



# CARTA DE SERVICIOS CIUDADANÍA

CONSORCIO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS  
MEDIOAMBIENTALES DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ  
PROMEDIO

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>3</b>
<b>PRESENTACIÓN DE PROMEDIO</b>	<b>4</b>
<b>VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS</b>	<b>5</b>
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	<b>6</b>
<b>COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES</b>	<b>13</b>
<b>DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS</b>	<b>14</b>
<b>QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS</b>	<b>15</b>
<b>NORMATIVA REGULADORA</b>	<b>16</b>
<b>INFORMACIÓN Y CONTACTO</b>	<b>18</b>

# INTRODUCCIÓN

Uno de los Ejes Estratégicos principales de la **I Estrategia de Desarrollo Sostenible de la Diputación de Badajoz 2020-2023** consiste en *mejorar el desarrollo del modelo de trabajo de la Institución* (Eje A). Para conseguirlo uno de los Objetivos claves es la *Mejora de la comunicación, transparencia y percepción de la sociedad* (Objetivo Estratégico 3) diseñando **Cartas de Servicios** dirigidas tanto a la ciudadanía como a los Ayuntamientos de la Provincia basada en los intereses de estos grupos de interés, en sus necesidades y en sus demandas.

Promedio ha definido su **misión, visión y valores**, un trío de conceptos inseparable que debe guiar cualquiera de sus políticas y la manera en que estas se ponen en marcha.



*Gestionar de forma eficaz, eficiente, justa y sostenible los recursos y servicios ambientales para la ciudadanía de pequeños y medianos municipios de la provincia de Badajoz.*



*Ser un organismo referente en la gestión integral del agua y los residuos desde una perspectiva pública, orientada a la satisfacción de todos los grupos de interés y contribuyendo a la conservación del medio ambiente.*



**Transparencia** en procedimientos administrativos y en el manejo de fondos públicos, bajo el más estricto marco legal y ético.

**Innovación y mejora continua** de los servicios prestados.

**Sostenibilidad** económica, social y ambiental aplicada a todas las áreas de actuación.

*Riguroso **control** técnico y económico de contratos en gestión externalizada de servicios.*

**Compromiso e implicación** con nuestros grupos de interés.

**Educación y sensibilidad ambiental**, promoviendo la participación social para la conservación del medio ambiente.

# PRESENTACIÓN DE PROMEDIO

El Consorcio Promedio es un ente instrumental liderado por la Diputación de Badajoz y conformado por Ayuntamientos, Mancomunidades y la propia Institución Provincial, orientado a la gestión agrupada de servicios relacionados con el ciclo urbano del agua (captación, potabilización, distribución y depuración) y con la recogida y transporte de los residuos domésticos para facilitar su valorización o reciclaje.



# VINCULACIÓN CON LA AGENDA 2030 Y LOS ODS



## OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

La lucha contra el cambio climático es una de las metas que el Consorcio para la Gestión de Servicios Medioambientales se propone en cada una de sus actuaciones, así mismo garantiza la accesibilidad y calidad de un bien tan básico como el agua potable para la ciudadanía de la provincia de Badajoz, la cual se encuentra directamente alineada con el **ODS 6, Agua limpia y saneamiento**, que busca *garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos*.

Sus acciones, encaminadas a la preservación y conservación de los entornos naturales, persiguen un desarrollo sostenible en el que los procesos industriales son efectuados de forma responsable y limpia con el medio ambiente. Esto se encuentra vinculado con el **ODS 9, Industria, innovación e infraestructura**, y más concretamente con su meta 9.4, la cual refleja de forma íntegra su deseo de *modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales*.

Lograr una gestión sostenible del consumo y los residuos generados es uno de los objetivos que este Consorcio persigue en sus actuaciones, el cual se ve reflejado en el **ODS 12, Producción y consumo responsables**, que plantea *garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles*, a través de prácticas que hacen realidad su adecuada gestión y uso eficiente de recursos naturales, la reducción de residuos y la sensibilización de la ciudadanía con prácticas responsables en el consumo y generación de residuos que protejan nuestro entorno, todas ellas reflejadas en las metas que persigue este Objetivo de Desarrollo Sostenible.

