CARTA DE SERVEIS DE LA UNITAT DE RUBÍ BRILLA – Eficiència energètica i energies renovables

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

La Unitat de Rubí Brilla neix l'any 2011 per donar servei a tots els sectors de la ciutat (indústria, comerç, domèstic i públic) en l'àmbit de l'estalvi, l'eficiència i l'ús d'energies renovables. La metodologia emprada consisteix en un primer moment en aconseguir estalvis econòmics sense inversió inicial, reinvertint successivament els estalvis aconseguits en mesures d'eficiència energètica aplicant el principi de Pareto, de manera que els estalvis van augmentant i el consum disminuint fins a poder optimitzar la mida de les instal·lacions d'energies renovables que subministraran l'energia final necessària.

Per altra banda, Rubí Brilla és un servei tècnic per a la implementació dels principis de la transició ecològica a totes els serveis de planificació i execució de l'Ajuntament de Rubí.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals

Servei de Sostenibilitat i Medi

Unitat de Rubí Brilla

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI (Presencials, Telefònics, Telemàtics)

Nom	Unitat de Rubí Brilla
Adreça	Edifici Rubí Forma Rambleta Joan Miró, s/n 08191 Rubí
Horari (presencial / virtual)	Atenció telefònica i per correu electrònic de dilluns a divendres, de 9 a 14 h Per a visites, cal demanar hora
Telèfon	935813900 - ext. 117
Web / adreça electrònica	https://www.rubi.cat/rubibrilla rubi_brilla@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea de Sostenibilitat i Serveis Municipals

4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

Rubí Brilla té com a principals objectius promoure l'estalvi, l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables, assessorant i desenvolupant accions concretes en els diferents sectors de la ciutat (industrial, comercial, residencial i públic). El servei actua en àmbits més transversals com la mobilitat, promovent sistemes de transport més sostenibles, la divulgació de la cultura energètica i la col·laboració amb altres administracions, entitats i universitats.

5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Reunions tècniques per empreses	Intercanvi d'experiències d'èxit concretes relacionades amb l'eficiència energètica i l'ús d'energies renovables a l'empresa. **Informació i sol·licitud de participació**: rubi_brilla@ajrubi.cat
Comerç Sostenible: Assessorament a comerços.	Procediment per auditar el comerç en els àmbits d'energia, residus i productes, amb l'objectiu final de formar al comerç per reduir-ne les despeses vinculades i oferir un servei més sostenible, obtenint el distintiu de Comerç Sostenible de Rubí. **Informació i sol·licitud de participació**: rubi_brilla@ajrubi.cat
Tallers de factures elèctriques	Tallers mensuals i gratuïts adreçats a la ciutadania on s'explica de forma clara i senzilla com entendre la factura de la llum i quins passos cal seguir per a reduir-ne el cost. Es demostra el gran potencial d'estalvi que existeix sense necessitat de realitzar cap inversió. **Informació i sol·licitud de participació**: rubi_brilla@ajrubi.cat / 93 5813900
Fotolineres: Servei de punts de recàrrega elèctrica pública	Punts de subministrament elèctric d'origen renovable per recarregar els vehicles elèctrics. • Fotolinera Rubí Forma, rambleta Joan Miró s/n Per fer ús de la càrrega ràpida (50 kW), els usuaris han de disposar d'una targeta de recàrrega de la Plataforma Live. Per als carregadors *Ingeteam* (7,2 kW), qualsevol targeta de recàrrega és vàlida. Horari servei recàrrega: 24 h • Fotolinera Masia de Can Serra, carrer Can Serra, 3 Cal demanar a recepció la targeta de recàrrega. Horari servei de recàrrega: de dilluns a divendres, de 8 a 15

	h **Informació:** rubi_brilla@ajrubi.cat / 93 5813900
Assessorament personalitzat sobre instal·lacions fotovoltaiques a vivendes i empreses	Assessorament gratuït i personalitzat per a ciutadania, pimes i indústries sobre la viabilitat tècnica i econòmica de la realització d'una instal·lació d'energia solar fotovoltaica.

6.- NORMATIVA REGULADORA DEL SERVEI / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

La majoria dels serveis són informatius i d'assessorament i no hi ha una normativa associada.

