Carta de serveis

Serveis del Port de Portbou

Consorci Port de Portbou

Aprovada per Resolució XX, de data , del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica (DOGC, núm. 9762, de 1 d'octubre de 2026)

Consorci Port de PORTBOU

Generalitat de Catalunya

Contingut

1. Dades identificatives de la carta 2
2. Organització i forma de gestió dels serveis 2
2.1. Qui som? 2
2.2. Què fem? 2
2.3. Com ho fem? 3
2.4. Oficines i centres 3
3. Els nostres serveis 4
3.1. Els nostres serveis 4
3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis 4
3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta 4
3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis 4
3.5. Relació dels serveis principals 5
3.6. Normativa aplicable 6
4. Els nostres compromisos de qualitat 7
5. Drets i deures 8
5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis 8
5.2. Mesures de compensació o reparació 8
5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis 9
5.4 . Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública 10
6. Consultes, queixes i suggeriments 11
7. Seguiment i avaluació de la carta 12
7.1. Indicadors i instruments d'avaluació: 12
7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos 15
7.3. Ajudeu-nos a millorar 15
8. Versions de la Carta i material de difusió complementari 15

1. Dades identificatives de la carta

La carta de serveis recull els serveis de prestacions destinades a les embarcacions d'esbarjo i als seus usuaris. Entre aquestes s'inclouen l'amarratge, el subministrament d'aigua i electricitat, el proveïment de combustible, així com els serveis d'embarcacions. Tanmateix, es contemplen serveis orientats al confort i la seguretat dels usuaris, com la vigilància, els vestuaris, l'aparcament i l'atenció al client proporcionada pel Consorci Port de Portbou, els compromisos de qualitat que assumeix i les vies per presentar suggeriments i queixes.

Aquesta carta de serveis s'ha aprovat per mitjà de la Resolució XX, de data XXXX, del Departament de XXXX (DOGC núm. XXXX, de ...). El text es pot consultar a: https://portaljuridic.gencat.cat/ca/ [especificar l'enllaç a la Resolució publicada].

L'entitat responsable d'aquesta carta de serveis és el Consorci Port de Portbou.

2. Organització i forma de gestió dels serveis

2.1. Qui som?

El Consorci Port de Portbou és un ens públic adscrit a l'Administració de la Generalitat per mitjà del Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica, responsable de la prestació dels serveis inclosos en aquesta carta i de la seva gestió. D'acord amb els seus estatuts té la finalitat d'assegurar la prestació dels serveis portuaris, l'acabament de les obres i el desenvolupament de totes les actuacions necessàries per a la millor explotació del port.

L'organisme es va crear l'any 2001 segons l'Acord de govern de 23 de gener, publicat al DOGC núm. 3520 de 23 de novembre de 2001 per la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Departament de Política Territorial i Obres Públiques (actualment al Departament de Territori, Habitatge i Transició Ecològica) i per l'Ajuntament de Portbou i el Club Nàutic de Portbou.

Aquest organisme forma part del sector públic institucional de l'Administració de la Generalitat, té la forma de consorci i està adscrit al Departament de la Generalitat competent en matèria de Ports.

2.2. Què fem?

El Consorci Port de Portbou té com a missió afavorir el desenvolupament sostenible del port i les seves activitats, amb l'objectiu de contribuir a la dinamització econòmica de la zona i promoure un turisme respectuós amb el medi ambient. A través de la creació i gestió d'infraestructures nàutiques de qualitat, el port busca potenciar la competitivitat del sector marítim, oferir serveis innovadors i garantir la satisfacció dels usuaris.

A través de la seva tasca, el Port de Portbou pretén contribuir a la preservació de l'ecosistema local, promovent la sostenibilitat i la sensibilització ambiental, i reforçar el vincle entre la comunitat local i el mar, convertint-se en referent per a aquells que busquen un lloc de tranquil·litat i aprenentatge, on les famílies poden gaudir d'una experiència nàutica única en un entorn de bellesa natural.

2.3. Com ho fem?

Els serveis inclosos en aquesta carta es presten en règim de descentralització funcional a través de l'òrgan Consorci Port de Portbou .

Aquest òrgan presta els serveis a la oficina situada a la seva seu, d'àmbit municipal, des d'on es poden dur a terme els diferents tràmits.