El deseo de crear entornos sostenibles a través de la protección y conservación del medio ambiente y la adecuada gestión de los residuos hace que el **ODS 13, Acción por el clima**, se encuentre presente como fin último en cada una de las acciones que Promedio lleva a cabo. Además, como proveedor y gestor de calidad del agua potable y su preocupación porque todos los ciudadanos y ciudadanas tengan acceso a este servicio básico, fomenta su alineación con los objetivos que persigue el **ODS 1, Fin de la pobreza**.



# SERVICIOS PRESTADOS



## 1. Información y atención de servicios en general

### Atención presencial

#### ➤ SEDE CENTRAL

- Registrar con carácter oficial cualquier documentación dirigida a entidades y organismos públicos y expedir recibos o sellar copias como justificante de dicha operación.
- Orientar y proporcionar a la ciudadanía información relativa a los servicios gestionados por Promedio en poblaciones consorciadas, como reclamaciones, procedimientos de alta o baja o requisitos y documentación necesaria para las actuaciones que se proponga realizar en materia de abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales o recogida de residuos domésticos. En caso de no estar relacionado con servicios del consorcio, orientar a las personas a otras dependencias u organismos tanto públicos como privados.
- Identificar y facilitar, cuando sea necesario, aquellos impresos de Promedio o del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar.
- Informar, orientar y ayudar a la ciudadanía en la cumplimentación de los impresos.

#### ➤ OFICINAS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

- Ofrecer y acordar citas de atención presencial a las personas usuarias.
- Orientar y proporcionar a la ciudadanía información sobre cuestiones técnicas o administrativas relativas al abastecimiento de agua (lecturas de contadores, conceptos facturados, procedimientos de altas, bajas o cambio de titularidad, documentación necesaria e información general del servicio).



- Recibir y resolver solicitudes de alta o baja, cambios de titularidad, cambios de domiciliación bancaria o modificaciones de datos de contratos del servicio, presentadas por la ciudadanía mediante cualquier medio escrito, acompañados de la identificación del titular del contrato con documento oficial.
- Recibir y registrar datos de lectura de agua registrada en contadores por parte de la persona usuaria de cara a facturación real trimestral, notificados por tarjeta de lectura cumplimentada (entregada en vivienda por ausencia del propietario tras el paso de la persona dedicada a esta labor) o por medio oral o escrito previa identificación mediante documento oficial.
- Recibir y solucionar incidencias o averías en los servicios, comunicadas por cualquier persona en la red de abastecimiento pública.
- Registrar y resolver quejas, reclamaciones o felicitaciones relativas al servicio de abastecimiento presentadas por la ciudadanía de forma presencial.
- Identificar y facilitar aquellos impresos de Promedio o del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar.
- Informar, orientar y ayudar a la ciudadanía en la cumplimentación de los impresos.
- Todas las cuestiones relacionadas con la gestión del cobro de recibos se realizan en el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR).

## Atención telefónica

### ➤ SEDE CENTRAL

Orientar y proporcionar a la ciudadanía información relativa a los servicios gestionados por Promedio en poblaciones consorciadas, como reclamaciones, procedimientos de alta o baja o requisitos y documentación necesaria para las actuaciones que se proponga realizar en materia de abastecimiento de agua potable, depuración de aguas residuales o recogida de residuos domésticos. En caso de no estar relacionado con servicios del consorcio, orientar a las personas a otras dependencias u organismos tanto públicos como privados.



#### ➤ OFICINAS DE LA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE

- Orientar y proporcionar a la ciudadanía información sobre cuestiones técnicas o administrativas relativas al abastecimiento de agua (lecturas de contadores, conceptos facturados, procedimientos de altas, bajas o cambio de titularidad, documentación necesaria e información general del servicio). Si procede atención presencial, se propone una cita previa en la oficina fija más cercana o a la persona responsable administrativa de la oficina itinerante que atienda la población desde la cual llega la solicitud.
- Identificar y facilitar aquellos impresos de Promedio o del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar, así como el lugar donde encontrarlos en la página web del consorcio.
- Informar, orientar y ayudar a la ciudadanía en la cumplimentación de los impresos.
- Recibir y registrar datos de lectura de agua registrada en contadores por parte de la persona usuaria de cara a facturación real trimestral, por teléfono previa identificación y verificación de datos personales de su contrato.
- Recibir y solucionar incidencias o averías en los servicios comunicadas por cualquier persona en la red de abastecimiento pública por vía telefónica.
- Registrar y resolver quejas, reclamaciones o felicitaciones relativas al servicio de abastecimiento presentadas por la ciudadanía de forma telefónica.
- Todas las cuestiones relacionadas con la gestión del cobro de recibos se realizan en el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR).

