

INFORME 9/2021

CONTROL MUNICIPAL
DE LES CONCESSIONS
DELS SERVEIS
DE NETEJA VIÀRIA
I DE RECOLLIDA
DE RESIDUS
MUNICIPIS AMB
POBLACIÓ SUPERIOR
A 20.000 HABITANTS,
EXERCICI 2017



SINDICATURA
DE COMPTES
DE CATALUNYA



INFORME 9/2021

**CONTROL MUNICIPAL
DE LES CONCESSIONS
DELS SERVEIS
DE NETEJA VIÀRIA
I DE RECOLLIDA
DE RESIDUS**
MUNICIPIS AMB
POBLACIÓ SUPERIOR
A 20.000 HABITANTS,
EXERCICI 2017



SINDICATURA
DE COMPTES
DE CATALUNYA



Edició: juliol de 2021

Document electrònic etiquetat per a persones amb discapacitat visual

Pàgines en blanc inserides per facilitar la impressió a doble cara

Autor i editor:

Sindicatura de Comptes de Catalunya
Via Laietana, 60
08003 Barcelona
Tel. +34 93 270 11 61
sindicatura@sindicatura.cat
www.sindicatura.cat

Publicació subjecta a dipòsit legal d'acord amb el que preveu el Reial decret 635/2015, del 10 de juliol

ÍNDEX

ABREVIACIONS.....	7
1. INTRODUCCIÓ	9
1.1. INFORME.....	9
1.1.1. Objecte i abast	9
1.1.2. Metodologia.....	9
1.2. ENS OBJECTE DE L'INFORME.....	10
2. TREBALL REALITZAT	11
2.1. DELIMITACIÓ DELS SERVEIS I DELS AJUNTAMENTS OBJECTE DEL TREBALL.....	11
2.1.1. Descripció i delimitació dels serveis objecte de fiscalització	11
2.1.2. Relació d'ajuntaments objecte del treball	13
2.2. RESULTAT DEL TREBALL	18
2.2.1. Normativa interna reguladora dels serveis.....	20
2.2.2. Organització dels ajuntaments en relació amb el control de la prestació dels serveis.....	22
2.2.3. Aspectes generals dels contractes.....	25
2.2.3.1. <i>Objecte dels contractes</i>	25
2.2.3.2. <i>Durada dels contractes</i>	26
2.2.3.3. <i>Modificacions dels contractes</i>	28
2.2.4. Control exercit pels ajuntaments sobre la prestació dels serveis	31
2.2.4.1. <i>Control tècnic dels contractes</i>	32
2.2.4.2. <i>Actuacions de control tècnic realitzades el 2017</i>	45
2.2.4.3. <i>Efecte de les actuacions de control tècnic fetes el 2017</i>	51
2.2.4.4. <i>Control econòmic dels contractes</i>	55
2.2.4.5. <i>Actuacions de control econòmic realitzades el 2017</i>	62
2.2.5. Relacions amb els ciutadans.....	66
2.2.6. Litigis i recursos.....	69
3. CONCLUSIONS	71
3.1. OBSERVACIONS.....	72
3.2. RECOMANACIONS.....	79
4. ANNEXOS: INFORMACIÓ FACILITADA PELS AJUNTAMENTS.....	88
4.1. RELACIÓ DE QUADRES INCLOSOS EN ELS ANNEXOS	88
4.2. MODALITAT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS EN ELS MUNICIPIS DE MÉS DE 20.000 HABITANTS.....	90

4.3.	NORMATIVA INTERNA I ORGANITZACIÓ DELS AJUNTAMENTS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS	92
4.4.	ASPECTES GENERALS DELS CONTRACTES	98
4.5.	CONTROL TÈCNIC DELS CONTRACTES	103
4.6.	CONTROL ECONÒMIC DELS CONTRACTES	145
4.7.	RELACIONS AMB ELS CIUTADANS	151
5.	TRÀMIT D'AL·LEGACIONS	159
5.1.	AL·LEGACIONS REBUDES.....	159
5.2.	TRACTAMENT DE LES AL·LEGACIONS	166
	APROVACIÓ DE L'INFORME.....	166

ABREVIACIONS

Abreviacions generals

AMB	Àrea Metropolitana de Barcelona
FORM	Fracció orgànica dels residus municipals
TRLCSP	Text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre
TRLRR	Text refós de la Llei reguladora dels residus, aprovat pel Decret legislatiu 1/2009, del 21 de juliol

Serveis analitzats

- (A) Servei de neteja viària
- (B) Servei de recollida i transport de residus
- (C) Servei de deixalleria

Les combinacions (A+B), (A+B+C), (A+C) i (B+C) es refereixen a la prestació conjunta, en un mateix contracte, dels serveis esmentats.

1. INTRODUCCIÓ

1.1. INFORME

1.1.1. Objecte i abast

La Sindicatura de Comptes, com a òrgan fiscalitzador del sector públic de Catalunya, d'acord amb la normativa vigent i en compliment del seu Programa anual d'activitats, emet aquest informe de fiscalització relatiu a aquells municipis de Catalunya amb una població superior a 20.000 habitants¹ que en l'exercici 2017 prestaven, mitjançant un contracte de gestió de serveis en la modalitat de concessió, qualsevol dels serveis públics següents: de neteja viària i de recollida de residus municipals.

L'objecte del treball ha estat l'anàlisi de l'activitat efectuada pels ajuntaments dels municipis indicats, a fi d'avaluar el control efectiu que durant el 2017 van dur a terme sobre els serveis prestats per les empreses concessionàries.

Amb aquesta finalitat, el treball s'ha adreçat a comprovar que els ajuntaments tenien establerts els mecanismes de control adients i suficients per verificar sistemàticament la correcta prestació dels serveis contractats, tant en termes quantitatius com qualitatius.

L'abast del treball s'ha limitat als aspectes esmentats en el paràgraf anterior. Per tant, les conclusions de l'informe no poden utilitzar-se fora d'aquest context ni extrapolar-se a la resta de l'activitat desenvolupada pels ajuntaments durant el període examinat.

L'àmbit temporal de l'informe ha estat l'exercici 2017, encara que, quan ha estat necessari per completar el treball, s'ha ampliat a períodes anteriors i posteriors.

Les conclusions de l'informe inclouen les observacions més significatives, els incompliments normatius i les anomalies detectades en la prestació dels serveis i en el control exercit pels ajuntaments, i també les recomanacions sobre aquells aspectes susceptibles de millora que s'han posat de manifest durant la realització del treball.

1.1.2. Metodologia

El treball s'ha dut a terme d'acord amb els principis i normes internacionals de fiscalització

1. Segons el Reial decret 1039/2017, del 15 de desembre, pel qual es declaren oficials les xifres de població resultants de la revisió del padró municipal referides a l'1 de gener de 2017.

del sector públic generalment acceptades i ha inclòs totes aquelles proves que s'han considerat necessàries per poder expressar les conclusions que s'exposen en l'informe.

La metodologia emprada ha consistit, bàsicament, en el següent:

- Obtenció d'informació mitjançant la resposta dels ajuntaments a un qüestionari dissenyat per la Sindicatura per aconseguir la informació homogeneïtzada i agrupada d'acord amb el detall requerit.
- Anàlisi de la informació i, si ha escaigut, contrastació amb la documentació facilitada pels ajuntaments i per les empreses concessionàries dels serveis.
- Avaluació del control tècnic i econòmic efectuat pels ajuntaments durant el 2017 a partir de la informació obtinguda i, si ha escaigut, contrastada amb la documentació disponible.

En aquells casos en què s'ha tingut constància que la dada que l'ajuntament havia consignat en el qüestionari era errònia o incoherent, la Sindicatura l'ha modificat d'acord amb la documentació o amb la informació de què disposava. D'altra banda la Sindicatura ha contrastat les dades reflectides de cada ajuntament amb cadascun d'ells (vegeu l'apartat 2.2).

Aquest treball s'ha vist dificultat, i en alguns casos limitat, per la deficient qualitat de la informació lliurada per alguns dels ajuntaments analitzats (vegeu els apartats 2.2.3.3 i 2.2.4.4.1).

1.2. ENS OBJECTE DE L'INFORME

El nombre d'ajuntaments inclosos en l'anàlisi ha estat de quaranta i els serveis públics objecte de comprovació han estat el de neteja viària, el de recollida i transport de residus municipals i el de deixalleria (considerat com un sistema de recollida selectiva). Tal com s'explica en l'apartat 2.1, s'ha exclòs d'aquest treball el servei de tractament de residus, atès que només un ajuntament el va prestar en règim de concessió.

El nombre de contractes que emparaven la prestació d'aquests serveis, amb un contracte individual o bé de manera combinada de dos o dels tres serveis indicats, ha estat de quaranta-nou, encara que el treball s'ha basat en les respostes referides a quaranta-vuit contractes (vegeu l'apartat 2.1 i la qüestió prèvia esmentada a l'inici de l'apartat 2.2, on s'identifiquen els ajuntaments, els contractes i els serveis inclosos en l'abast d'aquest treball).

2. TREBALL REALITZAT

2.1. DELIMITACIÓ DELS SERVEIS I DELS AJUNTAMENTS OBJECTE DEL TREBALL

2.1.1. Descripció i delimitació dels serveis objecte de fiscalització

D'acord amb la normativa local,² la prestació dels serveis públics de neteja viària i de recollida de residus és obligatòria en tots els municipis i la prestació del servei de tractament de residus és obligatòria en els municipis amb població superior a 5.000 habitants.

Aquestes prestacions es poden efectuar de manera directa, per l'ajuntament mateix o per un ens dependent d'aquest; de forma indirecta, mitjançant un contracte administratiu de gestió de servei públic en les diferents modalitats: societat d'economia mixta, concessió, gestió interessada o concert; a través d'un ens supramunicipal, o bé de manera associada o consorciada amb altres ens.

A continuació, als efectes d'aquest informe, es fa una breu descripció dels conceptes bàsics i de les operacions que es desenvolupen per a la prestació d'aquests serveis.

a) Neteja viària

La neteja viària és el tipus de neteja que es duu a terme en les vies i espais públics, i també la recollida i el transport dels residus procedents d'aquesta activitat. Les activitats bàsiques d'aquest servei consisteixen essencialment en les escombrades i els aigualeigs. A més, s'han de fer altres activitats auxiliars, com són la buidada de papereres, la neteja del mobiliari urbà, la recollida d'excrements, etc.

Hi ha altres serveis de neteja especials que s'han de fer de manera periòdica, com per exemple la recollida de brossa i de restes de poda en determinades estacions de l'any o la recollida de residus després d'una festa local, i altres serveis no periòdics i d'índole diversa que, pel seu caràcter d'urgent o d'intervenció ràpida, són complementaris a la programació bàsica de la neteja viària.

A més, en el cas dels municipis de la zona del litoral, el servei ha de vetllar també per la conservació de les seves platges en les condicions de salubritat i de seguretat adequades, per a la qual cosa s'han de fer tractaments periòdics de neteja de la sorra i de les aigües.

2. Article 25 de la Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, i article 67 del text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, aprovat pel Decret legislatiu 2/2003, del 28 d'abril.

b) Recollida i tractament de residus municipals

Com ja s'ha esmentat, la normativa local estableix l'obligatorietat de la prestació del servei de recollida de residus en tots els municipis i la del tractament de residus en els municipis de més de 5.000 habitants.

Tanmateix, aquesta normativa no menciona les operacions compreses en cada un d'aquests dos serveis: el de recollida i el de tractament. En el text refós de la Llei reguladora dels residus, aprovat pel Decret legislatiu 1/2009, del 21 de juliol (TRLRR), es pot deduir aquesta qüestió, tal com s'indica més endavant.³

D'acord TRLRR, es consideren residus municipals els generats en els domicilis particulars i en els comerços, les oficines i els serveis (hostaleria, bars, mercats, etc.). També són residus municipals els que no tenen la consideració de residus especials i que per la seva naturalesa o composició es poden assimilar als municipals, com són els procedents de la neteja de les vies públiques, zones verdes, àrees recreatives i platges; els animals domèstics morts; els mobles, estris i vehicles abandonats; els enderrocs procedents d'obres menors i de reparació domiciliària, i també els residus originats en la indústria que tenen la consideració d'assimilables als municipals.

La gestió dels residus municipals és una competència pròpia i obligatòria de tots els municipis, els quals, independentment o de manera associada, han de prestar, com a mínim, els serveis següents:

- La recollida selectiva, consistent en la recollida diferenciada de diferents fraccions dels residus municipals amb la finalitat de poder-les valoritzar. Cada ajuntament pot decidir quins materials vol separar, d'acord amb les infraestructures de tractament de què disposi o del mercat existent per als diferents materials recuperats.
- El transport fins a un centre de recollida i de transferència, que és la instal·lació on es descarreguen i s'emmagatzemen inicialment els residus per transportar-los posteriorment a un altre lloc perquè se'n faci la valorització o la disposició del rebuig.
- La valorització material, que fa referència a qualsevol procediment, inclòs el reciclatge, que permeti l'aprofitament dels recursos continguts en els residus, exclosa la utilització dels residus com a font d'energia.
- La disposició del rebuig dels residus, que consisteix en el conjunt d'operacions que

3. En el preàmbul d'aquest text refós s'esmenta que es va fer una harmonització del llenguatge tenint en compte que, d'acord amb la normativa bàsica estatal i la normativa de la Unió Europea, tot residu ha de ser sotmès a una gestió controlada i que les vies de gestió dels residus es classifiquen en operacions de valorització i operacions de disposició del rebuig. Per això, es parla de *gestió*, unificant el vocabulari a l'entorn d'aquests dos conceptes i s'evita usar *tractament*, ja que aquesta darrera conduïa a confusió, tenint en compte que el tractament, tal com estava definit en la normativa anterior, es podia referir tant a operacions de valorització com a operacions de disposició del rebuig.

permeten el tractament finalista de les fraccions residuals no susceptibles de valorització en condicions de seguretat ambiental, com són la incineració amb recuperació energètica i el dipòsit controlat.

Així mateix, els municipis de més de 5.000 habitants, independentment o associats i, si escau, els consells comarcals i l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)⁴ han d'establir el servei de deixalleria (planta de recepció i emmagatzematge selectiu de productes per a la reutilització i de residus municipals per als tractaments posteriors). El reglament del servei de deixalleria, aprovat per l'entitat local que en sigui titular, ha d'establir les condicions en què s'han de lliurar els residus i pot limitar la relació dels admesos quan disposi d'un altre sistema adequat per fer-ne la recollida selectiva.

Respecte a la gestió dels residus comercials (inclosos dins la categoria de residus municipals), els ajuntaments poden obligar els seus productors a gestionar-los per ells mateixos o mitjançant una empresa degudament autoritzada, o bé a acollir-se al sistema de recollida i gestió que l'entitat estableixi per a aquests tipus de residus, fins i tot el servei de deixalleria.

A partir de la descripció exposada en els paràgrafs anteriors i als efectes d'aquest informe s'ha fet la classificació següent:

- El servei municipal de recollida de residus inclou les operacions de recollida selectiva i les de transport fins a un centre de recollida i de transferència, i també el servei de deixalleria (considerat com un sistema de recollida selectiva, d'acord amb l'article 44 del TRLRR).
- El servei municipal de tractament de residus inclou les operacions de valorització material a partir del centre de recollida i de transferència, i les de disposició del rebuig dels residus.

2.1.2. Relació d'ajuntaments objecte del treball

Per identificar aquells municipis amb una població superior a 20.000 habitants que en l'exercici 2017 prestaven qualsevol dels serveis públics de neteja viària, de recollida de residus o de tractament de residus mitjançant un contracte de gestió de serveis en la modalitat de concessió, es va enviar una carta als seixanta-quatre ajuntaments inclosos en l'estrat de població indicat, amb la qual, mitjançant un model de resposta homogeni, se'ls va sol·licitar, entre altra informació, que indiquessin la modalitat en què es va fer la prestació d'aquests serveis.