Es finança bàsicament amb recursos propis obtinguts dels rendiments de les seves activitats, i específicament, els productes de les quotes de serveis i dels cànons per a la utilització del domini públic portuari.

L'article 20 dels seus estatuts, preveu que els recursos puguin provenir també de les aportacions de les entatits consorciades o d'altres entitats públiques o privades, de subvencions, de productes del seu patrimoni i de qualsevol altre recurs que li pugui correspondre d'acord amb les lleis.

2.4. Oficines i centres

Les dades de localització i contacte están disponibles a la pàgina web del Consorci Port de Portbou.

També estan disponibles a l'apartat d'Adreces i Telèfons: Consorci Port de Portbou a la pàgina de Gencat.cat.

3. Els nostres serveis

3.1. Els nostres serveis

El Port de Portbou ofereix els serveis següents:

- Servei 1: Atenció a l'usuari i gestió administrativa
- Servei 2: Serveis per a embarcacions
- Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.

3.2. Condicions d'accés i requisits generals als serveis

El servei d'atenció a l'usuari és obert a tota ciutadania i a les persones usuàries del port. Així mateix, també està destinat a les parts implicades com gestors dels serveis i proveïdors externs o altres administracions.

Per a accedir al servei per a embarcacions és requisit tenir una embarcació i/o un amarratge. A més, el servei de benzinera i varador és obert a totes les embarcacions.

El servei Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris, hi té accés qualsevol ciutadà que necessiti fer ús dels serveis.

3.3. Règim econòmic aplicable als serveis de la carta

El servei d'atenció a l'usuari i gestió administrativa és un servei gratuït. No obstant això, alguns tràmits o gestions poden comportar el pagament d'una taxa o d'un preu públic.

Els serveis per a embarcacions i l'aparcament són subjectes a taxes i preus públics. Els diferents preus i serveis es poden consultar a l'apartat 1.1.3. Cartes i catàlegs de serveis, de la pagina web del Port de Portbou.

Serveis gel i begudes són serveis de pagament segons proveïdor.

3.4. Canals d'accés o de prestació dels serveis

Els serveis s'ofereixen a través dels canals següents:

- Presencial, a les oficines del port. Passeig de la Sardana s/n 17497 Portbou
- Telefònic, als telèfons 972390712 o 654332183.
- Digital:
  - Correu electrònic a portdeportbou@gencat.cat.
  - Al web del Consorci Port de Portbou.

La informació detallada sobre els canals de prestació es pot consultar a l'apartat d'adreces i telèfons del web gencat.cat.

3.5. Relació dels serveis principals

Servei 1: **Atenció a l'usuari i gestió administrativa**

Descripció del servei: L'atenció a l'usuari i gestió administrativa engloben l'atenció directa (presencial i telefònica)

- Oficina d'informació i atenció als usuaris: gestió de facturació, registre i sol·licituds, així com tramitació d'autoritzacions, tramitació d'expedients, concessions administratives, comunicacions prèvies d'activitats i gestió de queixes.
- Informació a navegants i visitants sobre serveis, tarifes, normatives. Horaris i activitats del port. Tramitació de documentació, incloent contractes d'amarratge. Assignació de places d'amarratge a les embarcacions, amb control de la disponibilitat i organització d'entrades i sortides.

Persones destinatàries; Clients usuaris dels serveis del port de Portbou, tan fixes com externs de poca durada.

Activitats que inclou; Atenció al client en català, castellà, francès i anglès.

Canal de prestació: presencial, per correu electrònic i per telèfon.

Servei 2: **Serveis per a embarcacions**

Descripció del servei;

- Serveis per a embarcacions d'esbarjo que inclouen amarratge, subministrament d'aigua i electricitat, proveïment de combustible (gasolina o dièsel) i punts de càrrega per a embarcacions elèctriques.
- Informació per VHF (canal 9), abalisament, gestió d'amarraments per a transeünts i base, així com dels elements d'amarratge. Informació meteorològica actualitzada.
- Servei de marineria per a la recepció d'embarcacions i assistència en les maniobres d'amarratge, amb control de rutes i comunicació d'incidències.
- Servei de grua i varador per a la posada i retirada d'embarcacions de l'aigua, amb zones habilitades per a treballs en sec, reparacions, pintura i neteja.
- Servei d'hivernada d'embarcacions durant períodes determinats i servei de remolc d'embarcacions.
- Serveis de manteniment i neteja de les embarcacions.