#### Atención telemática

- Ofrecer información actualizada de los servicios en la web <http://promedio.dip-badajoz.es>, con detalle de los procedimientos habituales para los trámites en servicios para la ciudadanía.

- 
- Orientar y proporcionar a la ciudadanía información sobre cuestiones técnicas o administrativas relativas al abastecimiento de agua (lecturas de contadores, conceptos facturados, procedimientos de altas, bajas o cambio de titularidad, documentación necesaria e información general del servicio). Si procede atención presencial, se propone cita previa en la oficina fija más cercana o a la persona responsable administrativa de la oficina itinerante que atienda la población desde la que llega la solicitud.
  - Recibir y registrar datos de lectura de agua registrada en contadores por parte de la persona usuaria de cara a facturación real trimestral, por medio de correo electrónico, previa identificación y verificación de datos personales de su contrato, o por la aplicación para móviles “Promedio Agua y Residuos”.
  - Identificar y remitir por correo electrónico aquellos impresos de Promedio o del Organismo Autónomo de Recaudación (OAR) que precise la ciudadanía en función de las solicitudes y trámites que vayan a cursar, así como el lugar donde encontrarlos en la página web del consorcio.
  - Recibir y solucionar incidencias o averías en los servicios comunicadas por cualquier persona en la red de abastecimiento pública a través de correo electrónico o por la aplicación para móviles “Promedio Agua y Residuos”.
  - Registrar y resolver quejas, reclamaciones o felicitaciones relativas al servicio de abastecimiento presentadas por la ciudadanía a través de correo electrónico o por la aplicación para móviles “Promedio Agua y Residuos”.
  - Informar de todos los cortes de agua o incidencias en el servicio de abastecimiento a través de alertas en la aplicación para móviles “Promedio Agua y Residuos”. Las incidencias programadas se publican en las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram, mientras que las no programadas solo se informarán a través de Twitter.
  - Todas las cuestiones relacionadas con la gestión del cobro de recibos se realizan en el Organismo Autónomo de Recaudación (OAR).



## 2. Recogida de residuos en punto limpio

- Recepcionar, ordenar y gestionar aquellos residuos, que bien por su naturaleza, volumen y/o frecuencia de generación, requieran de formas específicas para el reciclaje, valorización o eliminación de una forma segura para el medioambiente y para la ciudadanía. Son entregados por las personas usuarias de forma gratuita en las instalaciones del punto limpio de Zafra a pie o en vehículo. Se requiere identificación con documento oficial, matrícula del vehículo (si lo hubiera) y volumen de residuos que se entregan, con objeto de obtener una trazabilidad de los mismos.
- Informar de forma presencial y telefónica a los usuarios y usuarias sobre dónde y cómo depositar los residuos.
- Existe limitación de tipo y volumen de materiales que se pueden depositar:

Tipos de residuos y cantidades admisibles:

- Vidrio: 10Kg.
- Papel y cartón: 5Kg.
- Metales: 100Kg.
- Envases: 5 Kg.
- Maderas: 100Kg.
- Aceites vegetales usados de origen doméstico: 10 litros.
- Ropa y calzado usado: 25 Kg (se recomienda el depósito de dicho residuo dentro de una bolsa cerrada).
- Residuos voluminosos y enseres: muebles, colchones, somieres, marcos y puertas, cajas, cristal plano, etc: 100Kg.
- Escombros procedentes de pequeñas obras domésticas (RCD): 100Kg, aproximadamente 4 sacos pequeños.
- Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs):
  - Mayoritariamente lavadoras, lavavajillas, secadoras, cocinas, etc.; ordenadores, chatarra electrónica, televisores, reproductores, equipos de sonido, generación doméstica.
  - Frigoríficos, congeladores, acondicionadores de aire, etc., generación doméstica.
  - Teléfonos móviles y aparatos eléctricos menores: generación doméstica.