En el cas que la prestació s'hagués fet a través d'un contracte de concessió, se'ls va demanar també que aportessin la documentació contractual corresponent (bàsicament el

4. Abans l'Entitat Metropolitana del Serveis Hidràulics i Tractament de Residus.

contracte, els plecs de prescripcions administratives i tècniques i, si esqueia, els acords de modificació del contracte) i el reglament regulador del servei.

D'aquesta manera s'ha delimitat el nombre d'ajuntaments que prestaven algun dels tres serveis mitjançant concessió i, per cada un d'aquests ajuntaments, s'ha identificat l'empresa concessionària que l'havia prestat i el contracte que emparava la prestació.

En el quadre 51 dels annexos s'identifica, per a cada un dels ajuntaments, la modalitat de prestació de cada servei. En el quadre següent es fa un resum de la forma com els seixanta-quatre ajuntaments de municipis amb població superior a 20.000 habitants van prestar els serveis de neteja viària, de recollida de residus i de tractament de residus:

Quadre 1. Manera com van prestar els serveis els seixanta-quatre municipis de més de 20.000 habitants

Modalitat de la prestació del servei	Nombre de municipis			
	Neteja viària	Recollida de residus		Tractament de residus
		Recollida i transport	Deixalleria (a)	
Mitjançant un contracte de concessió (b)	35	35	25	1
Mitjançant altres modalitats				
Amb mitjans propis	0	1	1	0
Mitjançant un contracte de serveis	14	10	3	0
Mitjançant una societat d'economia mixta	5	5	3	2
A través d'un ens dependent	7	6	5	0
A través d'un ens supramunicipal, un consorci, una mancomunitat, una altra forma d'associació entre municipis i/o mitjançant entitats autoritzades (Ecoembes, Ecovidrio, etc.)	2	11	27	53
Amb mitjans propis i amb un contracte de serveis (c)	3	0	0	0
Mitjançant un contracte de serveis i a través d'un ens supramunicipal, un consorci, una mancomunitat, una altra forma d'associació entre municipis i/o mitjançant entitats autoritzades (Ecoembes, Ecovidrio, etc.) (c)	0	1	1	6
A través d'un ens dependent i també d'un ens supramunicipal, un consorci, una mancomunitat, una altra forma d'associació entre municipis i/o mitjançant entitats autoritzades (Ecoembes, Ecovidrio, etc.) (c)	0	1	0	2
Total mitjançant altres modalitats (b)	31	35	40	63
Menys: Mitjançant un contracte de concessió juntament amb una altra modalitat (d)	2	6	1	0
Total nombre d'ajuntaments	64	64	64	64

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) La gestió del servei de deixalleria s'ha segregat del servei de recollida i transport de residus perquè en diversos ajuntaments la seva gestió ha estat objecte de modalitat de prestació o de contractació diferenciada de la de recollida i transport de residus.
- (b) El nombre d'ajuntaments que durant el 2017 prestaven algun dels tres serveis mitjançant concessió (amb un contracte individual per servei o bé de manera combinada de dos, de tres o dels quatre serveis) és de quaranta. Els vint-i-quatre ajuntaments restants van prestar els serveis mitjançant altres modalitats.
- (c) En aquests casos la prestació del servei es reparteix entre les tres modalitats indicades, segons l'activitat desenvolupada de cada un d'ells.
- (d) Per a no duplicar el recompte, s'han deduït del nombre d'ajuntaments aquells serveis en què la prestació es reparteix entre un contracte de concessió i una altra modalitat.

Del quadre anterior es dedueix que dels seixanta-quatre ajuntaments de municipis amb una població superior a 20.000 habitants, quaranta van prestar el 2017, i fins al seu tancament, algun dels serveis indicats mitjançant un contracte de gestió de serveis en la modalitat de concessió i els vint-i-quatre ajuntaments restants van prestar els serveis mitjançant altres modalitats i, per tant, no formen part de l'abast material d'aquest treball.

D'aquests quaranta ajuntaments només un, el de Lloret de Mar, va prestar el servei de tractament de residus sota aquesta modalitat, en tant que és titular del centre de tractament de residus municipals, del dipòsit controlat de residus sòlids urbans i del dipòsit controlat de terres i runes.

Aquestes tres instal·lacions les gestiona la mateixa empresa concessionària –GBI Serveis, SA–, si bé, la gestió dels dos dipòsits controlats està inclosa dins el contracte de concessió que inclou la prestació dels serveis de neteja viària, de recollida de residus i de deixalleria, i la concessió per a la gestió del centre de tractament es va formalitzar en un contracte independent de concessió d'obra pública i explotació del servei.

Atès que dels seixanta-quatre ajuntaments el servei de tractament de residus només el presta en règim de concessió l'Ajuntament de Lloret de Mar i atesa la complexitat d'aquesta prestació (dos dipòsits controlats i un centre de tractament, dos contractes, normativa sectorial complexa i extensa, etc.) i atès l'enfocament i la metodologia emprada per a la realització d'aquest treball, s'ha considerat pertinent excloure de l'abast material del treball el servei de tractament de residus.

Pel que fa als serveis de neteja viària, de recollida i transport de residus i de deixalleria –el qual, per les seves característiques, en aquest informe es tracta de manera diferenciada del servei de recollida de residus–, en el quadre següent s'identifiquen els quaranta ajuntaments afectats, el nombre de contractes independents corresponents a cada un d'ells i l'empresa concessionària que els va prestar, amb un contracte individual per servei o bé de manera combinada de dos o dels tres serveis:

Quadre 2. Ajuntaments que el 2017 van prestar algun dels serveis de neteja viària, de recollida i transport de residus i de deixalleria mitjançant un contracte de concessió

Ajuntament	Serveis			Nombre de contractes independents (amb els serveis inclosos el 2017)	Empresa concessionària (a)
	Neteja viària (A)	Recollida residus			
		Reco-llida i transp. (B)	Deixa-lleria (C)		
Badalona	X	X	X	1 (A+B+C)	FCC, SA
Barberà del Vallès	X	X	-	1 (A+B)	UTE Barberà Serveis Ambientals (FCC, SA i FCC Medio Ambiente, SA)
Barcelona (b)	X	X	-	4 (A+B)	Zona centre: FCC, SA Zona oest: CESPA Gestión de Residuos, SA Zona est: Urbaser, SA Zona nord: Corporación CLD Servicios Urbanos de Tratamiento de Residuos UTE (Corporación CLD i COMSA)

Ajuntament	Serveis			Nombre de contractes independents (amb els serveis inclosos el 2017)	Empresa concessionària (a)
	Neteja viària (A)	Recollida residus			
		Reco-llida i transp. (B)	Deixa-lleria (C)		
Calafell	X	-	-	1 (A)	Urbaser, SA
Castellar del Vallès	X	X	X	1 (A+B+C)	FCC, SA
Cerdanyola del Vallès	X	X	-	1 (A+B)	CESPA Gestión de Residuos, SA
Cornellà de Llobregat	-	-	X	1 (C)	Recibaix, Empresa d'Inserció, SL
Esplugues de Llobregat	X	X	-	1 (A+B)	UTE Esplugues II (Urbaser, SA i Corporación CLD)
Hospitalet de Llobregat, L'	X	X	X	1 (A+B+C)	FCC, SA
Lleida	X	X	X	1 (A+B+C)	UTE ILNET (Jose Antonio Romero Polo, SA i Valoriza Servicios Medioambientales, SA)
Lloret de Mar (c)	X	X	X	1 (A+B+C)	GBI Serveis, SA
Manresa	X	X	-	1 (A+B)	UTE Sanejament Manresa (FCC, SA i Soler Global Service, SL)
Martorell	X	X	-	1 (A+B)	Urbaser, SA
Mataró (d)	X	X	X	1 (A+B) 1 (C)	FCC, SA L'Arca del Maresme, SLL
Montcada i Reixac	X	X	-	1 (A+B)	FCC, SA
Olesa de Montserrat	X	X	X	1 (A+B) 1 (C)	FCC, SA Fundació privada per a la integració laboral, FIL
Olot	X	X	X	1 (A+B+C)	IGFA Urbaser UTE (IGFA, SA i Urbaser, SA)
Palafrugell	-	X	-	1 (B)	Urbaser, SA
Prat de Llobregat, El	X	X	X	1 (A+B+C)	Urbaser, SA
Reus (e)	X	X	X	1 (A+B+C) 1 (B)	FCC, SA Envac Iberia, SA
Ripollet	X	X	-	1 (A+B)	Urbaser, SA
Rubí	X	X	X	1 (A+B) 1 (C)	FCC, SA Tecnología del Medio Ambiente, Grupo F Sánchez, SL
Sabadell	X	X	X	1 (A+B+C)	SMATSA
Salou	X	X	X	1 (A+B+C)	UTE Salou Net (Urbaser, SA i Nordvert, SL)
Salt	X	X	-	1 (A+B)	FCC, SA
Sant Andreu de la Barca	X	X	X	1 (A+B+C)	Urbaser, SA
Sant Cugat del Vallès	X	X	-	1 (A+B)	Valoriza Servicios Medioambientales, SA
Sant Feliu de Guíxols	X	X	X	1 (A+B+C)	CESPA Gestión de Residuos, SA
Sant Feliu de Llobregat	X	X	-	1 (A+B)	FCC, SA
Sant Vicenç dels Horts (f)	X	X	X	1 (A+B) 1 (C)	CESPA Gestión de Residuos, SA CESPA Gestión de Residuos, SA
Santa Coloma de Gramenet	-	-	X	1 (C)	Fundació Privada Tallers Catalunya

Ajuntament	Serveis			Nombre de contractes independents (amb els serveis inclosos el 2017)	Empresa concessionària (a)
	Neteja viària (A)	Recollida residus			
		Reco-llida i transp. (B)	Deixa-lleria (C)		
Sitges	X	X	X	1 (A+B+C)	CESPA Gestión de Residuos, SA
Tarragona	X	X	X	1 (A+B+C)	FCC, SA
Tortosa	X	X	-	1 (A+B)	CESPA Gestión de Residuos, SA
Valls	X	X	X	1 (A+B+C)	UTE Valls (CINTRA Aparcamientos SA i CESPA, SA)
Vendrell, El	X	-	-	1 (A)	FCC Medio Ambiente, SA
Viladecans	-	X	X	1 (B) 1 (C)	Urbaser, SA Solidança Treball Empresa d'Inserció, SL
Vilanova i la Geltrú	X	X	X	1 (A+B+C)	Valoriza Servicios Medioambientales, SA
Vila-seca	X	X	X	1 (A+B+C)	Urbaser, SA
Vilassar de Mar	-	-	X	1 (C)	L'Arca del Maresme, SLL

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments i, si s'escau, per les empreses concessionàries.

Clau:

CESPA: Compañía Española de Servicios Públicos Auxiliares.

CLD: Cooperativa de Usuarios del Servicio de Limpieza Pública Domiciliaria de Barcelona.

FCC: Fomento de Construcciones y Contratas.

IGFA: Instal·lacions, Gestió, Formació i Assessorament.

SMATSA: Serveis Medi Ambient, SA.

UTE: Unió Temporal d'Empreses.

Notes:

- Denominació de l'empresa concessionària vigent el 2017.
- Per a la gestió dels serveis de neteja viària i de recollida de residus municipals l'Ajuntament de Barcelona va dividir la ciutat en quatre zones (centre, oest, est i nord) i per a cada zona va adjudicar la concessió conjunta dels dos serveis a una empresa diferent.
- El contracte de concessió de Lloret de Mar inclou també la gestió del dipòsit controlat de residus sòlids urbans i la del dipòsit controlat de terres i runes.
- S'ha exclòs de l'abast d'aquest treball el contracte de gestió de les deixalleries de l'Ajuntament de Mataró, atès que la seva resposta al qüestionari no feia referència al contracte que estava vigent el 2017 (vegeu el començament de l'apartat 2.2).
- El 2017 l'Ajuntament de Reus tenia vigents dos contractes de concessió: un per a la gestió dels serveis de neteja viària, de recollida de residus municipals i de deixalleria i l'altre per a la gestió del servei d'explotació de la central de recollida pneumàtica.
- A l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts el contracte de concessió per a la gestió de la deixalleria és independent del contracte relatiu a la gestió dels serveis de neteja viària i de recollida de residus, encara que l'empresa concessionària és la mateixa.

De la informació continguda en el quadre anterior, referida als quaranta ajuntaments que el 2017 van prestar algun dels serveis indicats mitjançant concessió, es desprèn que el nombre de contractes que emparaven aquestes prestacions, individualment o de manera combinada, va ser de quaranta-nou.

D'aquests quaranta-nou contractes un 71% es concentrava en tres empreses –com a societat mateixa o com a integrant d'una unió temporal d'empreses, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 3. Concessionàries que durant el 2017 van prestar algun dels serveis

Concessionària (a)	Nombre de contractes				%
	Tres serveis	Dos serveis	Un servei	Total	
FCC, SA i FCC Medio Ambiente, SA	5	9	1	15	31
Urbaser, SA	5	4	3	12	24
CESPA, SA i CESPA Gestión de Residuos, SA	3	4	1	8	16
Subtotal	13	17	5	35	71
Altres concessionàries (10 concessionàries)	4	2	8	14	29
Total	(b) 17	(c) 19	(d) 13	49	100

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments i per les empreses concessionàries.

Clau:

CESPA: Compañía Española de Servicios Públicos Auxiliares.

FCC: Fomento de Construcciones y Contratas.

Notes:

(a) Com a societat mateixa o com a integrant d'una unió temporal d'empreses.

(b) Contractes que inclouen els serveis de neteja viària, de recollida i transport de residus i de gestió de la deixalleria.

(c) Contractes que inclouen els serveis de neteja viària i de recollida i transport de residus.

(d) D'aquests contractes, dos fan referència al servei de neteja viària, tres al de recollida i transport de residus i vuit a la gestió de la deixalleria.

Un cop identificats els ajuntaments objecte de fiscalització, els serveis i els contractes de concessió corresponents, i amb la finalitat d'analitzar el control que van exercir els ajuntaments durant el 2017 sobre la prestació realitzada per les concessionàries, es va dissenyar un qüestionari web, que els ajuntaments havien de formalitzar a través d'una plataforma telemàtica, el qual va permetre obtenir de manera homogeneïtzada la informació requerida.

El qüestionari, que s'havia de formalitzar per cada un dels contractes, incorporava cinc formularis: dos referits a les dades identificadores i als aspectes comuns i generals del contracte, i tres més, un per a cada un dels serveis a analitzar –neteja viària, recollida i transport de residus i deixalleria–, dissenyats segons les característiques de cada un d'ells, els quals s'havien d'emplenar d'acord amb els serveis inclosos en el contracte.

Els quaranta-nou qüestionaris es van enviar als ajuntaments el 19 de setembre del 2019 i la recepció de les respostes es va tancar el 22 de novembre del mateix any, una vegada esgotat el termini dels ajornaments concedits a aquells ajuntaments que ho havien demanat, i també el dels requeriments que la Sindicatura va haver de fer perquè alguns d'ells no van enviar les respostes abans de la data màxima fixada.

2.2. RESULTAT DEL TREBALL

Com a qüestió prèvia cal indicar que, dels quaranta-nou qüestionaris que els ajuntaments van formalitzar i trametre a la Sindicatura se'n va excloure el referit al contracte de gestió de les deixalleries de l'Ajuntament de Mataró, ja que, per error, la seva resposta feia referència al nou contracte formalitzat l'any 2018 i no al que estava vigent el 2017, que és el que es demanava.

