La Asociación de Vecinos Maquiva (xxxxxxxxxxxxx), con domicilio en Calle Gandia S/N de la Pobla de Vallbona, a efectos de notificación, con email asociacionmaquiva@gmail.com y en su REPRESENTACIÓN el presidente Jose Manuel Rodenas Cano, con teléfono de contacto nº xxxxxxxxxx por medio del presente escrito, EXPONE:

Que estos últimos meses del año en curso, se han venido produciendo cortes de suministro de agua potable en la zona norte de La Pobla de Vallbona, afectando tanto a nuestros socios y vecinos, como al resto de las Urbanizaciones de la zona norte (ver anexo1).

Estos cortes de suministro, unas veces han sido por avería, pero otras veces, según sus comunicaciones, han sido por mantenimientos; entendiendo por "mantenimiento" una acción que está prevista en el tiempo y lugar. Por lo que no entendemos que, por ejemplo, el día 09 de abril de 2020, en pleno estado de alarma y siendo un día festivo de la Semana Santa, ustedes mandaran un mensaje, por la APP LA POBLA INFO, indicando lo siguiente:

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)

Más tarde, mandaron otro mensaje indicando que se alargaba el mantenimiento, en el momento en el que cientos de hogares y miles de personas estábamos confinados en nuestras viviendas sin agua desde la noche anterior.

09/04/2020

Tall programat del subministrament d`aigua

S`allarga fins les 12 h

L'empresa Coop. El Plantio y la Cañada informa el tall de subministrament d'agiua amb motiu de les obres de millora en la canalització de la zona nord i est es mantindrà fins les 12 h,

Zones afectades: Camp de tir de La Pobla de Vallbona, Canyada-Maquiva, "Clocha el Sec", El Cerrao, El Periquillo, Els Racons, Lloma Llarga, Malladeta, Pla de la Cova, Ragoma, San Latzer.

Bien, después de estos mensajes que se recibieron por medio de la APP del Ayuntamiento, que reitero “en un día de confinamiento”, con la mayoría de vecinos en su casa y sin agua desde la noche anterior, puede imaginarse usted, la desesperación a la que se pudo llegar con los niños que no se pudieron ni duchar, sin agua para cocinar, etc…

Pero lo peor de todo, fue la falta de información real, porque no sabíamos lo que estaba pasando, ni tampoco como un Viernes Santo, en “estado de alarma”, se pudo programar un corte por mantenimiento de 21 horas seguidas sin agua, teniendo algunos vecinos que ir a comprar agua donde fuera, que estuviera abierto en pleno estado de alarma, por estar sin agua desde la noche anterior.

Aparte de este ejemplo de corte programado, queremos hacerle llegar nuestro malestar y el de nuestros vecinos de la zona norte, por la cantidad de cortes de suministro, de un bien de

primera necesidad, como es el agua potable, no podemos entender, como en el último mes hemos sufrido cuatro cortes de agua por averías o mantenimiento, ya que todos los cortes no los informan simplemente los sufrimos y sin saber el plazo de tiempo que durarán.

Este último corte, por poner un ejemplo, día 26 de noviembre de 2020. Informan a las 8.14 de la mañana; pero es que, la avería, se produjo a las 23 horas del día anterior, (que ya no teníamos agua). Nos encontramos nuevamente, cientos de viviendas sin agua para el aseo personal al levantarnos, preparación de desayunos y tareas cotidiana y necesarias de los hogares; sin dejar de lado, las molestias extra que ocasiona, cuando se tienen hijos en edad escolar y su aseo diario antes de ir al colegio, cuestión esta que es la que más nos preocupa a los adultos.

Como la mayoría de sus clientes en esta zona, somos socios con participación social en la Cooperativa, también nos preguntamos, quién paga toda esa agua que se pierde desde las 23 horas hasta que se dan cuenta de la fuga, cuestión esta, que también es complicada, ya que no disponen de un teléfono de emergencias con el que se pueda contactar. Su teléfono, es un simple contestador, que no da información alguna y que nadie sabe cuándo se recibe el aviso de la fuga, por lo que puede estar saliendo agua 8 horas, sin que nadie de la cooperativa tenga conocimiento.