Persones destinatàries; Clients del Port i empreses nàutiques externes del port.

Activitats que inclou; Espai delimitat a la zona de varader, servei de Travel-lift, servei de màquina a pressió, servei de connexió serveis (aigua i llum) i servei d'apuntalament embarcacions.

Canal de prestació del servei: presencial, per telèfon i canal VHF 9.

La sol·licitud d'amarradors per part dels transeünts es pot fer presencial, per correu electrònic, per telèfon o a traves de la plataforma de gestió amarradors Navily.

- **Servei 3**: **Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris**.

Descripció del servei; Control d'accès i vigilància 24 hores. Serveis diversos per tal de fer un espai confortable i familiar.

- Serveis orientats al confort i la seguretat de les persones usuàries, que inclouen vigilància, vestuaris i aparcament.
- Espais de passeig oberts a la població per tal de gaudir d'un espai natural, amb mobiliari urbà, neteja viària i enllumenat.
- Vigilància 24h amb circuit tancat de televisió.
- Disponibilitat de lavabos i vestuaris, connexió Wifi gratuït en les instal·lacions del port i serveis de comunicació.
- Gestió de residus i atenció a emergències.
- Serveis complementaris com subministrament de gel i màquines de beguda.
- Aparcament públic i privat amb opcions de rotació i abonament, places reservades per a persones amb mobilitat reduïda (PMR) i punts de recàrrega per a vehicles elèctrics.

Persones destinatàries; Clients del Port, visitants externs, empreses nàutiques i proveïdors

3.6. Normativa aplicable

Llei 10/2019, de 23 de desembre, de ports i de transport en aigües marítimes i continentals. DOGC núm. 8032, de 30 de desembre de 2019.

Marc jurídic - Ports de la Generalitat

Decret 206/2001, de 24 de juliol, d'aprovació del Reglament de Policia Portuària. DOGC núm. 3443, pàg. 12182, de 1.8.2001.

https://portdeportbou.gencat.cat/public-transparency/reglament.pdf

4. Els nostres compromisos de qualitat

Les persones usuàries pot exigir els compromisos que estableix aquesta carta sempre que els serveis es prestin amb normalitat i no es vegin afectats per causes fortuïtes o de força major.

Servei 1 Atenció a l'usuari i gestió administrativa

Compromís 1: Garantir un horari d'atenció a l'usuari adaptat als períodes de major afluència al port.

Objectiu de qualitat: Administració oberta segons l'afluència d'usuaris per temporada.

- Temporada alta (juliol i agost): el servei d'informació està obert els 7 dies de la setmana.
- Temporada mitja (abril, maig, juny i setembre): servei obert de dilluns a dissabte.

Factor de qualitat: Accessibilitat

Servei 2 Servei per a embarcacions

Compromís 2: Respondre les sol·licituds d'amarratge dels transeünts en menys de 12 hores.

Objectiu de qualitat: Les sol·licituds d'amarratge es responen en un temps igual o inferior a 12 hores de mitjana

Factor de qualitat: Capacitat de resposta

Servei 3 Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.

Compromís 3: Vetllar perquè la neteja de les instal·lacions sigui valorada de forma molt positiva pels transeünts del port.

Objectiu de qualitat: : Obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 4 respecte de l'acollida per part del personal del port.

Factor de qualitat: Elements físics tangibles

Tots els serveis

Compromís 4: Vetllar per oferir una acollida al port que sigui valorada de forma molt positiva pels transeünts del port.

Objectiu de qualitat: obtenir una puntuació mitjana igual o superior a 4 respecte de l'acollida per part del personal del port.

Factor de qualitat: Amabilitat de tracte i cortesia.

Compromís 5: Garantir un servei de marineria del Port durant les 24h tots els dies de l'any.

Objectiu de qualitat: Garantir un servei ininterromput als usuaris, el control d'accessos a les instal·lacions i assistència a les embarcacions.

Factor de qualitat: Servei de 24 hores.

5. Drets i deures

5.1. Drets específics de les persones usuàries dels serveis

Les persones usuàries dels serveis descrits en aquesta carta tenen els drets següents:

Dret a la informació i a l'atenció personal: tots els usuaris del Consorci Port de Portbou tenen dret a obtenir la informació que precisin, personalment o pels canals establerts, per tal de gaudir correctament dels serveis.