Per tant, el treball s'ha fonamentat en les respostes de quaranta ajuntaments referides a quaranta-vuit contractes, els quals, de manera combinada o individualment, el 2017 incloïen els serveis següents:

- Neteja viària, trenta-vuit contractes
- Recollida i transport de residus, trenta-nou contractes
- Deixalleria, vint-i-quatre contractes

Per qüestions pràctiques, en els diferents quadres d'aquest informe s'han identificat els tres serveis objecte de fiscalització de la manera següent: (A) servei de neteja viària, (B) servei de recollida i transport de residus i (C) servei de deixalleria.

El resultat del treball s'ha estructurat en sis apartats de la manera següent:

- Els dos primers apartats fan referència, respectivament, a la normativa interna reguladora dels serveis i a l'organització dels ajuntaments en relació amb el control de la seva prestació.
- En el tercer apartat s'analitzen alguns dels aspectes generals dels contractes, com són l'objecte, la durada i les modificacions incorporades.
- El quart apartat és el més extens i fa referència al control exercit pels ajuntaments sobre la prestació efectuada per les concessionàries. Aquest s'ha dividit en cinc subapartats, els tres primers referits al control tècnic i els dos restants al control econòmic.

Per cada un d'aquests controls, el tècnic i l'econòmic, i mitjançant diferents subapartats, s'han identificat, per una banda, els aspectes que s'han de tenir en compte per fer els controls i, per l'altra, les actuacions concretes de control que van fer els ajuntaments durant el 2017. A més, en el cas del control tècnic s'indiquen en un subapartat diferenciat les accions que van fer els ajuntaments arran dels resultats desfavorables.

- El cinquè apartat fa referència als canals de comunicació establerts pels ajuntaments per recollir les reclamacions, les queixes o els suggeriments dels ciutadans en relació amb els serveis analitzats i també a les enquestes de satisfacció ciutadana.
- Finalment, en el sisè apartat s'indiquen els recursos o litigis que havien interposat alguns dels ajuntaments o les empreses concessionàries en relació amb l'execució dels contractes.

D'altra banda, cal indicar que el 6 de novembre del 2020 es va enviar als quaranta ajuntaments la informació que havia recopilat la Sindicatura perquè fessin la revisió de les dades pròpies incorporades, referides als quaranta-vuit contractes. La data límit fixada per respondre era el 23 de novembre del mateix any, i en la tramesa es va explicitar que, si no es

responia en el termini indicat, s'entendria que la informació reflectida no era objecte de cap modificació significativa per part de l'ajuntament.

Els ajuntaments que van respondre van ser vint-i-dos, amb relació a vint-i-vuit contractes, les respostes dels quals suggerien la incorporació d'algunes modificacions sobre catorze d'ells.

La majoria de les modificacions es van incorporar en l'informe, llevat dels dos casos següents:

- La modificació suggerida per l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú (només una), perquè es va considerar que el canvi no estava suficientment justificat.
- Les modificacions proposades per l'Ajuntament de Martorell. En aquest cas l'Ajuntament va modificar la majoria de les respostes que havia consignat en el qüestionari, i en particular en tot allò que feia referència a l'organització i al control tècnic i econòmic efectuat el 2017. A més, gran part dels canvis suggerits eren incoherents entre ells mateixos.

2.2.1. Normativa interna reguladora dels serveis

En aquest apartat s'analitza la disposició per part dels ajuntaments d'una ordenança reguladora de la prestació del servei corresponent i també d'un programa local de prevenció de residus municipals.

En el quadre 52 dels annexos s'identifiquen els ajuntaments que, d'acord amb el servei que prestaven en règim de concessió el 2017, tenien aprovats o no aquests instruments, en ambdós casos referits a la data de la seva resposta al qüestionari: setembre-novembre del 2019.

A) Ordenances reguladores de la prestació dels serveis

Les ordenances reguladores de la prestació dels serveis (o reglaments) estableixen el règim jurídic dels serveis públics a què fan referència dins el terme municipal corresponent. Aquestes haurien de regular, entre altres, els aspectes següents: la competència de l'ajuntament en relació amb el servei; l'abast, el contingut i la regularitat de la prestació; la forma de finançament; la modalitat de gestió; els drets i deures dels usuaris, i el règim d'inspeccions i sancions envers els usuaris.

En el cas concret del servei de recollida i transport de residus, les ordenances haurien de regular, a més, l'obligació dels ciutadans en relació amb la separació i el lliurament dels residus, la identificació de les diferents fraccions que s'han de separar, la identificació dels residus exclosos del servei municipal de recollida i també el caràcter obligatori o opcional dels titulars d'activitats generadores de residus comercials i industrials assimilables als

municipals d'acollir-se al servei de recollida municipal, o bé de gestionar els residus per ells mateixos o a través de gestors autoritzats.

Així mateix, en el cas del servei de deixalleria haurien d'establir, a més, els tipus d'usuaris i els requisits que han de complir per utilitzar el servei, la relació de residus admesos i no admesos segons el tipus de deixalleria (fixa, mòbil o minideixalleria), les quantitats màximes periòdiques admissibles per cada categoria de residu i d'usuari i també les condicions en què s'han de lliurar els residus.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes dels ajuntaments en relació amb l'existència d'una ordenança reguladora del servei:

Quadre 4. Resum de les respostes dels ajuntaments respecte a l'existència d'una ordenança reguladora del servei

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Nombre d'ajuntaments		
	Neteja viària	Recollida de residus	Deixalleria
Ajuntaments que tenien aprovada una ordenança reguladora del servei	12	24	16
Ajuntaments que no tenien aprovada una ordenança reguladora del servei	23	11	8
Subtotal (ajuntaments de què es disposa de la informació)	35	35	24
Ajuntaments de què no es disposa de la informació, pel fet que el servei no es prestava en règim de concessió	5	5	16
Total ajuntaments	40	40	40

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Tal com es reflecteix en el quadre anterior, dels quaranta ajuntaments analitzats, almenys vint-i tres per al servei de neteja viària, onze per al de recollida de residus i vuit per al de deixalleria no tenien aprovada una ordenança reguladora del servei, tot i que la normativa obliga els ens locals a disposar d'un reglament del servei que estableixi el règim jurídic de la prestació.

B) Programes locals de prevenció de residus municipals

Segons estableix el TRLRR, els ajuntaments han d'exercir les competències de programació, planificació, ordenació i execució en matèria de gestió de residus dels residus municipals d'acord amb el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya,⁵ que, en tot cas, ha de garantir l'autonomia local per prestar els serveis de gestió dels residus municipals sota la seva responsabilitat.

Els programes locals de prevenció de residus municipals són els instruments de planificació mitjançant els quals els ajuntaments defineixen els objectius de prevenció, tant qualitatius

5. En l'actualitat integrat en el Programa general de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya 2013-2020 (PRECAT20), aprovat pel Reial decret 210/2018, del 6 d'abril.

com quantitatius; elaboren les estratègies i les actuacions a desenvolupar en funció dels mitjans i dels recursos disponibles; estableixen un calendari d'implantació, els recursos econòmics, materials i humans que s'hi destinaran, i un sistema de seguiment que permeti fer una avaluació continuada de l'aplicació de les mesures i dels resultats obtinguts.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes dels ajuntaments en relació amb l'existència d'un programa local de prevenció de residus municipals:

Quadre 5. Resum de les respostes dels ajuntaments respecte a l'existència d'un programa local de prevenció de residus municipals

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Nombre d'ajuntaments
Ajuntaments que disposaven d'un programa local de prevenció de residus municipals	11
Ajuntaments que no disposaven d'un programa local de prevenció de residus municipals	24
Subtotal (ajuntaments de què es disposa de la informació)	35
Ajuntaments de què no es disposa de la informació, pel fet que el servei no es prestava en règim de concessió	5
Total ajuntaments	40

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Tal com es reflecteix en el quadre anterior, almenys vint-i quatre dels quaranta ajuntaments analitzats no disposaven d'un programa local de prevenció de residus municipals.

2.2.2. Organització dels ajuntaments en relació amb el control de la prestació dels serveis

La normativa estableix que la direcció i inspecció de l'execució dels contractes correspon a l'òrgan de contractació, el qual pot dictar les instruccions oportunes per al compliment fidel del que s'hagi convingut, sens perjudici de les obligacions del contractista. Així mateix, l'òrgan de contractació pot designar un "responsable del contracte"⁶ –que pot ser una persona física o jurídica, vinculada a l'ajuntament o aliena a ell– al qual correspon supervisar l'execució del contracte, adoptar les decisions i dictar les instruccions necessàries amb la finalitat d'assegurar la correcta realització de la prestació pactada, dins l'àmbit de facultats que aquest li atribueixi.⁷

D'altra banda, per possibilitar la comunicació ràpida i fluida entre l'ajuntament i la concessionària és necessari que ambdues entitats designin un interlocutor a través del qual es canalitzi qualsevol qüestió sorgida en relació amb la prestació del servei.

6. Article 52 del text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre.

7. La figura del responsable del contracte, juntament amb les atribucions atorgades, és obligatòria a partir de la vigència de la Llei 9/2017, del 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Cal tenir present que un dels aspectes clau per assegurar la prestació d'un bon servei públic és l'existència d'una unitat municipal gestora i responsable del servei que assumeixi el control sobre la gestió realitzada per la concessionària i faci el seguiment sistematitzat de l'execució del contracte en tots els aspectes: tècnics, de qualitat, econòmics, etc.

En relació amb el que s'ha exposat, en el quadre 53 dels annexos s'identifica, per municipis i per contractes, la informació següent, facilitada pels ajuntaments en resposta al qüestionari:

- Els ajuntaments que disposen d'una unitat municipal centralitzada gestora i responsable del servei, amb el nombre de persones que la integren.
- Els ajuntaments en què el control econòmic i el control tècnic s'efectua de manera separada, amb identificació de la unitat, el servei o el nombre de persones que realitza cada control.
- Els contractes en què en la documentació contractual hi consta que es va designar un "responsable del contracte" en els termes de l'article 52 del text refós de la Llei de contractes del sector públic, aprovat pel Reial decret legislatiu 3/2011, del 14 de novembre (TRLCSF) o que, en cas de no constar-hi, també es va designar.
- Els contractes en què en la documentació contractual hi consta que l'ajuntament va designar una persona per fer d'interlocutora amb la concessionària o que, en cas de no constar-hi, també es va designar.
- Els contractes en què en la documentació contractual hi consta que l'empresa concessionària va designar una persona per fer d'interlocutor amb l'ajuntament o que, en cas de no constar-hi, també es va designar.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes dels ajuntaments en relació amb els aspectes esmentats:

Quadre 6. Resum de les respostes respecte a l'organització per al control de la prestació dels serveis

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Nombre d'ajuntaments o de contractes (segons el cas)			
	No	No consta en els plecs, però es va designar	Sí	Total
Existència d'una unitat municipal gestora del servei que centralitzi el control i faci el seguiment sistematitzat de l'execució del contracte	13	n/a*	27	40
Constància en els plecs de la designació per part de l'òrgan de contractació d'un "responsable del contracte" i de les facultats que li van ser atribuïdes (en els termes de l'article 52 del TRLCSF)	16	14	18	48
Constància en els plecs d'una persona designada per l'ajuntament que faci d'interlocutora amb la concessionària	16	16	16	48
Constància en els plecs d'una persona designada per la concessionària que faci d'interlocutor amb l'ajuntament	4	5	39	48

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* No aplicable (perquè no fa referència als contractes sinó a l'organització dels ajuntaments).

Dels quaranta ajuntaments, vint-i-set (un 68%) van manifestar que disposaven d'una unitat municipal centralitzada gestora i responsable del servei. Això no obstant, el nombre de persones que integraven aquesta unitat és molt desigual, atès que va des de trenta-tres persones fins a una, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 7. Respostes respecte al nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Nombre de persones que integren la unitat
Barcelona	(A+B)	33
Tarragona	(A+B+C)	9
Olot	(A+B+C)	8
Sabadell	(A+B+C)	8
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	6
Lleida	(A+B+C)	6
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	6
Reus	(A+B+C) i (B)	5
Santa Coloma de Gramenet	(C)	5
Olesa de Montserrat	(A+B) i (C)	4
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	4
Salou	(A+B+C)	4
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	4
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	4
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	3
Martorell	(A+B)	3
Rubí	(A+B) i (C)	3
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	3
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	3
Cornellà de Llobregat	(C)	2
Montcada i Reixac	(A+B)	2
Ripollet	(A+B)	2
Sitges	(A+B+C)	2
Vendrell, El	(A)	2
Vila-seca	(A+B+C)	2
Badalona	(A+B+C)	1
Viladecans	(B) i (C)	1

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Pel que fa al “responsable del contracte” en els termes de l'article 52 del TRLCSP, els ajuntaments van respondre que en setze dels quaranta-vuit contractes (un 33%) en la documentació contractual no hi constava aquesta designació ni tampoc, encara que no hi constés, se n'havia designat un.

Quant als interlocutors, en setze dels contractes (un 33%) no hi havia cap interlocutor per part de l'ajuntament i en quatre (un 8%) no hi havia cap per part de la concessionària, la qual cosa dificulta la bona gestió del servei.

2.2.3. Aspectes generals dels contractes

Dels quaranta-vuit contractes, el més antic el va formalitzar l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts l'any 1998 i el més recent, de l'any 2016, l'Ajuntament de Salou.

En aquest període de gairebé dinou anys la normativa en matèria de contractació pública ha estat objecte de reformes successives, les quals han introduït noves disposicions o han donat una nova redacció a determinats preceptes, atesa la necessitat d'adaptar-la als requeriments de les directives comunitàries.

És per aquest motiu que l'anàlisi no s'ha centrat a verificar el compliment de la normativa que estava vigent en el moment en què es van aprovar els plecs de prescripcions dels contractes o que, si s'esqueia, s'hi van fer les modificacions, sinó que l'anàlisi s'ha fet des d'una perspectiva més genèrica en relació amb el compliment dels principis generals inherents a la contractació pública.

Cal assenyalar que, a més de la normativa sobre contractació que estava vigent en cada cas, els contractes es regeixen fonamentalment pels corresponents plecs de prescripcions administratives i tècniques, els quals regulen tota la vida del contracte –fins al punt que la jurisprudència els qualifica com la llei del contracte–, atès que els plecs han de recollir les condicions de la prestació del servei, els drets i les obligacions d'ambdues parts, i també els mecanismes d'inspecció i de control que estableix l'ajuntament per comprovar el compliment de les obligacions que tant la normativa com els plecs mateixos imposen a la concessionària.

2.2.3.1. Objecte dels contractes

Dels serveis compresos en l'objecte dels quaranta-vuit contractes analitzats, disset inclouen la gestió dels tres serveis (neteja, recollida i deixalleria), dinou la de dos (neteja i recollida) i dels dotze restants que inclouen només un servei, dos fan referència al de neteja, tres al de recollida i set al de deixalleria.

S'ha de tenir en compte que aquests serveis tenen una gran interrelació i per això s'acostuma a fer un contracte de concessió conjunt dels tres o de dos dels serveis, encara que en les prescripcions dels contractes han de quedar diferenciades clarament les referides a cada un d'ells.

Tres d'aquests quaranta-vuit contractes inclouen també l'execució d'obres o bé combinen diversos règims de prestació dels serveis, fet pel qual es van qualificar de naturalesa mixta. Aquests contractes són els següents:

- El de l'Ajuntament de Valls, del 13 de maig del 2005, que inclou, a més dels tres serveis

analitzats, la concessió d'obra pública per a la construcció i l'explotació d'un aparcament subterrani i la conservació i explotació d'un altre aparcament subterrani, i també el servei de conservació i manteniment de zones verdes.

Tot i que el contracte es va qualificar de naturalesa mixta, la construcció i la gestió dels serveis referits als aparcaments subterranis s'haurien d'haver licitat i contractat de manera independent, atès que no tenen cap vinculació amb la resta dels serveis inclosos en el contracte.

