

CARTA DE SERVICIOS LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Índex

1. Identificación	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad	10
5. Compensaciones en caso de incumplimiento	12
6. Canales de participación	12
7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	12
8. Normativa.....	13
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	13
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	14

1. Identificación

Nombre del servicio	Servicios Urbanos – Limpieza y Recogida de Residuos
Adscripción dentro del organigrama municipal	Dirección de Servicios Territoriales y Vivienda
Equipo responsable	Rafael Vela Giménez, jefe de Servicios Urbanos Miquel Roig Roch, director de Servicios Territoriales y Vivienda
Dirección	Plaza del Olimpo, núm. 3
Horario (presencial / virtual)	Presencial de 9 a 14 horas. Virtual: 24 horas.
Teléfono	Teléfono de información general: 934 624 000
Dirección electrónica	velagr@gramenet.cat
Web	http://www.gramenet.cat/

2. Misión y valores

Nuestra misión se centra en los siguientes tres aspectos:

1. Mantener la vía pública y los equipamientos municipales limpios y contribuir de esta manera a la calidad de vida de la ciudadanía.
2. Prestar un servicio público de recogida y transporte de los residuos domésticos y comerciales de la forma más selectiva posible, para favorecer su tratamiento medioambiental.
3. Mejorar la actitud y los comportamientos cívicos de la ciudadanía mediante campañas de sensibilización e información.

Nuestros valores son la sostenibilidad, el respeto medioambiental, la voluntad de servicio hacia la ciudadanía, la eficacia y la eficiencia en la gestión de los servicios y de los recursos públicos.

3. Servicios

3.1 Recogida de residuos domésticos y comerciales

3.1.1 Recogida de residuos domésticos

Habitualmente la recogida de residuos domésticos y comerciales asimilables se hace mediante contenedores a la vía pública según las siguientes tipologías: desechos, orgánica, papel-cartón, vidrio y envases.

Los contenedores se colocan habitualmente a una distancia media de 100 metros de distancia respecto de las viviendas y están distribuidos de manera equitativa por toda la ciudad. Cumplen los criterios de accesibilidad, están adaptados para invidentes y están fabricados con materiales según las normas de seguridad.

Se dispone de un contenedor de desecho general para cada 145 habitantes y de un contenedor de cada fracción de selectiva para cada 500 habitantes. Los camiones de recogida incorporan nuevas tecnologías menos contaminantes y ruidosas, y sistemas de gestión que permiten facturar solo los servicios prestados.

Las empresas adjudicatarias que prestan estos servicios son las siguientes:

- Recogida de desecho general: CESPA SA.
- Empresa adjudicataria Recogida selectiva de residuos: Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatarios/as	Todos los comercios e industrias sin servicio privado que generen residuos asimilables a domésticos.
Cómo solicitar el servicio	A través del teléfono 934 62 40 00 y del Buzón de Quejas y Sugerencias del web municipal www.gramenet.cat .

3.1.2 Recogida de residuos voluminosos

El servicio de recogida de muebles a domicilio acepta muebles viejos, colchones, electrodomésticos de línea blanca y otros utensilios viejos, así como los restos más pequeños de la rotura de grandes elementos.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de recogida de residuos voluminosos es Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatarios/as:	Ciudadanos/as y residentes en la ciudad. Este servicio no se ofrece a empresas que instalan mobiliario en viviendas particulares. En este caso, es la propia empresa la que ha de eliminar el material viejo y hacerse cargo del gasto que supone. Solo se recogen en el domicilio los muebles viejos resultantes del bricolaje hecho por un/a ciudadano/a.
Cómo solicitar el servei:	El teléfono para hacer la reserva del servicio es el 933 857 312, en horario continuado de 8 a 18 horas de lunes a jueves y de 8 a 14:30 los viernes. Es necesario llamar para concretar día y hora, así como las instrucciones para la

recogida.

Para más información y atención ciudadana:

- Teléfono: 934 624 000.
- Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat.