Dret a rebre una atenció professional i empàtica: Tots els usuaris del Consorci Port de Portbou tenen dret a rebre una atenció tècnicament correcta, amb professionalitat i amb una actitud empàtica en el cas d'atenció personal.

Dret a participar i adreçar-se personalment al Consorci Port de Portbou: tots els usuaris tenen dret a formular suggeriments, a expressar les seves queixes o a demanar informacions específiques que no estiguin ja disponibles per altres canals.

Dret a rebre una resposta o solució en cas d'una incidència no prevista: tots els usuaris tenen dret a rebre una resposta o solució, en la mesura del possible, per part del Consorci Port de Portbou, davant d'una incidència no prevista en els procediments del servei.

5.2. Mesures de compensació o reparació

Si no es compleixen els compromisos que estableix aquesta carta, les persones usuàries poden accedir a les mesures de compensació o reparació següents:

- Fer arribar la disculpa corresponent.
- Explicar les circumstàncies que han provocat l'incompliment i les mesures correctores que s'adoptaran per evitar que es repeteixi.
- Oferir alternatives, si és possible.

Per fer efectives aquestes mesures, les persones usuàries poden presentar una comunicació o una queixa pels canals i en les condicions que s'indiquen a l'apartat "**6 Consultes, queixes i suggeriments**" d'aquesta carta.

Si una persona pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets com a conseqüència de la prestació del servei descrits en aquesta carta, pot presentar un reclamació de responsabilitat patrimonial d'acord amb la normativa aplicable.

El reconeixement del dret a l'error de l'Administració no exclou el dret de les persones a ser indemnitzades, si s'escau, a través del règim de responsabilitat patrimonial.

5.3. Deures específics de les persones usuàries dels serveis

Per poder gaudir dels serveis que presta el Consorci Port de Portbou, les persones usuàries no hauran de tenir deutes pendent o algun expedient obert de suspensió de serveis:

Els deures dels usuaris i usuàries són els següents:

Quant als equipaments i a l'espai:

- Complir la normativa i la legislació vigents.
- Respectar els equipaments, les instal·lacions i les zones destinades a cada tipus d'activitat. Contribuir a mantenir un entorn adequat i evitar qualsevol activitat que causi molèsties a altres usuaris.
- Fer ús dels espais i dels equipaments exclusivament per a les funcions que els són pròpies o assignades.
- Fer-se'n responsable de les seves pertinences mentre sigui a les instal·lacions i no abandonar-les o deixar-les sense vigilància.

Quant als serveis:

- Respectar la normativa i les condicions que s'estableixin.
- Utilitzar els serveis disponibles per la finalitat que els és pròpia.
- Operar amb criteris d'economia i sostenibilitat.

Quant al personal:

- Comportar-se respectuosament amb el personal
- Respectar la resta de persones usuàries
- Seguir les indicacions del personal en l'ús d'espais, equipaments i recursos.
- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.
- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats.
- Respectar la dignitat personal i professional dels treballadors del Consorci Port de Portbou.

5.4. Drets i deures generals de la ciutadania davant l'Administració pública

Podeu consultar els drets i deures que estableix la normativa vigent en les relacions entre la ciutadania i l'Administració pública als enllaços següents.

- **En l'actuació administrativa**, la Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (articles 21-29) recull els drets següents:
  - Dret a la no-discriminació i a una atenció adequada.
  - Dret a una bona administració.
  - Principi de confiança i dret de les persones a rectificar els errors davant de l'Administració. Això inclou el dret de les persones a no ser objecte de sancions o de privació d'una prestació en cas que hagin comès errors materials o formals de bona fe i sense frau, a l'hora d'informar sobre les seves dades, prèvia esmena de l'error.
  - Dret de les persones a no ser perjudicades per un error administratiu en les prestacions destinades a garantir les necessitats essencials de subsistència. Això inclou el dret de les persones, davant d'un error comès exclusivament per l'Administració, a no haver de retornar imports o interessos generats en prestacions que els garanteixin necessitats essencials per subsistir.
  - Dret a uns serveis públics de qualitat.
  - Dret a l'ús dels mitjans electrònics.
  - Dret a presentar sol·licituds, comunicacions i altres documents.
  - Dret d'accés als expedients administratius.
- Pel que fa als deures de la ciutadania, l'article 30 de la Llei 26/2010 estableix que:
  - "Els ciutadans, en llurs relacions amb les administracions públiques de Catalunya i en l'ús dels serveis públics, han d'actuar amb la diligència, la responsabilitat i el respecte deguts a les persones, les institucions i els béns públics."