L'únic servei que té unes normes d'ús (i potser en un futur un reglament) és el servei de punts de recàrrega elèctrica pública. El funcionament i les normes d'ús són les següents:

- **FOTOLINERA RUBÍ FORMA**

- Només està permès l'estacionament de vehicles híbrids endollables i elèctrics i sempre i quan estiguin carregant.
- La càrrega dels vehicles és gratuïta.
- És necessari disposar d'una targeta de recàrrega (Plataforma Live per a la càrrega ràpida).
- Horari servei recàrrega: 24 h
- Hi ha 4 places d'estacionament i cadascuna indica quin tipus de vehicle pot carregar (la plaça de l'esquerra està reservada de forma exclusiva al vehicle de Som Mobilitat).

- **FOTOLINERA MASIA CAN SERRA**

- Només està permès l'estacionament de vehicles híbrids endollables i elèctrics.
- La càrrega dels vehicles és gratuïta i l'horari és de dilluns a divendres, de 8 a 15h.
- Per a obrir el punt de recàrrega i endollar el vehicle cal dirigir-se a recepció.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS

Tots els serveis que s'ofereixen són gratuïts.

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL·LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

- Our city our energy (aplicació):

Aplicació per comunicar, conscienciar i fer partícips a la societat sobre el consum energètic i d'aigua de les dependències municipals. Es pot descarregar gratuïtament del Google Play (http://ourcityourenergy.com/ca/)

- Reunions tècniques:

Rubí Brilla organitza periòdicament jornades tècniques on empreses expliquen casos d'èxit i innovacions concretes i pràctiques, pròximes al teixit empresarial de Rubí, per ser més eficients ambiental i econòmicament, amb l'objectiu de reduir costos i ser més competitives.

- Congrés Rubí Brilla (https://www.rubi.cat/ca/temes/rubi-brilla/congres-rubi-brilla)

Jornada anual per impulsar el canvi de model energètic més enllà dels límits de la ciutat, a través de l'exposició de diferents casos d'èxit fàcilment replicables explicats per experts en la matèria.

- Fira del Vehicle Elèctric (https://www.rubi.cat/ca/temes/rubi-brilla/mobilitat/fira-del-vehicle-electric-de-rubi)

Un aparador de la mobilitat elèctrica per a la ciutadania i el teixit empresarial locals.

- Twitter @RubiBrilla: https://twitter.com/RubiBrilla

b) Sistema de queixes i suggeriments

- "Bústia d'avisos, queixes i suggeriments", per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA

- Correu electrònic rubi_brilla@ajrubi.cat

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVALUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Informar de forma pràctica i fiable	Grau de satisfacció (1-10)	≥8
2.- Realitzar sessions informatives o d'assessorament sobre estalvi, eficiència i canvi de model energètic	Freqüència en la realització dels tallers	Mínim 10 a l'any
3.- Disposar d'un servei fiable i ràpid a les fotolineres	Grau de satisfacció (1-10)	≥8

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos

En cas d'incompliment d'algun dels compromisos descrits, que en cap cas donaran lloc a responsabilitat patrimonial per part de l'Administració, la ciutadania podrà presentar l'oportuna reclamació, que haurà de ser dirigida a la unitat responsable de la *Carta de serveis.* Una vegada comprovat i reconegut l'incompliment, la Unitat de Rubí Brilla enviarà a la persona reclamant una carta en la qual s'informarà de les causes que varen motivar la reclamació i de les mesures adoptades per evitar un nou incompliment.

10.- DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Unitat de Rubí Brilla
Adreça: Edifici Rubí Forma, Rambleta Joan Miró, s/n
Codi postal i localitat: 08191 - Rubí
Adreça electrònica: rubi_brilla@ajrubi.cat
Web: https://www.rubi.cat/rubibrilla

- Avaluació de la carta de serveis: anual.
- Revisió de la carta de serveis: cada 4 anys o sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

-Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les cartes de serveis.
-Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
-Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

- Data d'elaboració de la Carta: juliol de 2021.

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a https://transparencia.rubi.cat/.

TCAT P Coral Coscollola Crespo - DNI 34755834M

Firmado digitalmente por TCAT P Coral Coscollola Crespo - DNI 34755834M
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ajuntament de Rubí, ou=Vegeu https://www.aoc.cat/CATCert/Regulacio, ou=Àmbit Medi Ambient i Serveis Funeraris, sn=Coscollola Crespo, givenName=Coral, serialNumber=34755834M, cn=TCAT P Coral Coscollola Crespo - DNI 34755834M
Fecha: 2021.07.18 12:04:23 +02'00'