Número de solicitudes de cambios de titularidad de contratos en el plazo establecido.
- Número de solicitudes de cambios de datos de contratos de suministro en el plazo establecido.
- Número de trámites de baja del suministro realizados.
- Número de quejas y reclamaciones sobre el servicio de abasto de agua.
- Número de inspecciones realizadas ante reclamaciones de los usuarios.
- Número de casos de fraudes detectados en las inspecciones.
- Número de autolecturas gestionadas.
- Número de averías comunicadas por los usuarios.