Ejemplos en este último mes tenemos muchos, por que podríamos hablar también del día 18 de noviembre de 2020, en el que, sin aviso previo, cortan el agua a las 17 horas. Por nuestros medios nos buscamos la manera de contactar con alguien, que nos informara, porque claro, el teléfono de emergencias no lo atiende nadie. Fue en ese momento, cuando nos indicó que estaban haciendo trabajos de mantenimiento de los filtros y que en “un rato” la darían otra vez. Pues esto supuso, que de 17 a 19 horas estuviéramos sin agua, por un mantenimiento de filtros programado y no comunicado. Cómo puede ser que, teniendo un servicio de guardia para averías, si esta cuadrilla tiene que estar 24h, no realice los cambios de filtro a las dos de la madrugada, por ejemplo, en un horario que provoque las mínimas molestias posibles a los usuarios del servicio.

Cuando estas situaciones se viven constantemente, vean las fechas y los días, en esta misma zona, lo que nos indica son varias cosas:

Primero, que en esta zona no hay un buen mantenimiento. Cosa que queda patente por la cantidad de averías consecutivas en las mismas partes de la red.

Segundo, que la cooperativa de aguas el plantío y la cañada no tiene personal suficiente para realizar los mantenimientos programados en horario nocturno, como hacen el resto de servicios esenciales de otras empresas públicas y privadas.

Tercero, una constatable falta de información y desinterés hacia los clientes. Creemos firmemente que no tienen interés, en que el cliente, tenga la tranquilidad de disponer de un servicio de agua potable de calidad, un bien de primera necesidad. No creemos que este siendo uno de los fines de la, cooperativa ni de sus trabajadores.

Una vez que le hemos puesto en antecedentes sobre los motivos, que nos llevan a tener que enviarle este escrito, vamos a aprovechar, para indicarle que, desde hace ya muchos años, estamos luchando, para que esta zona norte, tenga las infraestructuras y servicios que se merecen sus vecinos, es por esto que queremos pedirle encarecidamente lo siguiente:

Que cuando se realice una obra en la vía pública o monte público de la zona norte, les pedimos que señalicen la misma, como le corresponde a una zona urbana, de tránsito de vehículos. Pues no puede ser, que pongan, una azada en medio del carril, con un lazo rojo en la punta, o que planten una caña con un trozo de cinta roja en la punta, o que dejen un agujero, de grandes dimensiones, sin señalizar, con señales reflectantes en una calle, que no tiene alumbrado, ya que muchas veces, nos la jugamos con sus obras de reparación de averías.

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)

Les pedimos, que retiren los materiales de obra, que utilicen, no es de recibo que dejen en el lugar de la reparación, los trozos de tubería, sacos de cemento usados, la cinta de colores que usan para señalizar cogida a los matorrales, y los escombros generados. Esto, es habitual en todas las reparaciones, que sus brigadas realizan en la zona norte, de La Pobla de Vallbona, y para que vean un poco a lo que nos referimos, le ponemos algunas fotos.

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)

En las obras de reparación, les pedimos, que dejen la vía pública, en el estado más acorde o próximo, a como estaba antes de la avería; no puede ser que tengamos calles hormigonadas por el Ayuntamiento recientemente y ya las tengamos llenas de parches, mal ejecutados, que están deshechos en dos días. Pongan hormigón de la misma calidad, no puede ser que en 1 mes ya este el agujero hecho donde han reparado.

Si la reparación o regata, es en una calle asfaltada, como es la Calle Gandía de Maquiva, deben asfaltar nuevamente, de manera que se quede como estaba antes de la avería, no puede ser que tenga que venir el Ayuntamiento, a reparar, lo que ustedes no reparan bien, ya que nos cuesta mucho, que ellos vengan a repararlo y no son ellos los que han hecho mal la reparación.

Foto. - Esta reparación es de la calle Gandía de este verano pasado y a día de hoy la ha tenido que reparan el ayuntamiento con asfalto en frio.

Por nuestra parte informarle que vamos a enviar copia de este escrito al Sr. Alcalde de La Pobla de Vallbona para que tenga conocimiento de nuestras quejas y falta de servicio. Sobre todo, en lo concerniente a las reparaciones en vía y monte público, así como para pedirle que puedan implementar un protocolo que haga que el inspector del ayuntamiento deba dar el visto bueno a las reparaciones que realizan en la vía o monte público, y tenga una comunicación oficial de La Cooperativa de Aguas del Plantío y la Cañada cada vez que hay fuga y deben hacer obra en la calle o monte de tod@s los ciudadanos.