3.1.3 Recogidas comerciales

Los comercios y las actividades económicas generan residuos que hay que gestionar de manera específica. Todos/as los/las titulares de actividades generadoras de residuos de la ciudad pueden acoger-se al sistema de recogida municipal a través de los contenedores a la vía pública con el pago del precio público correspondiente, o bien, gestionar a nivell particular la recogida de sus residuos a través de transportistas autorizados por la Agencia de Residuos de Cataluña. En este caso, han de acreditar documentalmente el sistema de gestión.

A continuación se especifican las diferentes fracciones de residuos comerciales gestionados desde el servicio municipal, de forma exclusiva por los establecimientos comerciales:

a) Recogida puerta a puerta de cartón comercial

Servicio de recogida de cartón a todos los comercios de las calles comerciales principales, una vez el establecimiento ha dejado el cartón plegado, etiquetado e identificado en su fachada. La recogida se realiza de lunes a sábado, en horario de tarde.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de recogida de desechos es Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatarios/as:	Comerciantes de las zonas comerciales principales. Servicios puntuales de recogida de gran volumen.
Cómo solicitar:	Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat .

b) Recogida puerta a puerta de orgánica comercial

El servicio se presta todos los días de la semana una vez al día, excepto los domingos y los días festivos, en horario de tarde.

Pueden disponer del servei de los establecimientos que sean grandes productores de orgánica y que estén ubicados en vías comerciales principales, por las que pase la ruta de recogida. También pueden utilizar la recogida si se trata de puntos de la ciudad que por necesidades específicas del lugar y el establecimiento sea necesario prestar el servicio.

Los establecimientos pueden tener en préstamo un o más contenedores según la cantidad de residuos que producen. Los operarios del servicio de recogida cogen el contenedor del interior

del establecimiento. El/la comerciante se hace cargo del mantenimiento, limpieza y desinfección del contenedor.

Destinatarios/as:	Comerciantes de la ciudad de las zonas comerciales principales. Servicios puntuales de recogida de gran volumen.
Cómo solicitar el servicio:	Teléfono del civismo 934 624 051, Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat .

3.1.4 Recogida de papel interior de oficina a establecimientos públicos y privados

Recogida de papel interior de oficina a equipamientos públicos (oficinas, centros educativos, culturales, deportivos y sanitarios) y establecimientos privados generadores de grandes cantidades de papel usado. Este servicio tiene, con carácter general, una frecuencia de paso semanal.

La empresa adjudicataria que presta este servicio es Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.

Destinatarios/as:	Centros públicos de la ciudad y centros privados con actividad de oficina.
Cómo solicitar el servicio:	Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat .

3.2 Limpieza viaria y de interiores de los equipamientos municipales

3.2.1 Limpieza viaria

El servicio de limpieza tiene como objetivo el mantenimiento continuo del buen estado de limpieza de la vía pública, teniendo en cuenta los usos de los espacios, la actividad comercial, la densidad de población, las vías de circulación de personas y vehículos y las zonas de ocio. El servicio se presta de lunes a viernes, y en muchas zonas también los sábados, domingos y festivos; las principales zonas comerciales tienen también servicio de tarde.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de limpieza, de lunes a viernes, es CESPÀ SA.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de recogida de limpieza en fines de semana y festivos es Fundació Privada Tallers de Catalunya.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de limpieza de solares municipales es Urbacet.

La empresa adjudicataria que presta el servicio de limpieza de pintadas en fachadas es Corporación CLD, S.U.T.R.

Los servicios prestados son los siguientes:

- Limpieza de las vías públicas con barrido manual, mecánica, mixta y con agua a presión.
- Limpieza de manchas deslizantes, eliminación de chicles, recogida de excrementos, limpieza de adhesivos, retirada de carteles y puntos sucios.
- Limpieza de parques y jardines en fines de semana y festivos.
- Desbrozado de solares municipales de la ciudad.
- Desbrozado de franja de protección antiincendios a los barrios de Can Franquesa y Les Oliveres.
- Limpieza de pintadas y pavimentos.
- Campaña de la hoja del otoño.
- Campaña de refuerzo en verano con riegos de agua.
- Recogida de animales muertos en la vía pública.
- Recogida de fibrocemento en la vía pública.
- Limpieza de mercados ambulantes: los tres días de la semana, con equipos de brigada.
- Limpieza de actos sociales, culturales o deportivos.