- Un de l'Ajuntament de Viladecans, del 8 d'abril del 2011, on el servei de recollida i transport de residus es presta en règim de concessió i el servei de neteja viària es presta en la modalitat de contracte de serveis. El contracte inclou, a més, l'execució d'obres de primer establiment, consistents en la construcció de l'equipament polivalent dels serveis municipals.
- El de l'Ajuntament de Palafrugell, del 13 de novembre del 2015, on el servei de recollida i transport de residus es presta en règim de concessió i els altres serveis inclosos –servei de neteja viària, de mercats i de platges i servei de deixalleria– es presten en la modalitat de contracte de serveis.

D'altra banda, hi ha dos contractes que originàriament incloïen més serveis dels que es prestaven el 2017: el de l'Ajuntament de Calafell, del 13 d'agost del 2004, i el de l'Ajuntament del Vendrell, del 15 de març del 1999, els quals, a més del servei de neteja viària, incloïen inicialment el de recollida i transport de residus. En ambdós casos la gestió d'aquest servei es va delegar els anys 2011 i 2012, respectivament, al Consell Comarcal del Baix Penedès.

2.2.3.2. Durada dels contractes

La durada dels contractes de concessió de la gestió de serveis públics s'ha d'establir, entre altres aspectes, d'acord amb la naturalesa de les prestacions, el seu finançament i la necessitat de ser sotmeses periòdicament a concurrència; no pot tenir un caràcter indefinit i ha d'estar fixada, incloses les possibles pròrroques, en la documentació contractual corresponent.

En el quadre 54 dels annexos s'identifiquen, per municipis, les dates d'inici i de finalització de cada contracte, incloses les possibles pròrroques, les modificacions de la durada incorporades fins al 31 de desembre del 2017 i, per tant, la seva durada màxima fins a aquella data.

Respecte a la durada dels contractes cal posar de manifest els fets següents:

- El 31 de desembre del 2017 hi havia operatius sis contractes en què s'havia superat la

seva data màxima de vigència, incloses les pròrrogues i, si s'esqueia, les modificacions de la durada acordades fins a aquella data, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 8. Contractes que el 31 de desembre del 2017 havien superat la data màxima de vigència

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Data de formalització del contracte	Data de venciment incloses les pròrrogues	Data de venciment per modificació de la durada	Mesos transcorreguts des de la data màxima de vigència fins al 31.12.2017
Esplugues de Llobregat (a)	(A+B)	06.03.2007	28.02.2017	-	10
Martorell (b)	(A+B)	01.12.2005	01.01.2016	-	24
Rubí (c)	(A+B)	28.08.2007	27.08.2015	-	28
Rubí (d)	(C)	11.04.2011	10.04.2017	-	8
Tortosa (e)	(A+B)	02.08.2005	19.11.2016	-	13
Vendrell, El (f)	(A)	15.03.1999	15.03.2006	15.03.2016	21

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) El 15 de febrer del 2017 l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat va acordar la continuïtat del contracte fins a l'adjudicació d'un de nou o, com a màxim, fins al 31 de gener del 2018. Tanmateix, el nou contracte no es va adjudicar fins al 14 de setembre del 2018.
 - (b) L'Ajuntament de Martorell no va publicar l'anunci de licitació del nou contracte fins al 2 de gener del 2020.
 - (c) El nou contracte de neteja viària i de recollida de residus de l'Ajuntament de Rubí no es va adjudicar fins al 30 de maig del 2019.
 - (d) A la data de redacció d'aquest informe, octubre del 2020, el nou contracte de deixalleria de l'Ajuntament de Rubí està encara en fase de redacció dels plecs.
 - (e) El nou contracte de l'Ajuntament de Tortosa no es va adjudicar fins al 3 de juliol del 2019.
 - (f) A la data de redacció d'aquest informe, octubre del 2020, el nou contracte de l'Ajuntament del Vendrell estava encara en fase de redacció dels plecs.
- El 31 de desembre del 2017 hi havia tres contractes la durada dels quals, incloses les pròrrogues possibles, tot i no estar vençuts, era notablement més àmplia que la de la resta dels contractes que incloïen els mateixos serveis. Els contractes a què es fa referència s'indiquen en el quadre següent:

Quadre 9. Contractes amb una durada més àmplia que la de la resta dels contractes analitzats

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Data de formalització del contracte	Anys			Total anys	Data màxima de finalització (incloses les pròrrogues possibles)
			Durada inicial	Període màxim de pròrroga	Modificacions de la durada		
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	01.07.1998	10	40	(a) -	50	02.07.2048
Valls	(A+B+C)	13.05.2005	16	9	-	25	15.05.2030
Vilassar de Mar	(C)	10.12.2003	2	6	(b) 17	25	31.12.2028

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) La durada del contracte de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts es va modificar de manera que es va augmentar el venciment del període principal i es va mantenir el venciment final dels anys prorrogables (vegeu l'apartat 2.2.3.3).
- (b) La durada del contracte de l'Ajuntament de Vilassar de Mar es va ampliar en dues ocasions, de manera que es va augmentar el venciment del període principal en disset anys més, però sense pròrrogues possibles (vegeu l'apartat 2.2.3.3).

2.2.3.3. Modificacions dels contractes

Els contractes públics es poden modificar sempre que concorrin raons d'interès públic basades en l'existència de necessitats noves o de causes imprevistes degudament justificades en l'expedient. Només es poden modificar quan s'hagi previst en la documentació contractual i s'ha de fer en la forma prevista en la normativa.

Fins al 31 de desembre del 2017 es van modificar trenta-tres dels quaranta-vuit contractes analitzats i van ser trenta els ajuntaments que les van acordar.

D'acord amb les respostes dels ajuntaments al qüestionari, en el quadre 55 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes, el nombre total de modificacions realitzades des de la formalització del contracte fins al 31 de desembre del 2017 i els aspectes que van ser objecte de modificació, desglossats entre la durada del contracte, la fórmula a aplicar per a la revisió de preus, les prestacions dels serveis inclosos en el contracte i els altres aspectes modificats.

En el qüestionari també es va demanar als ajuntaments que indiquessin l'efecte quantitatiu (en augment o en disminució) que les dites modificacions van tenir sobre el preu anual de cada servei inclòs en el contracte. Tanmateix, atesa la deficient qualitat de les respostes obtingudes en general, no s'ha pogut fer una relació detallada de l'efecte quantitatiu de les modificacions sobre cada un dels contractes a fi de poder presentar en un annex la informació de manera homogènia.

Sense entrar a fer una valoració jurídica –atès que, per la complexitat que poden presentar les modificacions d'aquests contractes, aquestes haurien de ser objecte d'una anàlisi individualitzada i aprofundida, la qual cosa no entra dins l'abast d'aquest treball–, a continuació es descriuen algunes modificacions incorporades fins al 31 de desembre del 2017 per alguns ajuntaments, que van tenir un efecte significatiu sobre alguna de les característiques bàsiques del contracte, en particular la durada.

- Del contracte de l'Ajuntament de Calafell, del 13 d'agost del 2004, amb una durada de vuit anys prorrogable per vuit anys més (venciment màxim el 12 d'agost del 2020), el qual incloïa inicialment els serveis de neteja i de recollida, les modificacions següents:
 - L'acordada el 23 de juny del 2010, en què, a més d'augmentar les prestacions del servei de neteja, es va augmentar la durada del període principal del contracte fins a la data màxima prevista incloses les pròrrogues, l'any 2020.
 - L'acordada el 7 de març del 2011, que és conseqüència de l'acord del Ple de l'1 de desembre del 2010, pel qual l'Ajuntament va delegar en el Consell Comarcal del Baix Penedès la prestació del servei de recollida i, per tant, va rescotar del contracte de concessió aquest servei, amb la consegüent reducció del preu.

En l'acord de modificació, es va aprovar també la construcció per part de la concessionària d'una nova instal·lació per reubicar els mitjans adscrits al servei de neteja, per

1.607.059,14 €, atès que la instal·lació utilitzada fins aleshores per aquest servei formava part del servei de recollida (delegat al Consell Comarcal).

- Del contracte de l'Ajuntament de Sant Andreu de la Barca, del 10 d'octubre del 2003, referit als tres serveis analitzats i amb una durada de nou anys prorrogable per un any més (venciment final el 10 d'octubre del 2013), la modificació acordada pel Ple el 19 de novembre del 2008 en què, a més d'ampliar les prestacions del servei de neteja i de modificar el sistema de recollida, es va augmentar la durada del període principal en onze anys, però, sense la possibilitat de pròrroques, amb la qual cosa el venciment final va passar a ser el 9 d'octubre del 2023.
- Del contracte de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, de l'1 de juliol del 1998, referit als serveis de neteja i de recollida i amb una durada de deu anys prorrogable tàcitament d'any en any fins a un màxim de quaranta anys (venciment final el 2 de juliol del 2048), la modificació acordada pel Ple el 30 de juny del 2004, en què, a més d'augmentar les prestacions de la recollida, es va ampliar la durada del període principal en quinze anys, amb la qual cosa el venciment d'aquest període va passar a ser el 2 de juliol del 2023 (total vint-i-cinc anys) i es va mantenir el venciment final dels anys prorrogables (vint-i-cinc anys més).
- Del contracte de l'Ajuntament de Tarragona, del 28 de maig del 2002 i venciment inicial el 28 d'abril del 2013 (sense pròrroques possibles), que inclou els tres serveis analitzats cal destacar les modificacions següents:
 - L'aprovada pel Ple el 5 de juny del 2006, en què es va acordar que, amb efectes de l'1 de gener del 2005, la fórmula a aplicar per a la revisió de preus passava a ser segons el 0,93% de les previsions de l'IPC de Catalunya més un 1%, en lloc de l'estipulada en el contracte, que no incloïa l'1% addicional. L'augment de la despesa anual per l'aplicació d'aquesta modificació es va quantificar en 94.236,90 € (en relació amb el preu contractual del 2004).

L'Ajuntament va justificar aquesta modificació (a instàncies de la concessionària) argumentant que era per anivellar l'increment de les despeses de personal ocasionat per la signatura del nou conveni col·lectiu específic per al personal de la concessionària a Tarragona.

Respecte a aquesta modificació cal indicar que els diversos informes emesos o subscrits pels diferents òrgans o pel personal responsable de l'Ajuntament (el cap de Contractació d'obres, béns i serveis; el cap del Servei d'assessorament i fiscalització; l'interventor general; el secretari general, i el vicesecretari general) van ser desfavorables.

- L'acordada pel Ple el 13 de desembre del 2010 i amb efectes de l'1 de gener del 2011, que va consistir bàsicament en l'execució a càrrec de l'empresa concessionària d'una nova inversió per un total de 14.163.792,98 €; l'ampliació de la durada del contracte

en deu anys, amb la qual cosa el venciment passava a ser el 28 d'abril del 2023, i la restitució, a aplicar a partir del mes de maig del 2013, de la fórmula original per a la revisió de preus, que va tornar a ser segons el 0,93% de les previsions de l'IPC de Catalunya. Amb aquesta modificació el preu anual del contracte, inclòs l'IVA, va passar de 9.160.885,41 € (amb preus del 2002) a 16.970.041,24 € (amb preus del 2010).

El Ple de l'Ajuntament va aprovar la proposta d'aquesta modificació el 27 de juliol del 2010, amb l'informe de fiscalització de la Intervenció en sentit desfavorable. En contra de l'informe de la Intervenció la Secretaria va emetre un informe favorable, de manera que el Ple va resoldre la discrepància: va aprovar la proposta de modificació i va suspendre el termini de resolució de l'expedient fins a l'emissió del dictamen preceptiu, no vinculant, de la Comissió Jurídica Assessora, o bé, fins que hagués transcorregut el termini per emetre'l.

Ateses les característiques de la modificació, era preceptiu que la Comissió Jurídica Assessora emetés l'informe corresponent en el termini de dos mesos des de la recepció de l'expedient, en aquest cas abans del 7 de desembre del 2010. Tanmateix, l'informe esmentat, del 9 de desembre del 2010, que va ser desfavorable a la modificació, no va tenir entrada a l'Ajuntament fins al 3 de gener del 2011 (data de sortida del Departament de Governació i Administracions Públiques del 29 de desembre del 2010) i, per tant, no es va poder tenir en compte per a l'adopció de l'acord del Ple del 13 de desembre del 2010, d'aprovació de la modificació.

- Del contracte de l'Ajuntament del Vendrell, del 15 de març del 1999, amb una durada inicial de set anys incloses les pròrrogues (fins al 15 de març del 2006), el qual incloïa originàriament els serveis de neteja i de recollida, la modificació acordada el 15 de març del 2006, en què es van augmentar les prestacions i també es va augmentar en deu anys la durada del contracte (fins al 15 de març del 2016), amb la qual cosa es va incrementar el preu anual del contracte en 1.506.722,68 €.

D'altra banda, en el Ple del 31 de maig del 2012 l'Ajuntament va acordar delegar en el Consell Comarcal del Baix Penedès el servei de recollida i eliminació de residus i iniciar l'expedient de modificació del contracte en funció d'aquesta delegació.

Tanmateix, tot i que la concessionària va deixar de prestar el servei, l'acord esmentat no va culminar en un acord de modificació del contracte i en el Ple del 16 de febrer del 2016 es va donar per finalitzat l'expedient de modificació iniciat i es va resoldre la finalització del contracte a la data del seu venciment, el 15 de març del 2016. Alhora se'n va acordar la pròrroga forçosa fins a l'adjudicació i formalització d'un de nou.

Cal indicar, però, que a la data de redacció d'aquest informe, octubre del 2020, el nou contracte de l'Ajuntament del Vendrell estava encara en fase de redacció dels plecs.

- Del contracte referit al servei de deixalleria de l'Ajuntament de Vilassar de Mar, del 10 de

desembre del 2003 i amb una durada inicial de dos anys, prorrogable per dos períodes de tres anys (fins al 31 de desembre del 2011), les modificacions acordades el 22 de juliol del 2008 i l'1 de febrer del 2011, en què, a més d'altres aspectes modificats, es va ampliar el termini del contracte en quatre i en tretze anys, respectivament, amb la qual cosa es va augmentar el venciment del període principal en disset anys més (fins al 31 de desembre del 2028 i sense pròrroques possibles) i la seva durada va passar a abastar un total de vint-i-cinc anys.

2.2.4. Control exercit pels ajuntaments sobre la prestació dels serveis

Com a qüestió prèvia s'ha de fer constar que encara que els serveis públics analitzats es prestin mitjançant concessió, la seva titularitat és de l'ajuntament, al qual la normativa atorga, entre altres potestats, la de dirigir i controlar les condicions en què es presten i, per tant, la capacitat de fiscalitzar la gestió de la concessionària.⁸ A més, són nul·les les clàusules contractuals per les quals l'ens local renuncia a fiscalitzar el servei.⁹

Consegüentment, en qualsevol moment l'ajuntament pot exercir sobre la concessionària les facultats d'inspecció i de control que consideri convenientes, les quals es poden exercir mitjançant els serveis tècnics municipals o bé mitjançant la contractació de tercers especialitzats.

Així mateix, la concessionària està obligada a facilitar les tasques d'inspecció als tècnics municipals, i els ha de permetre l'entrada lliure a les seves instal·lacions, i també l'accés als documents relatius a la prestació del servei.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si en els plecs es feia constar que l'ajuntament, com a titular del servei, podia exercir en tot moment les facultats d'inspecció i de control que considerés convenientes. De les respostes obtingudes es desprèn el següent:

8. El punt *b* de l'article 248 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), aprovat pel Decret 179/1995, del 13 de juny, té el redactat següent:

Potestats de l'ens concedent

L'ens concedent té les potestats següents:

[...]

b) Fiscalitzar la gestió de la concessionària. A aquest efecte, l'ens local pot inspeccionar el servei, les obres, les instal·lacions i els locals, i la documentació relacionada amb l'objecte de la concessió, i dictar les ordres per mantenir o restablir la prestació corresponent.