- Restos de desbroce y poda de origen doméstico: 50Kg.
- Cintas de video: generación doméstica.
- DVD, CD y sus correspondientes embalajes: generación doméstica.

Además, se recogen los siguientes residuos peligrosos:

- Envases contaminados: producción doméstica.
- Aceite mineral o sintético de motor: 10 litros.
- Aerosoles: 3 unidades.
- Pilas (alcalinas/salinas) y botón y baterías de móvil, ordenador, etc: producción doméstica.
- Radiografías: 0,3 Kg/ 2 unidades (incluidos negativos de fotografías).
- Tubos fluorescente y bombillas de bajo consumo: 3 unidades.
- Pinturas, disolventes y envases con restos de residuos peligrosos domésticos: 5 Kg/ 3 unidades.
- Cartuchos de tinta de impresoras y tóner: 3 unidades.
- Termómetros o elementos que contengan mercurio: 3 unidades.

Residuos no admisibles:

- Residuos urbanos orgánicos o biorresiduos.
- Materiales radioactivos.
- Materiales explosivos o inflamables.
- Residuos infecciosos.
- Neumáticos.
- Recipientes voluminosos que hayan contenido materiales tóxicos o peligrosos.
- Residuos sin separar.
- Residuos sin identificar.
- Residuos peligrosos que no sean los específicamente señalados en el punto anterior y cualquier otro que se añadido al mismo por la autoridad medioambiental.
- Residuos que pudieran estar infectados por plagas o vectores de cualquier tipo.
- Residuos procedentes de establecimientos sanitarios.



### **3. Análisis de aguas**

---

- Realizar análisis de aguas de entrada y salida de depuradoras de aguas residuales, colectores y vertidos al Dominio Público Hidráulico, con objeto de controlar los indicadores definidos en las autorizaciones de vertido de los órganos de cuenca y en las Ordenanzas municipales de vertido, previa petición por escrito de credenciales de acceso y solicitudes de analíticas a través de formulario habilitado, para tal efecto, en la página web de Promedio.
- Medir en estos análisis un conjunto de parámetros de forma acreditada, bajo norma ISO 17025, de pH, conductividad, demanda química de oxígeno (DQO), demanda biológica de oxígeno (DBO5), sólidos en suspensión, amonio, nitrógeno total y fósforo total, boro y turbidez, y emitir informes oficiales.

### **4. Programa de sensibilización ambiental y campañas informativas**

---

Impartir acciones formativas e informativas en materia medioambiental a la ciudadanía incluida en el Programa de Sensibilización Ambiental del Consorcio, previa solicitud de agrupaciones, asociaciones sin ánimo de lucro, centros educativos o similares, a través de formulario habilitado, a tal efecto, en la página web de Promedio (sección sensibilización).

# COMPROMIOS DE CALIDAD E INDICADORES

Promedio se compromete a ofrecer sus servicios con calidad, eficiencia y eficacia, para lo cual establece los siguientes compromisos de calidad y sus respectivos indicadores para su evaluación anual:

- 1.** Asignar o tener disponibles citas presenciales y/o telefónicas en un periodo máximo de 5 días desde la petición realizada por la persona usuaria a través teléfono o plataforma web en oficinas fijas del servicio de abastecimiento.

**INDICADOR:** Porcentaje de citas concedidas en plazo.
- 2.** Atender a las quejas o reclamaciones recibidas, mediante cualquier medio escrito, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la recepción de las mismas.

**INDICADOR:** Porcentaje de quejas o reclamaciones resueltas en plazo.
- 3.** Poner a disposición de la persona usuaria que lo solicite por cualquier medio escrito, en menos de 24 horas desde la recepción de la solicitud, cualquier información referente a la calidad del agua potable.