- **Els drets de les persones en les seves relacions amb les administracions públiques** que preveu l'article 13 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques són els següents:
  - Comunicar-se amb les administracions públiques a través d'un punt d'accés general electrònic de l'Administració.

- Ser assistides en l'ús de mitjans electrònics en les seves relacions amb les administracions públiques.
- Utilitzar les llengües oficials al territori de la seva comunitat autònoma, d'acord amb el que estableixen aquesta Llei i la resta de l'ordenament jurídic.
- Accedir a la informació pública, als arxius i als registres, d'acord amb el que estableixen la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la resta de l'ordenament jurídic.
- Ser tractades amb respecte i deferència per les autoritats i el personal empleat públic, que han de facilitar l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions.
- Exigir les responsabilitats de les administracions públiques i de les autoritats, quan correspongui legalment.
- Obtenir i utilitzar els mitjans d'identificació i signatura electrònica que preveu aquesta Llei.
- Tenir garantida la protecció de dades de caràcter personal, i en particular la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren als fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

Si voleu més informació sobre els drets i deures en l'ús dels serveis digitals, podeu consultar l'enllaç següent:https://web.gencat.cat/ca/seu-electronica/drets-i-deures-en-us-dels-serveis-digitals.

6. Consultes, queixes i suggeriments

Si voleu presentar una consulta, una queixa, un suggeriment o una comunicació sobre els serveis inclosos en aquesta carta, ho podeu fer pels canals següents:

1. Canals generals

L'Administració de la Generalitat de Catalunya posa a la vostra disposició diferents canals (digital, presencial i telefònic) per fer arribar consultes, queixes i suggeriments sobre els serveis.

Podeu accedir-hi a: http://web.gencat.cat/ca/contacte

2. Canals específics

També podeu presentar consultes, queixes, suggeriments o comunicacions a través dels canals propis del Consorci Port de Portbou:

- Telemàtic: Contacte - Consorci Port de Portbou.

- Telefònic: 0034 972 390712.

- Presencial: Port de Portbou - Ports de la Generalitat.

- Correu postal, adreçat a: Port de Portbou - Ports de la Generalitat.

Els terminis de resposta són els següents: 4 dies hàbils; casos complexos 30 dies naturals

Independentment del canal que utilitzeu, el departament d'administració, com a responsable de la gestió dels serveis inclosos en aquesta carta, és qui resol les comunicacions, consultes, queixes o suggeriments.

7. Seguiment i avaluació de la carta

7.1. Indicadors i instruments d'avaluació:

El seguiment i l'avaluació dels compromisos d'aquesta carta de serveis es fan a través dels indicadors que es detallen a continuació.

En cas d'incompliment dels compromisos, es poden aplicar mesures de compensació o reparació, que es descriuen a l'apartat "5. Drets i deures".

Compromís 1	**Garantir un horari d'atenció a l'usuari adaptat als períodes de major afluència al port**
Nom de l'indicador:	Percentatge de dies en què el servei d'atenció a l'usuari ha estat obert d'acord amb l'horari planificat.
Descripció:	Mesura el nombre de dies a l'any en què el servei d'atenció a l'usuari ha estat obert d'acord amb els dies i l'horari planificat.
Servei al qual es vincula:	Servei 1: Atenció a l'usuari i gestió administrativa
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Dies d'obertura
Objectiu de qualitat:	100%
Llindar de compliment:	95%
Font d'informació:	Timenet. Aplicació de registre horari.
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Informe de registres