Creemos que en estado de alarma alguna autoridad pública debe de velar por que cientos de hogares no se queden sin servicio de agua potable 21 horas, por un “mantenimiento

programado", por lo que deben de ser supervisados de alguna manera como empresa privada que da un servicio básico y de primera necesidad.

Por todo lo anteriormente expuesto, SOLICITO:

Primero, que ponga todos los medios a su alcance para solucionar todos los problemas de los que, si no tenía conocimiento, ha podido conocer con este escrito; para que dejen de producirse lo antes posible este tipo de situaciones.

Entendemos que averías puede haber, pero el problema son los motivos por los que se producen constantemente en los mismos sitios, la información facilitada, así como los canales de acceso a esta, y por supuesto la disposición de la cooperativa a la hora de dar solución.

Sigan escrupulosamente todos y cada uno de los puntos de su política de calidad, la cual tienen publicada en su página web https://covaguas.com/estatutos/politicacalidad.php

Política de Calidad

La Cooperativa Valenciana El Plantío y La Cañada tiene el objetivo de mantenerse en primera línea en el suministro de agua frente a otras compañías, en lo que respecta al servicio prestado, nivel técnico y de desarrollo de sus servicios, para conseguir que los resultados sean satisfactorios para todos los socios y los empleados. Este objetivo global se apoya en la Política de Calidad, definida e impulsada desde el Consejo Rector que asume los compromisos de revisarla periódicamente, de cumplirla, y de exigir y vigilar su cumplimiento en toda la Cooperativa.

La Política de Calidad de la Cooperativa Valenciana El Plantío y La Cañada está orientada hacia el socio, buscando su colaboración en cada caso y se fundamenta en la promoción de los valores humanos, en la actividad profesional, con el convencimiento de que el respeto y la atención que a ellos se preste, se traducirá directa y definitivamente en una motivación positiva y en la satisfacción de las personas y en consecuencia, en las mejora de sus actitudes y en el resultado de sus labores profesionales.

El pilar fundamental de esta política es la promoción de la mejora continua en todas las áreas de la Cooperativa: atención al socio, administración y contabilidad, calidad y en todos los niveles de la estructura organizativa, a través de los siguientes principios:

- *La mejora de los servicios técnicos y humanos.*
- *Que todos los socios tengan una presión mínima garantizada en su vivienda.*
- *Conseguir que el servicio cumpla los requisitos de los socios y abonados en sus aspectos técnicos y legales.*
- *Una mayor rapidez en la reparación de averías y en la reparación de las calzadas afectadas por los trabajos de reparación.*
- *Conseguir que el servicio cumpla los requisitos de los socios y abonados en sus aspectos técnicos y legales.*

• La modernización del sistema informático y la automatización del proceso productivo y de control de la Cooperativa.

• La mejora de la imagen de la Cooperativa tanto interior como exteriormente.

• Una información exacta a los socios.

Esta Política de Calidad debe ser conocida y aplicada por todas las personas de la cooperativa, para lo cual será divulgada internamente de manera completa y efectiva. Estará desarrollada a través de un Sistema de Calidad, que estará descrito en el Manual de Calidad y en los procedimientos correspondientes.

Segundo, que tenga a bien darnos fecha para reunirse con nuestra junta directiva, y las de las asociaciones de la zona norte que secundan este escrito; para ampliar datos y poder escuchar de primera mano estos problemas, así como indicarle personalmente, acciones que creemos, podrían ayudar a que dejen de producirse, o a mitigarlos en lo posible. Con esta reunión creemos que podemos aportar ideas para solucionar estos problemas, y desde luego conseguir tener una comunicación mucho más fluida con la empresa.

Atentamente reciba un cordial saludo.

La Pobla de Vallbona a 30 de noviembre de 2020

Fdo: Jose Manuel Rodenas Cano

Presidente de la Asociación de vecinos Maquiva

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)

ANEXO 1

Las siguientes Asociaciones de Vecinos de la zona norte, apoyan y secundan este escrito:

Asociación de Vecinos dels Rincons

Fdo: El presidente

Asociación de Vecinos Lloma Llarga I

Fdo: El presidente

Asociación de Vecinos Lloma Llarga II

Fdo: El presidente

Associació de veïns de la urbanització el Cerrao

Fdo: El presidente

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)

Asociación de vecinos Vista Calderona

Fdo: La Presidenta

Asociación dels Aljubs

Fdo: La Presidenta

Sr. Presidente de la Cooperativa Valenciana El plantío y la Cañada

C/ 221, 67 (46182-La Cañada, Paterna)