**INDICADOR:** Porcentaje de solicitudes de analíticas completas de agua resueltas en plazo.
- 4.** Responder a las consultas recibidas o incidencias notificadas a través de la APP *Promedio Agua y Residuos* o formulario en la página web en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la recepción.

**INDICADOR:** Porcentaje de incidencias o consultas respondidas en plazo.
- 5.** Desarrollar un mínimo de 5 campañas informativas al año relacionadas con problemáticas sobre el abastecimiento y depuración del agua o con la gestión de los residuos domésticos.

**INDICADOR:** Número de campañas informativas realizadas en un año.

## DERECHOS DE LAS PERSONAS Y ENTIDADES USUARIAS

- ✓ A identificar al personal integrado en Promedio.
- ✓ A ser tratadas con respeto y deferencia por el personal de Promedio en relación con los servicios que se prestan.
- ✓ A ser informadas en términos comprensibles y ser atendidas de forma personalizada.
- ✓ A obtener la información requerida de manera eficaz y eficiente.
- ✓ A recibir la información, orientación y gestión solicitada de manera presencial, telefónica, informática o telemática, todo ello debidamente regulado por el propio Promedio.
- ✓ A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y del personal a su servicio, cuando así corresponda legalmente.
- ✓ A formular iniciativas y sugerencias que puedan contribuir a mejorar el funcionamiento de Promedio.
- ✓ A formular reclamaciones y quejas que puedan dar lugar a demoras, desatenciones u otras anomalías que se observen en el funcionamiento de Promedio en relación con los servicios que se apuntan.
- ✓ A la protección de sus datos de carácter personal y que sean empleados con carácter único y exclusivo para los fines previstos en el ámbito administrativo.

## QUEJAS Y RECLAMACIONES. INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados por Promedio podrán presentar sus quejas y reclamaciones sobre el funcionamiento del servicio, en los lugares y en la forma que se señalan a continuación:

- A través de la Sede Electrónica, con los medios de identificación y firma previstos en la misma, accediendo al siguiente enlace sin firma electrónica: [https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent\\_id=9&idioma=1](https://sede.dip-badajoz.es/portal/entidades.do?error=-1&ent_id=9&idioma=1) y con firma electrónica: [badajoz.es//portal/noEstatica.do?opc\\_id=190&asu\\_mod\\_cod=133&asu\\_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes\\_cod=-2](badajoz.es//portal/noEstatica.do?opc_id=190&asu_mod_cod=133&asu_cod=134&asunto=186&aplcorreo=4&pes_cod=-2)
- De forma presencial, mediante el formulario disponible en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, , en la Sede Central del Consorcio Promedio o en las oficinas de la Unidad de Abastecimiento de Agua Potable.
- Mediante correo postal dirigido a las oficinas del Consorcio presentado en la Oficina de Atención a la Ciudadanía de la Diputación de Badajoz o en cualquiera de las formas previstas en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección: *calidad@dip-badajoz.es* y/o *promedio@dip-badajoz.es*.
- Además, para las personas que trabajan en la Diputación de Badajoz a través del formulario correspondiente en la Intranet Corporativa (<http://www.dip-badajoz.es/intranet/>) o en el Portal del Empleado.