Destinatarios/as: Ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet

Cómo solicitar el servicio: Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat.

3.2.2 Limpieza interior de espacios municipales

Limpieza interior de los edificios municipales. Los edificios están divididos según los usos siguientes:

- Edificios corporativos: Ayuntamiento y otras oficinas municipales.
- Edificios educativos: escuelas y Escuela de Música.
- Edificios culturales. Museo municipal, Teatro Municipal, etc.
- Edificios deportivos: polideportivos, pabellones, etc.
- Edificios destinados a mercados municipales: Mercados Sagarra, Singuerlín y Fondo.

La empresa adjudicataria es Idònia Natur.

Destinatarios/as: Centros públicos municipales de la ciudad y la ciudadanía en general

Cómo solicitar el servicio: Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat.

3.3 Sensibilización mediambiental y de respeto hacia la limpieza y la generación de residuos

Como objetivo general se pretende conseguir que la ciudadanía mejore sus hábitos y actitudes cívicas hacia la limpieza del espacio público y el tratamiento selectivo de los residuos. Con esta finalidad se realizan campañas de información y sensibilización para dar a conocer los recursos que en este ámbito la ciudadanía tiene disponibles y las recomendaciones que rigen un comportamiento cívico deseable.

Los contratos de gran cuantía con las empresas concesionarias establecen que el gasto para las campañas de sensibilización ha de ser de un 1% del valor de la contrata anual.

Destinatarios/as	Ciudadanía en general
Cómo solicitar el servicio	Teléfono 934 624 000 y Buzón de Quejas y Sugerencias de la web municipal www.gramenet.cat .

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	Conseguir el 95% de frecuencia mínima diaria de recogida de los desechos (excepto el día de Navidad y Final de Año). ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	Recoger la fracción de residuos selectivos en un 95% de los casos, como mínimo, 3 días a la semana. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	Realizar la recogida domiciliaria de voluminosos como máximo en 3 días, desde la fecha de solicitud del servicio. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
4	Recoger muebles y voluminosos de la vía pública como máximo en 2 días, desde la fecha en la que son detectados. ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
5	Recoger diariamente 4.000 kg de mediana de muebles y voluminosos, de lunes a viernes.

	▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
6	Retirar diariamente el papel/cartón y la fracción orgánica de los comercios de las principales vías comerciales (excepto festivos), en un 95% de los casos. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
7	Obtener una media igual o superior a 5,5 puntos, en las inspecciones de limpieza viaria. ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
8	Recoger cada día como mínimo las papeleras de las zonas de gran afluencia de viandantes, en un 90% de los casos. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
9	Retirar los vertidos de los alrededores de los contenedores cada 2 días de media, en el 90% de los casos. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
10	Limpiar mensualmente los contenedores en el 90% de los casos. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.
11	Limpiar los solares municipales 1 vez al año de media en el 90% de los casos. ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

En caso de incumplimiento se seguirá el siguiente procedimiento:

- Se darán explicaciones de las circunstancias que dan lugar al incumplimiento, con indicación de las medidas correctoras que se llevarán a término para evitar la repetición de los errores.
- Se ofrecerán alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

El Ayuntamiento promoverá la colaboración y la participación ciudadana en la definición, ejecución y mejora de los servicios. La finalidad es hacer una evaluación participativa, fomentando así la democracia, la cooperación y el consenso.

Los canales para incorporar la percepción de la ciudadanía pueden ser diversos:

- Aportaciones individuales y/o colectivas en cualquiera de los espacios, órganos y/o instrumentos de participación, establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de 2015
- Valoraciones mediante encuestas de satisfacción
- Escritos dirigidos al Servicio.
- A través de las redes sociales

7. Formulación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Para facilitar la comunicación con la ciudadanía y detectar áreas de mejora del Servicio, el Ayuntamiento se ha dotado de dos canales de contacto preferentes:

- El *Buzón de Quejas y Sugerencias* para la presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos relacionados con los servicios municipales. Disponible en la web municipal.