Compromís 2	**Respondre les sol·licituds d'amarratge dels transeünts en menys de 12 hores**
Nom de l'indicador:	Mitjana de temps de resposta a les sol·licituds d'amarratge de transeünts.
Descripció:	Mesura el temps de resposta des de la sol·licitud d'amarratge d'un transeünt i el temps de resposta.
Servei al qual es vincula:	Servei 2. Serveis per a embarcacions
Canal de prestació (si rellevant):	Digital
Mètode de càlcul:	Mitjana
Unitat de mesura:	Temps en hores
Objectiu de qualitat:	Igual o inferior a 12 hores
Llindar de compliment:	Igual o inferior a 14 hores
Font d'informació:	Navily
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Resultat de les sol·licituds i reserves a Navily

Compromís 3	**Vetllar perquè la neteja de les instal·lacions sigui valorada de forma molt positiva pels transeünts del port**
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana anual obtinguda de la neteja de les instal·lacions
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuacions atorgades pels transeünts sobre la valoració de la neteja de les instal·lacions del port, dins de l'escala de l'1 al 5 on 1 és molt dolenta i 5 excel·lent.
Servei al qual es vincula:	Servei 3: Instal·lacions, seguretat i serveis complementaris.
Mètode de càlcul:	Mitjana de puntuacions
Unitat de mesura:	Puntuació de la pregunta a l'enquesta
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4
Llindar de compliment:	Igual o superior a 3,5
Font d'informació:	Navily
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisis del resultat de les enquestes de Navily

Compromís 4	Vetllar per oferir una acollida al port que sigui valorada de forma molt positiva pels transeünts del port
Nom de l'indicador:	Valoració mitjana anual obtinguda d'acollida al port
Descripció:	Mesura la mitjana de puntuacions atorgades pels transeünts sobre la valoració de l'acollida del personal del port, dins de l'escala de l'1 al 5 on 1 és molt dolenta i 5 excel·lent.
Servei al qual es vincula:	Tots els serveis
Mètode de càlcul:	Mitjana de les puntuacions
Unitat de mesura:	Puntuació de la pregunta a l'enquesta
Objectiu de qualitat:	Igual o superior a 4
Llindar de compliment:	Igual o superior a 3,5
Font d'informació:	Navily
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Anàlisis de resultat de les enquestes de Navily

Compromís 5	Garantir un servei de marineria del Port durant les 24h tots els dies de l'any
Nom de l'indicador:	Percentatge de dies a l'any amb servei de vigilància operatiu les 24 hores.
Descripció:	Mesura el nombre de dies a l'any amb servei de marineria 24 hores, respecte el total de dies de l'any.
Servei al qual es vincula:	Tots els serveis
Canal de prestació (si rellevant):	Presencial
Mètode de càlcul:	Percentatge
Unitat de mesura:	Dies amb servei de marineria
Objectiu de qualitat:	100%
Llindar de compliment:	95%
Font d'informació:	Empresa proveïdora
Periodicitat:	Anual
Instrument d'avaluació:	Informe de registres

7.2. Avaluació de la carta i grau de compliment dels compromisos

Aquesta carta de serveis s'ha d'avaluar cada dos anys.

Els informes d'avaluació, o els enllaços per consultar-los, s'han de publicar a l'espai web on es publiqui la carta de serveis.

Aquesta carta de serveis s'ha d'actualitzar, com a mínim, cada cinc anys.

7.3. Ajudeu-nos a millorar

El Consorci Port de Portbou posa a la vostra disposició diferents canals perquè pugueu col·laborar i participar en la millora dels serveis:

- Digital: Contacte - Consorci Port de Portbou

- Telefònic: 0034 972 390712.

- Presencial: Passeig de la Sardana s/n 17497 Portbou

- Correu postal, adreçat a: Port de Portbou - Ports de la Generalitat

8. Versions de la Carta i material de difusió complementari

Primera versió de la carta

Avisos

Els compromisos i els estàndards que estableix aquesta carta de serveis són exigibles quan el servei es presta en condicions de normalitat, sense pertorbacions externes que n'alterin el funcionament.

Si es produeix una situació excepcional aliena al servei que impedeix prestar el servei amb normalitat, l'exigibilitat dels estàndards mínims de qualitat i dels drets que se'n derivin se suspèn temporalment.

La suspensió es manté mentre duri la causa excepcional que la motivi i el temps estrictament necessari per superar, si escau, els obstacles o afectacions que hagi ocasionat.

En cas de suspensió temporal, cal publicar un avís de suspensió, amb la resolució i l'enllaç corresponents, i detallar-hi els serveis afectats.