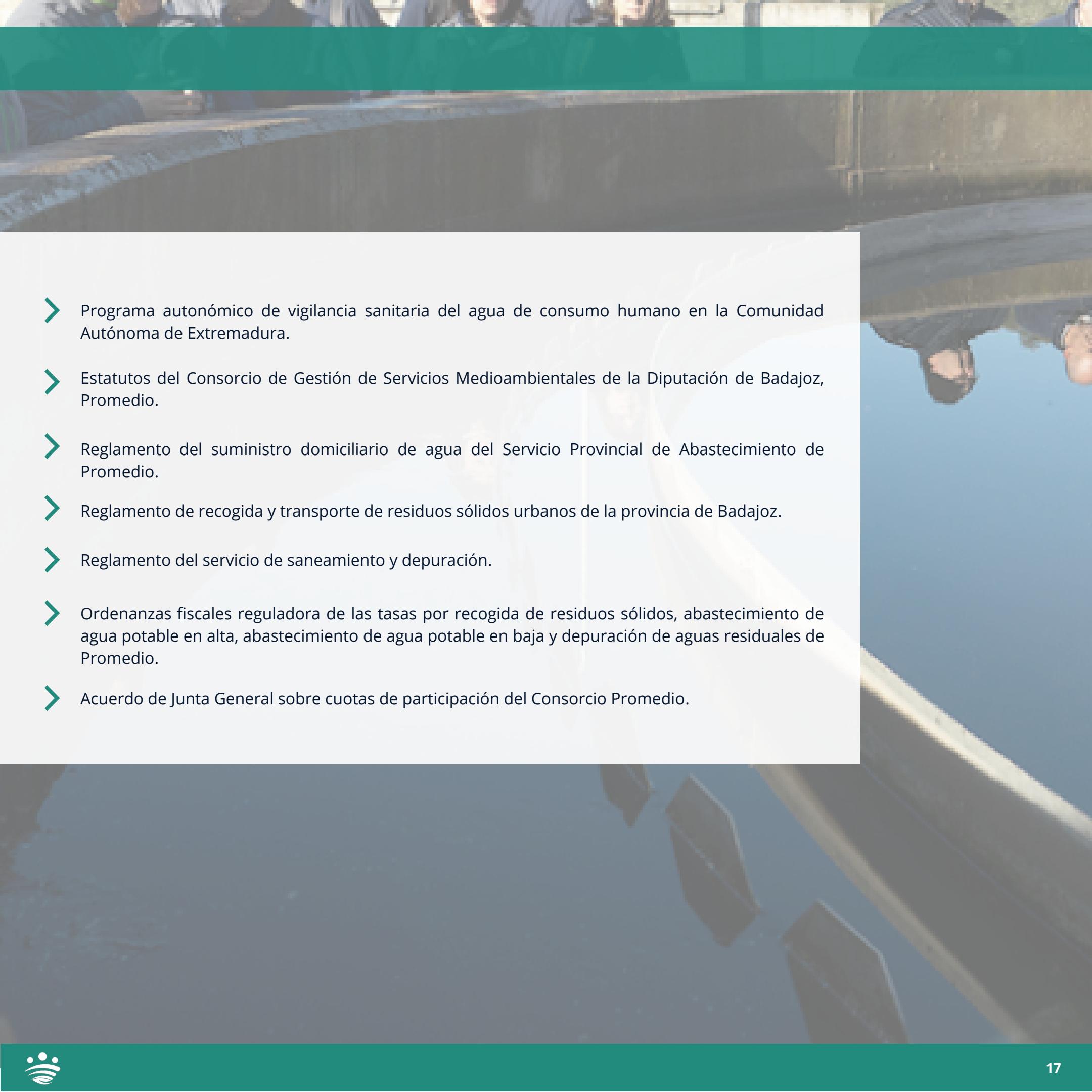
Las reclamaciones presentadas por incumplimiento de los compromisos contenidos en esta Carta no tendrán carácter de recurso administrativo ni su presentación interrumpirá los plazos establecidos en la normativa vigente sin renuncia al ejercicio de otros derechos y acciones que puedan ejercer las personas y entidades usuarias.

Las personas y entidades usuarias de los servicios prestados que consideren que Promedio ha incumplido los compromisos asumidos en esta Carta, podrán dirigir un escrito o queja a la unidad responsable de la misma, que contestará por escrito mediante correo postal o medio electrónico, según preferencia expresada por estas, en el plazo máximo de 10 días comunicando las causas del incumplimiento, así como las medidas adoptadas en relación con las deficiencias observadas.

Este incumplimiento no dará lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

## NORMATIVA REGULADORA

- Ley 7/1985 reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 22/2011 de Residuos.
- Ley 11/1997 de Envases y Residuos de Envases.
- Real Decreto 110/2015 sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.
- Decreto 20/2011 sobre la producción, posesión y gestión de los residuos de construcción y demolición en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
- Programa Estatal de Prevención de Residuos 2014-2020.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto Legislativo 1/2001 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.
- Ley 5/2002 sobre vertidos de aguas residuales industriales a los sistemas públicos de saneamiento.
- Real Decreto 849/1986 por el que se aprueba el Reglamento del Dominio Público Hidráulico, que desarrolla los títulos preliminar I, IV, V, VI y VII de la Ley 29/1985 de Aguas.
- Real Decreto 509/1996 de desarrollo del Real Decreto-ley 11/1995 por el que se establecen las normas aplicables al tratamiento de las aguas residuales urbanas.
- Real Decreto 140/2003 con la modificación del Real Decreto 902/2018, por el que se establecen los criterios sanitarios de la calidad del agua de consumo humano.
- Plan Integrado de Residuos de Extremadura (PIREX) 2016-2022.