9. El punt *c* de l'article 233 del ROAS té el redactat següent:

Nul·litat de clàusules

Són nul·les les clàusules següents:

[...]

c) Aquelles per les quals l'ens local renuncia a fiscalitzar el servei o, si s'escau, a imposar-hi modificacions, a declarar la resolució del contracte o a no fer ús de les potestats del rescabament i, quan sigui procedent, la intervenció de la concessió.

- En quaranta-quatre dels quaranta-vuit contractes es preveu la potestat esmentada.
- En quatre contractes aquesta facultat no es preveu expressament, si bé la concessionària assumeix que qui té la capacitat d'inspecció i de control és l'ajuntament.

Es tracta del contracte de l'Ajuntament de Badalona, amb els tres serveis inclosos; del de Cornellà de Llobregat, referit només al servei de deixalleria; del de Reus que fa referència al servei de recollida pneumàtica, i del contracte de Sant Vicenç dels Horts que inclou els serveis de neteja viària i de recollida de residus.

2.2.4.1. Control tècnic dels contractes

Perquè els serveis tècnics municipals puguin controlar el compliment efectiu dels serveis prestats per les empreses concessionàries, la Sindicatura considera que cal dissenyar un sistema de control, que es desenvolupa en els cinc subapartats d'aquest apartat, en què es tinguin en compte els aspectes següents:

- El contingut de la prestació del servei.
- La programació del servei.
- La dotació dels mitjans personals, materials i tècnics adscrits al servei, inclosa la disposició d'una plataforma informàtica de gestió integral del servei, i també l'establiment de condicions especials en relació amb els mitjans.
- El nivell de qualitat del servei.
- La capacitat de resposta davant les incidències o les emergències que es puguin presentar.

En el qüestionari es van fer diverses preguntes relacionades amb el control tècnic en què es va demanar als ajuntaments que indiquessin si en els plecs del contracte es feien constar determinades obligacions per part de la concessionària, o bé, encara que no hi constessin, si la concessionària assumia l'obligació en qüestió.

Encara que en els altres apartats de l'informe aquesta distinció s'ha reflectit en els corresponents resums de les respostes, en els resums que es mostren en aquest apartat, referit al control tècnic, aquesta distinció no s'ha fet, i s'ha considerat que la resposta era afirmativa tant si l'obligació constava en els plecs com si, encara que no hi constés, la concessionària l'assumia.

Això no obstant, en el quadre 56 dels annexos s'identifiquen, per ajuntaments i per contractes, les respostes dels ajuntaments respecte a aquells aspectes que, en relació amb el control tècnic, estaven regulats en els plecs corresponents.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes afirmatives dels ajuntaments relatives a aquelles qüestions en què es va preguntar si constaven regulades expressament en els plecs dels contractes:

Quadre 10. Resum de les respostes afirmatives quant als aspectes de control tècnic regulats en els plecs

Aspectes que consten regulats en els plecs	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%
Respecte a la programació del servei: L'obligació de la concessionària de presentar a l'ajuntament una programació periòdica de la gestió del servei	26	68	18	46	6	25
Respecte a la dotació dels mitjans: L'obligació de la concessionària de presentar a l'inici del contracte la composició detallada dels mitjans personals, materials i tècnics aportats El detall de l'inventari inicial dels mitjans materials i tècnics aportats per l'ajuntament L'obligació de sotmetre a l'autorització prèvia de l'ajuntament qualsevol modificació de l'inventari L'obligació de la concessionària de presentar periòdicament l'inventari actualitzat L'obligació de la concessionària de mantenir, en tot moment, el parc de vehicles, la maquinària i les instal·lacions en bon estat d'ús i funcionament L'obligació de la concessionària de presentar un pla de manteniment, conservació i neteja dels béns afectes al servei L'obligació de la concessionària de disposar i de mantenir actualitzada una plataforma informàtica integral que permeti gestionar i controlar el servei prestat i garantir-ne la traçabilitat	31 30 23 16 38 26 24	82 79 61 42 100 68 63	28 33 27 20 39 30 25	72 85 69 51 100 77 64	16 19 11 6 23 19 14	67 79 46 25 96 79 58
Respecte al compliment de condicions especials: L'establiment de condicions especials de tipus mediambiental o de tipus social en relació amb els mitjans adscrits al servei El caràcter d'obligació contractual essencial a les condicions especials, a l'efecte de constituir, en el cas d'incompliment, causa de resolució del contracte	22 7	58 18	25 8	64 21	12 5	50 21
Respecte al nivell de qualitat del servei: L'establiment d'un sistema d'indicadors a fi de mesurar i d'avaluar si el nivell de qualitat de la prestació del servei s'efectua d'acord amb els objectius de qualitat prefixats L'obligació de la concessionària de desenvolupar un sistema intern de control de qualitat (pla d'assegurament de la qualitat) L'obligació de la concessionària de presentar a l'ajuntament el pla d'assegurament de la qualitat per a la seva aprovació L'obligació de la concessionària de presentar periòdicament a l'ajuntament el resultat del pla d'assegurament de la qualitat L'establiment d'una vinculació entre la retribució de la concessionària i el resultat de la qualitat del servei prestat	25 9 8 6 24	66 24 21 16 63	28 11 8 5 22	72 28 21 13 56	7 5 3 1 5	29 21 13 4 21
Respecte a la capacitat de resposta davant les incidències i/o les emergències: L'obligació de la concessionària de posar en coneixement de l'ajuntament qualsevol incidència o emergència presentada L'obligació de la concessionària de disposar d'uns protocols de comunicació i d'actuació, aprovats per l'ajuntament, davant les incidències i les emergències que es poguessin presentar	28 13	74 34	30 11	77 28	14 4	58 17
Respecte a algunes obligacions específiques del contingut de la prestació del servei de deixalleria: L'obligació de la concessionària de senyalitzar la instal·lació de la deixalleria, a fi de facilitar-ne l'ús i de minimitzar el temps d'estada dels usuaris L'obligació de la concessionària d'emplenar un llibre de registre d'entrades de residus L'obligació de la concessionària d'emplenar un llibre de registre de sortides de residus L'obligació de la concessionària d'informar periòdicament per escrit a l'ajuntament sobre la gestió de la deixalleria					16 21 19 17	67 88 79 71

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* Percentatge en relació amb el nombre de contractes que inclouen el servei: 38 de neteja viària, 39 de recollida i transport de residus i 24 de deixalleria.

2.2.4.1.1. Contingut de la prestació del servei

El contingut de la prestació del servei ha de quedar ben definit en la documentació contractual, tant pel que fa a les activitats a realitzar com pel que fa a la modalitat de la prestació.

En els quadres 57, 58 i 59 dels Annexos, corresponents als serveis de neteja viària, de recollida de residus i de deixalleria, respectivament, es detalla i s'identifica, per municipis i per contractes, la resposta dels ajuntaments respecte al contingut de la prestació dels serveis inclosos en els contractes respectius.

En els tres quadres següents es fa un resum de les respostes:

Quadre 11. Resum dels continguts de la prestació del servei de neteja viària

Activitats a realitzar i modalitat de la prestació	Nombre de contractes	% (a)
Prestacions bàsiques:		
Neteja de vies públiques	38	100
Neteja de places	36	95
Neteja de zones enjardinades	21	55
Neteja de platges	9	(b) 69
Buidada, neteja i manteniment de la totalitat de les papereres instal·lades en el municipi	32	84
Transport de les deixalles fins als punts de dipòsit establerts	34	89
Prestacions especials:		
Neteges especials per festes, fires, actes públics, campanyes electorals, manifestacions, etc.	37	97
Retirada de cartells, pancartes, etc.	26	68
Neteja de pintades i grafitis	25	66
Recollida de brossa i restes de poda	20	53
Serveis excepcionals de neteja i d'actuació immediata davant de situacions d'emergència o imprevistes (climatològiques, accidents, etc.)	36	95
Modalitat de la prestació:		
Escombrades mecàniques	38	100
Escombrades manuals	38	100
Escombrades mixtes (mecàniques i manuals)	36	95
Aigualeigs mecànics	33	87
Aigualeigs manuals	30	79
Aigualeigs mixtos (mecànics i manuals)	27	71
Tractament de la sorra de les platges	9	(b) 69

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) Percentatge en relació amb els 38 contractes que inclouen el servei de neteja viària, excepte per al cas de la neteja de platges i al tractament de la sorra, quant a les prestacions bàsiques i a la modalitat de prestació, respectivament.
- (b) El percentatge s'ha calculat en relació amb els 13 contractes dels municipis costaners inclosos en els 38 que inclouen el servei de neteja viària (vegeu l'aclariment que es fa al final d'aquests tres quadres).

Quadre 12. Resum dels continguts de la prestació del servei de recollida i transport de residus

Activitats a realitzar i modalitat de la prestació	Nombre de contractes	% (a)
Prestacions bàsiques:		
Recollida selectiva de residus domèstics generats en els domicilis particulars i de residus similars generats en els serveis i les indústries	(b) 38	97
Recollida selectiva de residus generats per les activitats comercials (comerços, oficines, serveis, etc.) i de residus industrials assimilables als municipals, en el cas que el titular de l'activitat generadora d'aquests residus s'hagi acollit al sistema de recollida municipal	35	90
Transport separat dels residus fins a les instal·lacions establertes per l'ajuntament i descàrrega	35	90
Rentatge i manteniment dels contenidors i dels bujols corresponents	37	95
Rentatge i manteniment dels vehicles de recollida	37	95
Rentatge i manteniment de les instal·lacions de la xarxa de recollida pneumàtica	7	18
Prestacions especials:		
Recollida de residus voluminosos	36	92
Recollida d'animals morts domèstics	21	54
Recollida en esdeveniments (festes, actes públics, etc.)	36	92
Modalitat de la prestació:		
Mitjançant contenidors i bujols específics	38	97
Mitjançant recollida porta a porta	18	46
Mitjançant recollida pneumàtica	7	18

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

(a) Percentatge en relació amb els 39 contractes que inclouen el servei de recollida i transport de residus.

(b) L'Ajuntament de Salt va manifestar que dins les prestacions bàsiques del contracte només s'inclou la recollida i el transport de la fracció rebuig, no inclou la recollida selectiva (vegeu l'aclariment que es fa al final d'aquests tres quadres).

Quadre 13. Resum dels continguts de la prestació del servei de deixalleria

Activitats a realitzar	Nombre de contractes	%*
Control de l'admissió dels residus (requisits dels usuaris, residus admesos i no admesos, quantitats màximes, condicions de lliurament, etc.)	23	96
Recepció, identificació, classificació i dipòsit dels residus en els contenidors corresponents, inclosa l'atenció personalitzada als usuaris	23	96
Selecció i l'emmagatzematge d'aquells residus susceptibles de tenir un segon ús, a fi de permetre'n la reutilització	14	58
Manteniment d'un mínim de capacitat de recepció per a cada tipus de material, amb la finalitat que no es produeixi la saturació o el desbordament dels contenidors	21	88
Buidada dels contenidors d'acord amb el mètode adient segons l'emmagatzematge utilitzat per a cada tipus de residus	21	88
Lliurament dels residus als transportistes i/o als gestors autoritzats corresponents, inclosa la verificació del compliment de la normativa mediambiental i de gestió de residus per part d'aquells	23	96
Neteja i conservació dels contenidors, dels equips i de les instal·lacions	24	100
Emplenament dels diferents registres (d'usuaris, d'entrades, de sortides, etc.)	23	96
Realització d'activitats educatives de temàtica mediambiental (xerrades, tallers, etc.)	12	50
Recaptació, si escau, de les taxes i/o dels preus públics corresponents	15	63

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* Percentatge en relació amb els 24 contractes que inclouen el servei de deixalleria.

De la informació que està reflectida en els tres quadres anteriors cal fer els aclariments següents:

- El servei de neteja viària el presten en règim de concessió trenta-cinc ajuntaments mitjançant trenta-vuit contractes (quatre de l'Ajuntament de Barcelona), tretze dels quals corresponen a municipis del litoral (un de Barcelona, el referit a la zona est). D'aquests tretze contractes només nou contenen la neteja de platges dins les prestacions del servei.
- En l'objecte del contracte de l'Ajuntament de Salt (formalitzat el juny del 2009 per als serveis de neteja i de recollida) i pel que fa a les prestacions del servei de recollida de residus, només s'inclou la recollida de la fracció rebuig dels residus municipals.

Aquest fet és a causa que a la data de formalització del contracte i fins a l'any 2018, en què es va formalitzar un nou contracte, el servei de recollida selectiva de les fraccions corresponents a paper, vidre i envasos lleugers i a la fracció orgànica dels residus municipals (FORM) i el servei de deixalleria els prestava el Consell Comarcal del Gironès.

2.2.4.1.2. Programació del servei

La programació periòdica del servei és una eina de gestió a partir de la qual els ajuntaments poden comprovar si el servei es presta d'acord amb les condicions pactades.

En el cas dels serveis de neteja viària i de recollida i transport de residus el contingut de la programació hauria d'incloure bàsicament el següent:

- Plànols de les zones on s'efectuarà la neteja o la recollida.
- Freqüència i modalitat de la neteja o de la recollida per cada zona.
- Recorregut dels equips d'operaris o dels vehicles assignats.
- Identificació dels equips d'operaris i vehicles adscrits a cada zona o a cada procés.
- Dies d'actuació, torns, horaris d'inici i de finalització, horaris i punts de descans.
- Plànols de les zones on estan ubicades les papereres, els contenidors o els bujols.
- Freqüències i horaris de la buidada i la neteja de les papereres o del rentatge i manteniment dels contenidors i dels bujols.

En el cas del servei de deixalleria la programació hauria de fer referència al següent:

- Dies i horaris d'obertura al públic.
- Equips dels operaris adscrits a cada activitat.
- Tasques a realitzar pels operaris fora de l'horari d'atenció al públic.
- Dies i horaris d'activitats educatives de temàtica ambiental.
- Plànols de les zones on, si escau, s'han d'ubicar les deixalleries mòbils, dies i horaris d'atenció al públic i equips dels operaris adscrits a cada deixalleria mòbil.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si la concessionària havia de presentar o de posar a l'abast seu la programació periòdica de la gestió del servei, la freqüència de presentació i si havien disposat de la programació referida al 2017, amb indicació, si s'esqueia, del seu contingut. Se'ls demanava també que, en cas de no haver-la tingut a l'abast, fessin una breu explicació dels motius.

En el quadre 60 dels annexos s'identifica, per municipis i per contractes, la resposta dels ajuntaments en relació amb la informació indicada.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes respecte a la periodicitat amb què els ajuntaments van disposar de la programació del servei:

Quadre 14. Resum de les respostes quant a la freqüència de disposició de la programació del 2017

Disposició de la programació	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
	Nombre contractes	%*	Nombre contractes	%*	Nombre contractes	%*
Es va disposar de la programació periòdica	20	53	21	54	6	25
Es va disposar de la programació, però només quan van haver-hi modificacions respecte a la programació de base	10	26	10	26	5	21
Es va disposar de la programació, però sense especificar la periodicitat	6	16	4	10	6	25
Total de casos en què es va disposar de la programació	36	95	35	90	17	71
Casos en què no es va disposar de la programació	2	5	4	10	7	29

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* Percentatge en relació amb el nombre de contractes que inclouen el servei: 38 de neteja viària, 39 de recollida i transport de residus i 24 de deixalleria.

La majoria de les respostes en relació amb la disposició de la programació del servei durant el 2017 van ser positives, tot i que en un grau elevat no es va especificar la periodicitat concreta. Tanmateix, per onze dels contractes l'ajuntament no va disposar de la programació del 2017, per tots o per algun dels serveis inclosos. En el quadre següent s'identifiquen els contractes a què es fa referència i els motius que van adduir els ajuntaments per explicar aquest fet.