- Este mismo recurso se puede utilizar también, vía presencial, dirigiéndose a la Oficina de Información y Atención Ciudadana, situada en la Plaza de la Vila. Se recomienda pedir cita previa en el teléfono 934 624 090 o a través de la web municipal <https://www.gramenet.cat/ajuntament/oiaac/cita-previa/>

Los/as usuarios/as también pueden dirigirse presencialmente a nuestro Servicio o pueden llamar por teléfono (934 624 051) en horario de atención al público, y ponerse en contacto cuando lo deseen a través del correo electrónico: neteja@gramenet.cat. Igualmente, también se pueden dirigir a las empresas concesionarias correspondientes: CESPA SA: 933 913 048. Corporación CLD, S.U.T.R., S.L.: 934 624 051.

8. Normativa

- Decreto Legislativo 1/2009, de 21 de julio, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley reguladora de los residuos.
- Ordenanza General de Limpieza.
- Ordenanza Fiscal número 4. Precio público recogida de residuos comerciales.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Disfrutar de un servicio de limpieza de la vía pública y de los espacios públicos interiores.
- Disponer de un servicio de recogida y transporte a plantas de tratamiento, de aquellos residuos que se generen selectivamente en los hogares y en los comercios.
- El Ayuntamiento fomentará y colaborará con los/las particulares y entidades las acciones y actuaciones que se realicen en materia de limpieza pública.
- Acceso a la información actualizada sobre limpieza y residuos.
- Difusión de campañas de sensibilización y concienciación hacia la ciudadanía.

9.2 Responsabilidades

- La ciudadanía de Santa Coloma de Gramenet está obligada a mantener una conducta que tienda a evitar y prevenir ensuciar el espacio público.
- Obligación de no tirar y abandonar en la vía pública todo tipo de productos en cualquier estado.
- Corresponde a los/las ciudadanos/as la limpieza de la aceras, los pasajes particulares, los patios interiores de las islas, los solares particulares, las galerías comerciales y las rampas de acceso a los aparcamientos, así como las rejillas de desagüe y similares instaladas al final de las mismas.
- No satisfacer necesidades fisiológicas ni escupir en la vía pública.

- No dar de comer a los animales en la vía pública.
- Recoger los excrementos de sus perros.
- Promover la minimización de los residuos, la reutilización y la recogida segregada y selectiva de las diferentes fracciones residuales.
- Realizar en su hogar la selección de residuos y depositarlos en los contenedores correspondientes.
- Llevar al vertedero o solicitar la recogida de todo tipo de residuos voluminosos. (Este servicio se describe en la Carta de Medio Ambiente).
- Llevar a los puntos verdes de la ciudad estos residuos tipificados como peligrosos o potencialmente peligrosos (este servicio se describe en la Carta de Medio Ambiente).
- Hacer uso de los sacos para depositar runas y similares.
- Los/las propietarios/as de los inmuebles, o subsidiariamente los/las titulares del uso de los inmuebles, están obligados/as a mantenerlos en condiciones adecuadas de seguridad, limpieza y ornato público.
- Los/las propietarios/as de solares y terrenos deberán mantener libres de basuras y residuos, y en las debidas condiciones de higiene, salubridad, seguridad y ornato público.
- No hacer pintadas ni enganchar nada en la vía pública.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido a su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicio podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter sustancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo trimestre del año. De esta manera las modificaciones entraran en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios sustanciales aquellos que afecten significativamente: 1) La oferta de servicios, 2) Los compromisos, indicadores y objetivos, 3) Los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) Las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan a estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente a las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno Municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente y los resultados se publicarán durante el primer trimestre del año posterior al año evaluable.

El/la jefe/a de Servicios Urbanos la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de los correos personales -Revisión de los servicios	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

Información complementaria a **www.gramenet.cat**