- 
- Programa autonómico de vigilancia sanitaria del agua de consumo humano en la Comunidad Autónoma de Extremadura.
  - Estatutos del Consorcio de Gestión de Servicios Medioambientales de la Diputación de Badajoz, Promedio.
  - Reglamento del suministro domiciliario de agua del Servicio Provincial de Abastecimiento de Promedio.
  - Reglamento de recogida y transporte de residuos sólidos urbanos de la provincia de Badajoz.
  - Reglamento del servicio de saneamiento y depuración.
  - Ordenanzas fiscales reguladora de las tasas por recogida de residuos sólidos, abastecimiento de agua potable en alta, abastecimiento de agua potable en baja y depuración de aguas residuales de Promedio.
  - Acuerdo de Junta General sobre cuotas de participación del Consorcio Promedio.

# INFORMACIÓN Y CONTACTO

## **CONSORCIO PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS MEDIOAMBIENTALES DE LA DIPUTACIÓN DE BADAJOZ - PROMEDIO**

### **SEDE CENTRAL PROMEDIO**

Avenida de Pardaleras, 64  
06003 Badajoz

 Teléfono: 924 220 427

 Correo electrónico: [promedio@dip-badajoz.es](mailto:promedio@dip-badajoz.es)

 Web: <http://promedio.dip-badajoz.es>

 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h



## **UNIDAD RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA CARTA DE SERVICIOS**

### **SEDE CENTRAL PROMEDIO**

### **UNIDAD DE COMUNICACIÓN Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**

Avenida de Pardaleras, 64  
06003 Badajoz

 Teléfono: 924220427

 Correo electrónico: [promedio.comunicacion@dip-badajoz.es](mailto:promedio.comunicacion@dip-badajoz.es)

 Web: <http://promedio.dip-badajoz.es>

 Horarios de atención: Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

## INFORMACIÓN DE INTERÉS PARA LA CIUDADANÍA

- 📞 Teléfono de atención administrativa: 924 993 516. Horario de lunes a viernes 8:00 a 21:00 horas, incluidos festivos locales.
- 📞 Teléfono de averías: 900 100 710. Disponible 24 horas, 365 días al año.
- 🌐 Atención presencial: recomendable solicitud de cita previa en : <https://tuservicioaguas.net/citapreviasuez/?idCliente=5&idZona=aquanex>

### Fregenal de la Sierra

C/ Puerto, 43, 06340

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [lgarciabj@quanex.es](mailto:lgarciabj@quanex.es)
- 👤 Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h \*

### La Coronada

C/ José López González, 39, 06469

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [lblazquez@quanex.es](mailto:lblazquez@quanex.es)
- 👤 Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h \*

### Herrera del Duque

Plaza de las Libertades, 4, 06670

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [mclinares@quanex.es](mailto:mclinares@quanex.es)
- 👤 Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### La Garrovilla

C/ Pedro Vadillo, 5, 06870

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [cchaves@quanex.es](mailto:cchaves@quanex.es)
- 👤 Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h \*

### Hornachos

C/ Las Cruces, 2, 06228

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [naomi.orellana@quanex.es](mailto:naomi.orellana@quanex.es)
- 👤 Lunes, Jueves y Viernes de 9:00 h a 14:00 h \*

### Oliva de la Frontera

Paseo de las Palmeras- Huertas, 4, 06120

- 📞 Teléfono: 924 993 516
- ✉️ Correo electrónico: [mcastano@quanex.es](mailto:mcastano@quanex.es)
- 👤 Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### **Puebla de la Calzada**