Quadre 15. Contractes en què l'ajuntament no va disposar de la programació del servei durant el 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis per als quals no es va disposar de la programació	Resposta de l'ajuntament respecte als motius pels quals no va disposar de la programació del servei durant el 2017 (resposta literal en cursiva)
Badalona	(A+B+C)	(C)	<i>No es demana al plec.</i>
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	(B)	<i>L'empresa adjudicatària no va presentar part de la documentació establerta als plecs.</i>
Reus	(A+B+C)	(C)	<i>No està inclòs dins del Plec de condicions tècniques.</i>
Reus	(B)	(B)	<i>No es requereix.</i>
Ripollet	(A+B)	(A+B)	<i>No es va demanar.</i>
Rubí	(C)	(C)	<i>Compleix un horari d'obertura de la instal·lació.</i>

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis per als quals no es va disposar de la programació	Resposta de l'ajuntament respecte als motius pels quals no va disposar de la programació del servei durant el 2017 (resposta literal en cursiva)
Sabadell	(A+B+C)	(C)	<i>No s'informa específicament de la programació ja que aquesta està establerta al contracte.</i>
Sitges	(A+B+C)	(C)	<i>Perquè l'adjudicatari no té l'obligació de fer-ho.</i>
Tarragona	(A+B+C)	(C)	<i>No s'estableix en el Plec de condicions tècniques.</i>
Valls	(A+B+C)	(B) (C)	<i>No ha estat subministrada pel concessionari, si bé s'ha sol·licitat. No s'exigeix.</i>
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	(A)	<i>La programació de treballs es fixa i d'acord amb la periodicitat establerta als Plecs tècnics.</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Tal com es reflecteix en el quadre anterior, els motius que van argumentar la majoria d'aquests onze ajuntaments va ser la no exigència de l'obligació en els plecs corresponents, en particular pel que fa al servei de deixalleria.

Cal tenir en compte que la falta d'una programació actualitzada del servei dificulta en gran mesura l'exercici del control d'un dels aspectes més importants de l'execució del contracte, com és que el servei es presta d'acord amb les especificacions contingudes en la programació.

2.2.4.1.3. Mitjans personals, materials i tècnics

Per comprovar la correcta prestació dels serveis, cal disposar d'informació detallada i actualitzada dels mitjans personals, materials i tècnics amb què la concessionària els presta.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si durant el 2017 havien disposat de la informació següent en relació amb els mitjans adscrits a cada servei:

- La composició detallada del personal (per categoria laboral, qualificació, funcions, etc.).
- La composició detallada dels vehicles (número d'identificació, matrícula, model, capacitat, etc.), de la maquinària i dels altres elements adscrits (magatzem, taller, etc.).
- La composició detallada de les papereres, dels contenidors i dels bujols (número d'identificació, capacitat, ubicació, etc.).

També se'ls va preguntar si la concessionària disposava d'una plataforma informàtica integral per gestionar i controlar el servei prestat i garantir-ne la traçabilitat, i si durant el 2017 aquesta plataforma havia estat operativa en totes les seves funcionalitats. Se'ls va demanar també que, en cas de no haver estat plenament operativa, fessin una breu explicació dels motius.

En el quadre 61 dels annexos s'identifica, per municipis i per contractes, la resposta dels ajuntaments en relació amb la informació indicada.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes dels ajuntaments respecte a aquells

contractes en què no es va disposar de la composició detallada dels mitjans adscrits als serveis durant el 2017.

Quadre 16. Resum de les respostes dels ajuntaments respecte a la no disponibilitat d'informació relativa als mitjans personals, materials i tècnics durant el 2017

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
	Nombre contractes	%*	Nombre contractes	%*	Nombre contractes	%*
No es va disposar de la composició detallada del personal adscrit al servei	9	24	10	26	8	33
No es va disposar de l'inventari de vehicles, maquinària i altres elements adscrits al servei	7	18	7	18	10	42
No es va disposar de l'inventari de papereres, contenidors o bujols adscrits al servei	21	55	7	18	11	46
La concessionària no va disposar d'una plataforma informàtica integral per gestionar i controlar el servei prestat	11	29	11	28	8	33

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* Percentatge en relació amb el nombre de contractes que inclouen el servei: 38 de neteja viària, 39 de recollida i transport de residus i 24 de deixalleria.

De les dades que es reflecteixen en el quadre anterior cal destacar el següent:

- Gairebé més d'una quarta part dels contractes no van disposar el 2017 de la composició detallada del personal adscrit al servei (24% de neteja, 26% de recollida i 33% de deixalleria) i, encara que en un menor grau, tampoc no van disposar de l'inventari dels vehicles, la maquinària i els altres elements adscrits al servei (18% de neteja, 18% de recollida i 42% de deixalleria).

Aquesta mancança, a més de dificultar l'exercici del control efectiu sobre els mitjans, dificulta també el control econòmic a través de l'anàlisi del compte d'explotació del servei, principalment en allò que correspon a les despeses de personal i a l'amortització dels elements adscrits.

- Més de la meitat dels contractes que inclouen el servei de neteja no van disposar durant el 2017 de l'inventari de les papereres (un 55%) i gairebé la meitat dels que inclouen el servei de deixalleria tampoc no van disposar de l'inventari dels contenidors (un 46%), la qual cosa impossibilita la correcta valoració del servei en relació amb les prestacions contractuals consistents en el rentatge i el manteniment d'aquests elements.
- Més d'una quarta part dels contractes no van disposar el 2017 d'una plataforma informàtica integral per gestionar i controlar el servei (29% de neteja, 28% de recollida i 33% de deixalleria), si bé es tracta bàsicament dels contractes més antics.

D'altra banda, pel que fa a la plataforma informàtica integral, cal fer constar que en dotze dels contractes per als que els ajuntaments van respondre que en disposaven d'una, durant el 2017 aquesta plataforma no va estar plenament operativa, per a tots o per a algun dels serveis. En el quadre següent s'identifiquen els contractes a què es fa referència i es detallen els motius que van argumentar els ajuntaments per explicar aquest fet.

Quadre 17. Contractes en què la plataforma de gestió no va estar plenament operativa durant el 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Resposta de l'ajuntament respecte als motius pels quals la plataforma no va estar operativa durant el 2017 (resposta literal en cursiva)*
Barberà del Vallès	(A+B)	<i>El mòdul d'incidències no va estar operatiu per falta de personal de l'Ajuntament per introduir les incidències mitjançant el programa. Era més àgil enviar correus electrònics o fer trucades.</i>
Barcelona (centre)	(A+B)	<i>No està disponible: el seguiment dels equips en temps real (dificultats de gestió de la gran quantitat d'informació generada pels equips); actualització dels inventaris d'elements de contenització (problemes amb el sistema cartogràfic municipal); planificacions de la recollida pneumàtica (no es va poder integrar en el sistema per dificultats tècniques aquesta part del servei).</i>
Barcelona (oest)	(A+B)	
Barcelona (est)	(A+B)	
Barcelona (nord)	(A+B)	
Castellar del Vallès	(A+B+C)	<i>Previsió d'actualitzar el software per incorporar els registres de sortides de totes les fraccions de residus gestionats a la Deixalleria.</i>
Palafrugell	(B)	<i>L'empresa adjudicatària no ha implantat bona part de les funcionalitats de la plataforma</i>
Sabadell	(A+B+C)	<i>L'empresa no ha procedit a instal·lar tots els sistemes de control GPS tal com preveu la clàusula 15 i 16 del plec de condicions tècniques. Com a conseqüència, l'any 2017 es va obrir un expedient a l'empresa adjudicatària per incompliment del contracte. L'empresa va presentar recurs contenciós administratiu contra la resolució de la Junta de govern local. El recurs està encara pendent de resolució si bé les mesures cautelars sol·licitades per l'empresa han estat denegades pel Tribunal Superior de Justícia. Vegeu l'apartat 2.2.6.</i>
Salou	(A+B+C)	<i>Es va enrederir la posada en funcionament per incompatibilitats tècniques</i>
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	<i>Errades en els GPS dels vehicles</i>
Tarragona	(A+B+C)	Per al servei de neteja viària: <i>L'empresa no facilita aquesta informació, tot i que se li ha requerit en diverses ocasions.</i> Per al servei de recollida de residus: <i>No eren visibles l'inventari de contenidors en el programa GPS ni les rutes de servei programades.</i> Per al servei de deixalleria: <i>Software deixalleria es va posar en marxa aquest 2019, el 2017 no hi era encara.</i>
Valls	(A+B+C)	Per al servei de neteja viària: <i>L'ajuntament ja no va disposar de la informació perquè l'empresa va reduir la despesa.</i> Per al servei de recollida de residus: <i>El concessionari ha deixat de prestar una part del servei de control informàtic i no es reben les dades des de l'ajuntament.</i> Per al servei de deixalleria: <i>L'Ajuntament no va renovar el contracte a l'empresa de control.</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* La plataforma no va estar plenament operativa per tots els serveis inclosos en el contracte, excepte pel cas de l'Ajuntament de Castellar del Vallès, que només no va estar operativa pel servei de deixalleria.

De les respostes es dedueix que els motius pels quals la plataforma no va estar plenament operativa durant el 2017 podrien ser atribuïbles tant a la concessionària com a l'ajuntament.

En un altre ordre de coses, en la documentació contractual es poden establir condicions especials en relació amb els mitjans adscrits al servei. Aquestes condicions es poden referir a consideracions de tipus mediambiental (amb la finalitat de reduir les emissions de gasos

contaminants, el consum d'aigua, etc.), o de tipus social (amb l'objecte de promoure l'ocupació de persones amb dificultats d'inserció en el mercat laboral, d'eliminar les desigualtats entre homes i dones, de combatre l'atur, etc.).

A més, a aquestes condicions especials se'ls pot atribuir el caràcter d'obligacions contractuals essencials a l'efecte de constituir causa de resolució del contracte en cas d'incompliment.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si en el contracte s'havien establert condicions especials i si aquestes condicions tenien el caràcter d'obligació contractual essencial. En el quadre 62 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes, les respostes a aquestes qüestions.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes:

Quadre 18. Resum de les respostes dels ajuntaments respecte l'establiment de condicions especials

Nombre de serveis inclosos en el contracte	Contractes amb condicions especials	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
		Fixen condicions especials	Tenen caràcter de condicions essencials	Fixen condicions especials	Tenen caràcter de condicions essencials	Fixen condicions especials	Tenen caràcter de condicions essencials
Amb els tres serveis	13	12	4	13	6	9	5
Amb dos serveis (A+B)	10	10	3	10	2	n/a*	n/a*
Amb un servei (B)	2	n/a*	n/a*	2	0	n/a*	n/a*
Amb un servei (C)	3	n/a*	n/a*	n/a*	n/a*	3	0
Total contractes amb condicions especials	28	22	7	25	8	12	5
Total contractes (amb els serveis inclosos)	48	38		39		24	
Percentatge de contractes amb condicions especials	58	58		64		50	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* No aplicable (perquè el contracte no inclou el servei o no es presta en la modalitat de concessió).

2.2.4.1.4. Nivell de qualitat del servei

L'establiment d'un sistema d'indicadors permet mesurar i avaluar el nivell de qualitat de la prestació del servei en relació amb uns estàndards de qualitat prefixats.

En el cas dels serveis de neteja viària i de recollida i transport de residus els indicadors haurien de fer referència, bàsicament, als aspectes següents:

- Al sistema de neteja o al de recollida i transport de residus
- Als equips d'operaris
- Als vehicles, la maquinària, els contenidors o les instal·lacions
- A la satisfacció dels ciutadans

En el cas del servei de deixalleria, a més dels aspectes esmentats que, si s'escau, poguessin correspondre, els indicadors haurien de considerar també els altres aspectes següents:

- El sistema de classificació dels residus
- La senyalització de les instal·lacions i dels contenidors
- El nombre i tipus d'usuaris
- La categoria i les quantitats dipositades dels residus
- Els percentatges dels residus reutilitzats, dels reciclats, dels d'altres tipus de valorització i els del rebuig

En el qüestionari es va preguntar si l'ajuntament tenia desenvolupat un sistema d'indicadors per mesurar la qualitat de la prestació del servei i, en cas afirmatiu, se'ls demanava que indiquessin els aspectes a què feien referència.

En el quadre 63 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes, les respostes a aquestes qüestions.

La majoria de les respostes respecte a l'establiment d'un sistema d'indicadors de qualitat van ser positives, en major o en menor grau quant als aspectes considerats per mesurar-la. Això no obstant, per divuit dels contractes (un 38%) no s'havia definit cap tipus d'indicadors per a tots o per a algun dels serveis inclosos, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 19. Serveis per als quals no s'havia establert cap sistema d'indicadors de qualitat

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què no hi ha establert un sistema d'indicadors
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	(C)
Lloret de Mar	(A+B+C)	(C)
Montcada i Reixac	(A+B)	Tots els del contracte
Olesa de Montserrat	(C)	Tots els del contracte
Palafrugell	(B)	Tots els del contracte
Reus	(A+B+C)	(B+C)
Ripollet	(A+B)	Tots els del contracte
Rubí	(C)	Tots els del contracte
Sabadell	(A+B+C)	(C)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	(A)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Tots els del contracte
Sant Vicenç dels Horts	(C)	Tots els del contracte
Sitges	(A+B+C)	(C)
Tarragona	(A+B+C)	Tots els del contracte
Tortosa	(A+B)	Tots els del contracte
Vendrell, El	(A)	Tots els del contracte
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	(B+C)
Vila-seca	(A+B+C)	Tots els del contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

D'altra banda, al marge de l'establiment d'un sistema d'indicadors, es va preguntar també si la concessionària havia desenvolupat un sistema intern de control de qualitat "pla

d'assegurament de la qualitat” a fi de detectar possibles deficiències i poder-les esmenar com més aviat millor, i de garantir en tot moment el compliment dels objectius de qualitat prefixats.

En el quadre següent s'identifiquen els vint-i-vuit contractes (un 58%)¹⁰ en què la concessionària no tenia establert aquest pla, per a tots o per a algun dels serveis inclosos:

Quadre 20. Serveis en què la concessionària no havia desenvolupat un “pla d'assegurament de la qualitat”

Ajuntament	Concessionària	Serveis inclosos en el contracte	Serveis que no tenen un pla d'assegurament
Calafell	Urbaser, SA	(A)	Tots els del contracte
Cerdanyola del Vallès	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Hospitalet de Llobregat, L'	FCC, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Lleida	UTE ILNET	(A+B+C)	Tots els del contracte
Martorell	Urbaser, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Mataró	FCC, SA	(A+B)	(B)
Montcada i Reixac	FCC, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Olesa de Montserrat	Fundació privada per a la integració laboral, FIL	(C)	Tots els del contracte
Palafrugell	Urbaser, SA	(B)	Tots els del contracte
Prat de Llobregat, El	Urbaser, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Reus	FCC, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Reus	Envac Iberia, SA	(B)	Tots els del contracte
Ripollet	Urbaser, SA	(A+B)	(A)
Rubí	Tecnología del Medio Ambiente, Grupo F Sánchez, SL	(C)	Tots els del contracte
Sabadell	SMATSA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Salou	UTE Salou Net	(A+B+C)	Tots els del contracte
Salt	FCC, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Sant Andreu de la Barca	Urbaser, SA	(A+B+C)	(A+C)
Sant Feliu de Guíxols	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Sant Vicenç dels Horts	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Sitges	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B+C)	(C)
Tarragona	FCC, SA	(A+B+C)	(A+B)
Tortosa	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
Valls	UTE Valls	(A+B+C)	Tots els del contracte
Vendrell, El	FCC Medio Ambiente, SA	(A)	Tots els del contracte
Viladecans	Solidança Treball Empresa d'Inserció, SL	(C)	Tots els del contracte
Vilanova i la Geltrú	Valoriza Servicios Medioambientales, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
Vila-seca	Urbaser, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Clau:

CESPA: Compañía Española de Servicios Públicos Auxiliares.

FCC: Fomento de Construcciones y Contratas.

SMATSA: Serveis Medi Ambient, SA.

UTE: Unió Temporal d'Empreses.

10. Xifra i percentatge (i dades del quadre 20) modificats arran de les al·legacions rebudes de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

2.2.4.1.5. Capacitat de resposta davant les incidències o les emergències

Atès l'efecte directe que els serveis de neteja viària i de recollida de residus tenen sobre els ciutadans, és fonamental assegurar que la capacitat de resposta de la concessionària davant les eventuais incidències o emergències que poguessin afectar la seva prestació sigui la més adequada.

En el qüestionari es va preguntar als ajuntaments si la concessionària els havia de comunicar qualsevol incidència o emergència presentada que pogués afectar el servei, abans o immediatament després de la incidència, segons fos el cas.

Així mateix, se'ls va preguntar si, amb la finalitat de maximitzar la capacitat de resposta davant aquestes situacions, tenien establerts uns protocols d'actuació que tinguessin en compte els aspectes següents:

- La classificació detallada de les possibles incidències i emergències.
- Els temps indicatius de resposta davant les incidències i emergències, d'acord amb la tipologia de la incidència.
- Els mitjans necessaris i disponibles per a la seva resolució.
- El nivell d'urgència.

En el quadre 64 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes, les respostes a les qüestions indicades.

De les respostes obtingudes cal indicar que en relació amb vuit dels contractes la concessionària no comunica l'ajuntament les incidències o emergències esdevingudes en tots o en algun dels serveis inclosos en el contracte, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 21. Serveis en què la concessionària no comunica les incidències i/o les emergències

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què no es comuniquen les incidències o les emergències
Badalona	(A+B+C)	(C)
Reus	(A+B+C)	(B+C)
Reus	(B)	Tots els del contracte
Ripollet	(A+B)	(B)
Rubí	(A+B)	(B)
Rubí	(C)	Tots els del contracte
Salou	(A+B+C)	(A)
Vendrell, El	(A)	Tots els del contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Pel que fa a la disposició d'uns protocols d'actuació, les respostes van ser positives per a disset dels contractes, en major o en menor grau quant als aspectes considerats, i en

trenta-un no es disposa d'aquests protocols per a tots o per a algun dels serveis inclosos, tal com es mostra en el quadre següent:

Quadre 22. Serveis inclosos en els contractes per als quals no es disposa d'uns protocols d'actuació davant les eventuais incidències o emergències

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què no es disposa d'uns protocols d'actuació
Badalona	(A+B+C)	Tots els del contracte
Barberà del Vallès	(A+B)	Tots els del contracte
Calafell	(A)	Tots els del contracte
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Tots els del contracte
Cornellà de Llobregat	(C)	Tots els del contracte
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	(C)
Lleida	(A+B+C)	(B+C)
Montcada i Reixac	(A+B)	Tots els del contracte
Olesa de Montserrat	(C)	Tots els del contracte
Olot	(A+B+C)	Tots els del contracte
Palafugell	(B)	Tots els del contracte
Reus	(A+B+C)	Tots els del contracte
Reus	(B)	Tots els del contracte
Ripollet	(A+B)	Tots els del contracte
Rubí	(A+B)	Tots els del contracte
Rubí	(C)	Tots els del contracte
Sabadell	(A+B+C)	Tots els del contracte
Salou	(A+B+C)	(A)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Tots els del contracte
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Tots els del contracte
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Tots els del contracte
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Tots els del contracte
Sant Vicenç dels Horts	(C)	Tots els del contracte
Sitges	(A+B+C)	Tots els del contracte
Tarragona	(A+B+C)	(C)
Tortosa	(A+B)	Tots els del contracte
Valls	(A+B+C)	Tots els del contracte
Vendrell, El	(A)	Tots els del contracte
Viladecans	(B)	Tots els del contracte
Viladecans	(C)	Tots els del contracte
Vilassar de Mar	(C)	Tots els del contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

2.2.4.2. Actuacions de control tècnic realitzades el 2017

En el qüestionari es va preguntar si durant l'exercici 2017 l'ajuntament havia fet alguna actuació d'inspecció o de control tècnic sobre el servei prestat per la concessionària i, en el cas de no haver-ho fet, es demanava que indiquessin els motius.

De les respostes obtingudes es desprèn el següent:

- En quatre contractes no es va fer cap actuació de control tècnic. En el quadre següent s'identifiquen els contractes a què es fa referència i els motius que van exposar els ajuntaments per no haver-les fet:

Quadre 23. Contractes en què l'ajuntament no va fer cap actuació de control tècnic el 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Resposta de l'ajuntament quant als motius pels quals no va fer cap actuació de control tècnic (resposta literal en cursiva)
Calafell	(A)	<i>Falta de mitjans</i>
Martorell*	(A+B)	<i>Contracte en pròrroga forçosa amb condicions modificades respecte plec de 2006</i>
Sitges	(A+B+C)	<i>El tècnic encarregat del control del servei durant el 2017 no treballa a l'ajuntament i no es disposa d'aquesta informació</i>
Tortosa	(A+B)	<i>Manca de recursos humans</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* Vegeu l'apartat 2.2.

- En cinc contractes es van fer actuacions sobre algun dels serveis que incloïen. Els serveis en què no es van fer actuacions, i els motius que van argumentar els ajuntaments per no haver-les fet, s'identifiquen en el quadre següent:

Quadre 24. Serveis en què l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic el 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què no es va fer control tècnic	Resposta de l'ajuntament quant als motius pels quals no va fer cap actuació de control tècnic (resposta literal en cursiva)
Reus	(A+B+C)	(B+C)	Per al servei de recollida de residus: <i>No es va realitzar seguiment de la recollida de residus.</i> Per al servei de deixalleria: <i>No estava inclòs dins el plec de condicions tècniques.</i>
Ripollet	(A+B)	(B)	<i>Es va comptar amb algunes caracteritzacions de FORM i envasos de l'Agència de Residus de Catalunya i AMB</i>
Sabadell	(A+B+C)	(C)	<i>El treball de fiscalització va estar centrar en els serveis de recollida i neteja viària.</i>
Salt	(A+B)	(A)	<i>Es realitza el control que estipulen els plecs administratius.</i>
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	(C)	<i>Degut a que no hi ha incidències en el servei.</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

- En trenta-nou contractes es van fer actuacions de control tècnic per a cada un dels serveis contractats. D'aquests contractes, vint-i-vuit inclouen el servei de neteja viària; trenta el de recollida i transport de residus, i vint el de deixalleria.

D'acord amb el que s'ha exposat i amb la finalitat de desenvolupar en els propers subapartats els aspectes a què es referien els controls fets pels ajuntaments i la forma com els van fer, en el quadre següent es fa un resum amb el total del nombre de serveis que en l'any 2017 van ser objecte d'actuacions de control tècnic:

Quadre 25. Nombre de serveis en què els ajuntaments van fer actuacions de control tècnic el 2017

Serveis afectats pel que fa als controls tècnics realitzats	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Serveis en què es van fer actuacions de control tècnic el 2017:						
Per a tots els serveis inclosos en el contracte	28	74	30	77	20	83
Només per a algun dels serveis inclosos en el contracte	5	13	4	10	0	0
Serveis en què es van fer actuacions de control tècnic el 2017	33	87	34	87	20	83
Serveis en què no es van fer actuacions de control tècnic el 2017*	5	13	5	13	4	17
Total serveis inclosos en els 48 contractes	38	100	39	100	24	100

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* En els dos quadres anteriors s'identifiquen els ajuntaments i els contractes a què fan referència.

2.2.4.2.1. Aspectes inspeccionats pels ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin els aspectes a què van fer referència les actuacions d'inspecció o de control tècnic realitzades el 2017, informació que s'identifica, per municipis i per contractes, en el quadre 65 dels annexos. En els dos quadres següents es fa un resum de les respostes obtingudes:

Quadre 26. Resum dels aspectes inspeccionats per aquells ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017. Serveis de neteja viària i de recollida i transport de residus

Aspectes a què es referien les actuacions d'inspecció o de control tècnic realitzades pels ajuntaments el 2017 per als serveis de neteja viària i de recollida i transport de residus	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus	
	Nombre	% (a)	Nombre	% (a)
A l'execució de la programació (tipus de tractament de neteja o tipus de recollida, segons el cas; itinerari; freqüència; torns; horaris; etc.)	27	82	29	85
Als equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.)	24	73	19	56
Als vehicles i la maquinària adscrits (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a neteja i recollida	27	82	29	85
Als elements de contenció (buidada i neteja de les papereres o dels contenidors i bujols, segons el cas; estat de conservació; etc.)	31	94	31	91
Al correcte funcionament de la plataforma informàtica de gestió	17	(b) 65	14	(b) 50
A l'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat	28	85	22	65

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) Percentatge en relació amb el nombre de serveis que van ser objecte d'actuacions de control tècnic el 2017: 33 de neteja viària i 34 de recollida i transport de residus.
- (b) En aquest cas el percentatge s'ha calculat un cop deduït el nombre de serveis per als quals la concessionària no disposava d'una plataforma informàtica de gestió: 7 per a neteja i 6 per a recollida. Per tant, en relació amb 26 contractes que inclouen el servei de neteja viària i 28 el de recollida i transport de residus.

Quadre 27. Resum dels aspectes inspeccionats per aquells ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017. Servei de deixalleria

Aspectes a què es referien les actuacions d'inspecció o de control tècnic realitzades pels ajuntaments el 2017 per al servei de deixalleria	Nombre de serveis	% (a)
A l'execució de la programació (horari d'atenció al públic, torns de feina, itinerari i freqüència de cada deixalleria mòbil, etc.)	11	55
Als equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.)	10	50
Al control exercit pels operaris (usuaris admesos i no admesos, residus admesos i no admesos, autoritzacions dels transportistes i dels gestors, etc.). Específic per a deixalleria	12	60
A la informació continguda en els registres d'entrades i de sortides de residus (integritat, correcció, justificació de la informació continguda, etc.). Específic per a deixalleria	12	60
A la senyalització de les instal·lacions i dels elements de contenció (suficiència i idoneïtat de la informació, etc.). Específic per a deixalleria	11	55
Als elements de contenció (manteniment d'una capacitat mínima, correcta classificació per a la deposició dels residus, estat de conservació, etc.)	15	75
A les instal·lacions (bon estat, compliment de la normativa, etc.). Específic per a deixalleria	17	85
A les deixalleries mòbils (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a deixalleria	11	(b) 79
A l'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat (percentatges de valorització, etc.)	4	20

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) Percentatge en relació amb el nombre de serveis que van ser objecte d'actuacions de control tècnic el 2017: 20 de deixalleria.
- (b) En aquest cas el percentatge s'ha calculat un cop deduïts els 6 contractes que no tenen deixalleria mòbil i, per tant, en relació amb 14 contractes que inclouen el servei de deixalleria.

De la informació reflectida en els dos quadres anteriors destaca l'escassa consideració que es va donar, quant als aspectes inspeccionats, al control de l'assoliment del nivell de qualitat del servei de deixalleria, que només va ser objecte de control en quatre dels vint serveis en què es van fer actuacions de control tècnic el 2017 (un 20%).

2.2.4.2.2. Manera com els ajuntaments van fer les actuacions de control tècnic el 2017

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin la manera com havien fet les actuacions d'inspecció i de control tècnic realitzades el 2017, informació que s'identifica, per municipis i per contractes, en el quadre 66 dels annexos. En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes:

Quadre 28. Resum de les maneres com van fer el control aquells ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017

Maneres com van fer les actuacions d'inspecció i de control tècnic el 2017	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%*	Nombre	%*	Nombre	%*
Mitjançant inspeccions <i>in situ</i> realitzades pels serveis tècnics municipals (sense incloure les fetes a través de tercers especialitzats)	23	70	24	71	15	75

Maneres com van fer les actuacions d'inspecció i de control tècnic el 2017	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%*	Nombre	%*	Nombre	%*
Mitjançant la revisió per part dels serveis tècnics municipals de la informació generada pel funcionament del servei (informació d'accés directe a través de la plataforma informàtica de gestió, o bé a través de la documentació tramesa per la concessionària)	28	85	25	74	16	80
A través d'auditories de seguiment i control realitzades mitjançant la contractació de tercers especialitzats (diferents de les referides a les de control financer de la Intervenció)	13	39	10	29	2	10

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* En relació amb el nombre de serveis que van ser objecte d'actuacions de control tècnic el 2017: 33 de neteja viària, 34 de recollida i transport de residus i 20 de deixalleria.

A) Inspeccions *in situ* realitzades pels serveis tècnics municipals

Respecte a les inspeccions *in situ* fetes pels serveis tècnics, en el qüestionari es va preguntar als ajuntaments si el 2017 tenien desenvolupats uns protocols d'inspecció sistemàtics i, en cas afirmatiu, que indiquessin els aspectes considerats en el protocol.

En el quadre 67 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes, el nombre d'inspeccions *in situ* realitzades el 2017 i les respostes dels ajuntaments respecte als protocols d'inspecció establerts. En el quadre següent es fa un resum de les respostes relatives als aspectes considerats en el protocol:

Quadre 29. Resum dels protocols establerts pels ajuntaments el 2017 per fer les inspeccions *in situ*

Protocols d'inspecció <i>in situ</i> sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%*	Nombre	%*	Nombre	%*
Pla d'inspeccions periòdiques a realitzar (anual, semestral, trimestral, etc.)	13	57	12	50	8	35
Formularis d'inspecció homogeneïtzats en relació amb els aspectes a comprovar	8	35	6	25	1	7
Mètode de valoració objectiu i ponderat de cada un dels aspectes comprovats (per exemple correcte o incorrecte, amb un sistema de puntuacions, etc.)	6	26	5	21	0	0
Plasmació del resultat de les inspeccions <i>in situ</i> realitzades en documents normalitzats (informes, actes, etc.)	11	48	8	53	2	13

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* En relació amb el nombre de serveis que van ser objecte d'inspeccions *in situ* per part dels serveis tècnics municipals el 2017: 23 de neteja viària, 24 de recollida i transport de residus i 15 de deixalleria.

Del resultat reflectit es pot inferir que els ajuntaments que van fer inspeccions *in situ* el 2017 tenien desenvolupats uns protocols que, en general, no recollien totes aquelles qüestions que serien necessàries a fi de sistematitzar el procediment, en particular, uns formularis d'inspecció homogeneïtzats en relació amb els aspectes a comprovar, i també un mètode de valoració objectiu i ponderat del resultat de cada una d'aquestes comprovacions (per exemple *correcte* o *incorrecte*, amb un sistema de puntuacions, etc.).

B) Revisió de la documentació generada pel funcionament del servei

Quant a la revisió per part dels serveis tècnics municipals de la documentació generada pel funcionament del servei, en el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin la periodicitat amb què s'havia fet aquesta revisió el 2017 –permanent i sistemàticament, o bé puntualment– i si tenien desenvolupades pautes de revisió i d'anàlisi d'aquesta documentació.