C/ Guadiana, 2, 06490

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [mbarreto@quanex.es](mailto:mbarreto@quanex.es)
-  Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### **Zafra**

C/ Golondrinas, 2, 06300

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [manuela.rodriguez.pereira@accionia.com](mailto:manuela.rodriguez.pereira@accionia.com)
-  Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### **Valverde de Leganés**

Plaza Antonio Asensio 12 Es: 1, Pt: 02, 06130,  
Puebla de la Calzada

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [noelia.martinez@quanex.es](mailto:noelia.martinez@quanex.es)
-  Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h\*

### **Don Benito**

Avenida del Pilar, 32, 06400

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [mcidonch@quanex.es](mailto:mcidonch@quanex.es),  
[cvalades@quanex.es](mailto:cvalades@quanex.es)
-  Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### **Llerena**

Calle Aurora, 33, 06900

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [mariamercedes.martin@quanex.es](mailto:mariamercedes.martin@quanex.es)
-  Lunes a Viernes de 9:00 h a 14:00 h

### **Monesterio**

Ronda de Segura de León, 1, 06260

-  Teléfono: 924 993 516
-  Correo electrónico: [mariadolores.rebollo@quanex.es](mailto:mariadolores.rebollo@quanex.es)
-  Lunes a Viernes de 10:00 h a 14:00 h

*\*Los horarios de atención a la ciudadanía son válidos excepto en períodos de lectura de contadores.  
Consultar calendario mensual en página web de Promedio.*

Punto limpio.

<b>Zafra</b>	
Polígono Industrial Los Caños, 15, 06300	
 Teléfono: 628637441	
 Correo electrónico: <a href="mailto:promedio.residuos@dip-badajoz.es">promedio.residuos@dip-badajoz.es</a>	
 <u>Verano:</u> Lunes a Viernes de 9:30 h a 14:00 h y de 17:00 h a 19:00 h Sábados de 9:00 h a 14:00 h	<u>Resto del año:</u> Lunes a Viernes de 9:30 h a 14:00 h y de 16:00 h a 18:00 h Sábados de 9:00 h a 14:00 h

#### Oficinas itinerantes:

La red de oficinas itinerantes recorre los siguientes municipios con una periodicidad quincenal en horario de 9:00h a 13:00h de atención a la ciudadanía y cuyo calendario se publica mensualmente en la web de Promedio:

- |                             |                           |                          |                          |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➤ Ahillones                 | ➤ Helechosa de los Montes | ➤ Puebla de Sancho Pérez | ➤ Valverde de Llerena    |
| ➤ Atalaya                   | ➤ Higuera la Real         | ➤ Puebla del Prior       | ➤ Villalba de los Barros |
| ➤ Barbaño                   | ➤ La Haba                 | ➤ Sancti-Spiritus        |                          |
| ➤ Carmonita                 | ➤ La Nava de Santiago     | ➤ Siruela                |                          |
| ➤ Cheles                    | ➤ La Roca de la Sierra    | ➤ Táliga                 |                          |
| ➤ Cristina                  | ➤ Llera                   | ➤ Tamurejo               |                          |
| ➤ Don Álvaro **             | ➤ Magacela                | ➤ Torremayor             |                          |
| ➤ Entrín Bajo               | ➤ Maguilla                | ➤ Usagre                 |                          |
| ➤ Esparragalejo             | ➤ Manchita*               | ➤ Valdelacalzada         |                          |
| ➤ Fuenlabrada de los Montes | ➤ Mengabil                | ➤ Valencia de las Torres |                          |
| ➤ Garbayuela                | ➤ Peraleda del Zaucejo    | ➤ Valle de Matamoros**   |                          |
| ➤ Garlitos                  | ➤ Puebla de Alcocer       | ➤ Valle de Santa Ana*    | * De 9 a 11 horas.       |
|                             | ➤ Puebla de Obando        | ➤ Valverde de Burguillos | ** De 12 a 14 horas.     |



**COORDINACIÓN GENERAL:**

ÁREA DE PRESIDENCIA Y RELACIONES INSTITUCIONALES

C/ OBISPO SAN JUAN DE RIBERA, 6

06071, BADAJOZ

Correo electrónico: *calidad@dip-badajoz.es*