En els quadres 68 i 69 dels annexos s'identifiquen, per municipis i per contractes les respostes dels ajuntaments respecte a les qüestions esmentades. En el quadre següent es fa un resum d'aquestes respostes:

Quadre 30. Resum de la periodicitat i de les pautes establertes pels ajuntaments el 2017 per fer la revisió i l'anàlisi de la documentació generada pel funcionament del servei

Informació sobre la qual es van manifestar els ajuntaments	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%*	Nombre	%*	Nombre	%*
Periodicitat de la revisió i l'anàlisi:						
Permanent i sistemàticament	16	57	17	68	12	75
Puntual	12	43	8	32	4	25
Pautes de revisió i d'anàlisi de la documentació:						
Comprovació que la programació es correspon amb l'aprovada per l'ajuntament	19	68	20	80	6	38
Comprovació que el servei executat es correspon amb el de la programació presentada	26	93	22	88	12	75
Identificació de les desviacions que, si s'esqueia, s'haguessin produït i anàlisi de les causes que les van generar	19	68	19	76	7	44
Avaluació de les desviacions produïdes d'acord amb un mètode de valoració objectiu (per exemple <i>correcte</i> o <i>incorrecte</i> , amb un sistema de puntuacions, etc.)	7	25	7	28	2	13
Verificació del registre d'usuaris segons la seva tipologia. Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	7	44
Verificació dels registres d'entrades i de sortides de residus segons la seva tipologia. Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	10	63
Plasmació del resultat de les revisions i les anàlisis realitzades en documents normalitzats (informes, actes, etc.)	12	43	10	40	4	25

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

* En relació amb el nombre de serveis que van ser objecte de revisió de la documentació generada pel funcionament del servei el 2017: 28 de neteja viària, 25 de recollida i transport de residus i 16 de deixalleria.

Del resultat reflectit en el quadre anterior cal assenyalar l'elevat percentatge de serveis en què la revisió de la documentació es va efectuar de manera puntual, en lloc de fer-la de manera permanent i sistemàtica, com seria el més adequat.

Respecte a les pautes de revisió i d'anàlisi, destaca el baix grau d'implantació d'unes pautes per avaluar, d'acord amb un mètode de valoració objectiu, les desviacions produïdes entre la programació i l'execució i també per plasmar el resultat de les revisions i les anàlisis fetes en documents normalitzats.

C) Auditories de seguiment i control realitzades per tercers especialitzats

Pel que fa al control tècnic efectuat a través d'auditories de seguiment i control realitzades per tercers especialitzats, en el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si el 2017 havien fet alguna actuació de control d'aquest tipus i, en cas afirmatiu, que indiquessin el nombre d'auditories efectuades i qui va contractar els tercers –l'ajuntament o la concessionària.

Deu dels quaranta ajuntaments van manifestar (en relació amb tretze contractes) que el 2017 havien fet aquest tipus de control. En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes:

Quadre 31. Ajuntaments que el 2017 van fer control tècnic a través d'actuacions realitzades per tercers

Tipus d'encàrrec i ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Nombre d'actuacions	Contractació	Nombre d'actuacions	Contractació	Nombre d'actuacions	Contractació
D'auditoria:							
Castellar del Vallès	(A+B+C)	1	(d)	1	(d)	1	(d)
Lloret de Mar	(A+B+C)	1	(e)	1	(e)	n/a (a)	n/a (a)
Sabadell	(A+B+C)	1	(e)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	1	(e)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (b)	n/a (b)
Tarragona	(A+B+C)	1	(e)	1	(e)	n/a (a)	n/a (a)
Per realitzar serveis d'inspecció: (c)							
Badalona	(A+B+C)	4.428	(d)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Barcelona (centre)	(A+B)	9.429	(d)	1.889	(d)	n/a (b)	n/a (b)
Barcelona (oest)	(A+B)	9.427	(d)	1.981	(d)	n/a (b)	n/a (b)
Barcelona (est)	(A+B)	5.913	(d)	2.003	(d)	n/a (b)	n/a (b)
Barcelona (nord)	(A+B)	5.897	(d)	1.843	(d)	n/a (b)	n/a (b)
Lleida	(A+B+C)	471	(e)	141	(e)	72	(e)
Mataró	(A+B)	629	(e)	3	(e)	n/a (b)	n/a (b)
Rubí	(A+B)	1.254	(d)	212	(d)	n/a (b)	n/a (b)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) No aplicable (perquè el contracte no inclou el servei o no es presta en la modalitat de concessió).
- (b) No aplicable (perquè l'ajuntament no va fer auditories de control tècnic per a aquest servei).
- (c) Els serveis contractats a tercers fan referència, bàsicament, a serveis periòdics d'inspeccions *in situ*, i el nombre d'actuacions fa referència al nombre d'inspeccions fetes durant l'any.
- (d) La contractació la va fer la concessionària a càrrec seu, però d'acord amb les directrius de les comprovacions a efectuar dictades per l'ajuntament.
- (e) La contractació la va fer l'ajuntament a càrrec seu.

2.2.4.3. Efecte de les actuacions de control tècnic fetes el 2017

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si en els plecs es va preveure la imposició de penalitats per raó de l'incompliment o del compliment defectuós de la prestació o per l'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució del contracte, i també les causes que donarien lloc a la resolució del contracte.

També es va preguntar si disposaven d'un catàleg tipificat o una relació detallada de les penalitats corresponents als incompliments esmentats, classificades en lleus, greus i molt greus i amb l'import de la sanció corresponent a cada una d'elles.

Segons les manifestacions dels ajuntaments, en els plec de quaranta-cinc dels contractes es va preveure la imposició de penalitats. Els contractes que no inclouen la previsió esmentada són: el de l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, de l'any 1998, que inclou els serveis de neteja viària i de recollida de residus, i també el de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, de l'any 2012, i el de Rubí, de l'any 2011, que inclouen només el servei de deixalleria.

Pel que fa al catàleg o a la relació detallada esmentada –que, en general, es recull en els plec–, els contractes per als quals no es disposa de la dita relació són els tres mencionats en el paràgraf anterior i el contracte de l'Ajuntament de Reus que inclou només el servei de recollida pneumàtica, de l'any 2012.

D'altra banda, també se'ls va demanar que, en cas d'haver detectat deficiències en la prestació del servei arran dels controls tècnics fets el 2017, indiquessin l'origen dels resultats desfavorables, els aspectes a què havien fet referència i les accions que l'ajuntament va dur a terme envers la concessionària per aquests resultats desfavorables, amb el detall, si s'esqueia, del nombre de penalitats imposades i de les sancions corresponents.

En els quadres 70, 71 i 72 dels annexos, referits als serveis de neteja viària, de recollida de residus i de deixalleria, respectivament, es detalla i s'identifica, per municipis i per contractes, la informació indicada en el paràgraf anterior.

En els dos quadres següents es fa una síntesi de les respostes obtingudes: en el primer es totalitza el nombre de serveis per als quals les actuacions de control fetes el 2017 van posar de manifest deficiències en la prestació i en el segon es fa un resum de la informació continguda en els quadres indicats dels annexos.

Quadre 32. Nombre de serveis en què es van posar de manifest deficiències en la prestació d'aquells serveis per als quals es van fer actuacions de control tècnic el 2017

Serveis afectats pel que fa als controls tècnics realitzats el 2017	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Serveis en què es van detectar deficiències	24	73	22	65	4	20
Serveis en què no es van detectar deficiències	9	27	12	35	16	80
Serveis en què es van fer actuacions de control	33	100	34	100	20	100
Serveis en què no es van fer actuacions de control	5		5		4	
Total serveis inclosos en els 48 contractes	38		39		24	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Quadre 33. Resum de l'origen, dels aspectes a què es referien i de les accions fetes pels ajuntaments arran dels resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017

Informació sobre què es van manifestar els ajuntaments	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	%*	Nombre	%*	Nombre	%*
Origen dels resultats desfavorables:						
Per incompliments o compliment defectuosos de la prestació del servei	21	88	22	100	4	100
Per incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució del contracte	9	38	4	18	1	25
Aspectes a què van fer referència:						
A l'execució de la programació (per a neteja o recollida: tipus de tractament de neteja o de recollida, itineraris i freqüències dels vehicles, etc.; per a deixalleria: horari d'atenció al públic, torns de feina, itineraris i freqüències de les deixalleries mòbils, etc.)	17	71	14	64	1	25
Als equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.)	13	54	5	23	2	50
Als vehicles i la maquinària adscrits (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per als serveis de neteja i de recollida	16	67	15	68	-	-
Als elements de contenció (buidada i neteja de les papereres o dels contenidors i bujols, segons el cas; estat de conservació; etc.; en el cas de deixalleria també manteniment d'una capacitat mínima, correcta classificació per a la deposició dels residus, etc.)	16	67	18	82	3	75
Al correcte funcionament de la plataforma informàtica de gestió. Demanat només per als serveis de neteja i de recollida.	8	33	5	23	0	0
A l'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat	16	67	10	45	0	0
Al control exercit pels operaris (usuaris i residus admesos i no admesos, autoritzacions dels transportistes i dels gestors, etc.). Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	0	0
A la informació continguda en els registres d'entrades i de sortides de residus (integritat, correcció, justificació de la informació, etc.). Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	1	25
A la senyalització de les instal·lacions i dels elements de contenció (suficiència i idoneïtat de la informació, etc.). Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	2	50
A les instal·lacions (bon estat, compliment de la normativa, etc.). Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	2	50
A les deixalleries mòbils (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per al servei de deixalleria	-	-	-	-	0	0
Accions que es van dur a terme envers la concessionària:						
No es van fer accions	2	8	3	14	0	0
Només es van notificar les deficiències a la concessionària, per a la seva esmena, si s'esqueia	10	(b) 42	9	(b) 41	3	75
Les deficiències es van vincular a la retribució de la concessionària o es van imposar penalitats	12	(b) 50	10	(b) 45	1	25

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) En relació amb el nombre de serveis en què es van detectar deficiències arran dels controls tècnics fets el 2017: 24 de neteja viària, 22 de recollida i transport de residus i 4 de deixalleria.
- (b) En relació amb els 22 serveis de neteja viària i els 19 serveis de recollida i transport de residus en què es van dur a terme accions envers la concessionària, aquestes van ser només de notificació en un 45% i un 47% dels casos, respectivament; en la resta de casos, un 55% i un 53%, respectivament, les deficiències es van vincular a la retribució o es van imposar penalitats.

Tot i que les actuacions de control tècnic realitzades el 2017 van posar de manifest deficiències en la prestació dels serveis per cinc d'aquests serveis, els ajuntaments no van emprendre cap acció envers la concessionària. Es tracta dels ajuntaments de Lloret de Mar i Salou, per al servei de neteja viària, i dels ajuntaments de Lloret de Mar, Montcada i Reixac i Palafrugell, per al servei de recollida de residus.

Convé matisar que l'Ajuntament de Lloret de Mar va manifestar, pel que fa al servei de recollida, que els serveis tècnics municipals havien emès un informe sobre les deficiències i que aquestes estaven pendents de ser notificades a la concessionària. Tanmateix es considera que, entre l'any en què es van fer els controls i es van detectar les deficiències (l'any 2017) i la data de resposta del qüestionari (setembre-novembre del 2019), va transcórrer un període de temps massa extens com per no haver fet encara la notificació esmentada.

D'altra banda, cal destacar les actuacions que va dur a terme l'Ajuntament de Sabadell, que va efectuar tota una tasca d'anàlisi i de control dels serveis de neteja i de recollida de residus inclosos en el contracte subscrit l'any 2012 amb l'empresa Serveis Medi Ambient, SA (exclòs d'aquesta anàlisi el servei de deixalleria). Aquestes actuacions van donar com a resultat un seguit d'accions de caràcter administratiu, les quals, pel que fa a l'execució del contracte i fins a la data de resposta al qüestionari (setembre-novembre del 2019), es resumeixen a continuació:

- Decret d'Alcaldia, del 26 de juny del 2017, mitjançant el qual es va ordenar al regidor delegat en matèria de recollida i tractament de residus i de neteja viària que realitzés totes les actuacions i els procediments necessaris per esmenar i sancionar, si esqueia, les presumptes irregularitats i incompliments en relació amb el contracte.

Aquest decret es va fonamentar en l'informe del 30 de març del 2017 de l'assessor de presidència sobre l'execució i fiscalització del contracte –en què el període analitzat va abastar des de l'inici del contracte fins al desembre del 2016 i en el qual s'alertava de presumptes incompliments dels serveis contractats i de deficiències, en aquell moment, de la funció de fiscalització i control del servei per part de l'Ajuntament–, i també en la nota de la Secretaria General, del 4 de maig del 2017, sobre la valoració jurídica de l'informe esmentat.

D'acord amb aquests informes es van proposar, entre altres, diverses mesures encaminades a la concreció de les funcions del cap del servei com a responsable del contracte i a la correcta certificació mensual dels serveis per part de la concessionària, d'acord amb els efectivament prestats i amb la deducció corresponent per les incidències de qualitat o quantitat que es poguessin derivar dels controls efectuats.

- Auditoria externa, de l'1 d'octubre del 2017, de control de la prestació del servei neteja viària, que és el servei de major cost en relació amb el del total del contracte.

En les conclusions de l'informe es van posar de manifest, entre altres aspectes, uns nivells

de compliment quant a les freqüències dels diferents mètodes de neteja, en alguns casos, molt inferiors a les contractades.

- Junta de Govern Local, del 19 de febrer del 2018, en què es va acordar requerir la concessionària que, en el termini màxim de trenta dies des de la notificació de l'acord, incorporés el sistema de posicionament global GPS a tots els equips mòbils utilitzats per als serveis de recollida de residus i de neteja viària; que, a fi de poder fer un seguiment virtual dels serveis, introduís totes les rutes, les freqüències i les activitats dins el sistema de geolocalització i control (sistema Mawis), i que proporcionés als serveis tècnics municipals l'accés total al sistema.

En aquesta data es va acordar també aprovar provisionalment la Instrucció tècnica de facturació emesa pels serveis tècnics municipals i la de les propostes de liquidació econòmica corresponents als exercicis 2014, 2015 i 2016.

- Junta de Govern Local del 15 de maig del 2018, en què, una vegada resoltes les al·legacions formulades per la concessionària, es va acordar:
 - Donar conformitat a la redacció definitiva de la Instrucció tècnica de facturació, del 3 de maig del 2018, per tal de consignar tots els serveis efectivament realitzats, relatius a la neteja viària, a la recollida selectiva i als serveis comuns, en el procés de certificació i facturació mensual de la prestació i requerir la concessionària que implementés aquesta Instrucció a partir de l'1 de juny del 2018.
 - Aprovar com a definitives les liquidacions econòmiques del contracte corresponents als exercicis 2014, 2015 i 2016, amb uns saldos a favor de l'Ajuntament de 897.318,44 €, d'1.303.915,13 € i d'1.292.293,51 €, respectivament.

Cal assenyalar que la concessionària va interposar sengles recursos contenciosos administratius contra el requeriment referit a la implementació del sistema de geolocalització i control Mawis i contra els acords del 15 de maig del 2018 (vegeu l'apartat 2.2.6).

2.2.4.4. Control econòmic dels contractes

Per dur a terme el control econòmic dels serveis inclosos en el contracte, la Sindicatura considera que cal establir un sistema de control en què es tinguin en compte, bàsicament, els aspectes següents:

- El preu del contracte.
- Els imports facturats per la concessionària.
- El compte d'explotació dels serveis inclosos en el contracte.

2.2.4.4.1. Preu del contracte

El preu del contracte a una data determinada té els components següents, exclosa la part variable que, si s'escau, pogués correspondre:

- El preu anual del contracte adjudicat inicialment per a cada un dels serveis inclosos.
- La part del preu corresponent a les revisions de preus, desglossada per serveis.
- La part del preu corresponent a les modificacions del contracte que van afectar cada servei, en el cas d'haver-n'hi.

Per fer el control econòmic dels serveis inclosos en els contractes és convenient disposar de l'evolució històrica i actualitzada d'aquests components, atesa la seva utilitat tant per a la comprovació dels preus unitaris facturats per la concessionària com per a la quantificació del pressupost anual de les despeses corresponents.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que facilitessin, d'acord amb el desglossament indicat, el preu del contracte referit a l'exercici 2017 i a cada un dels serveis inclosos. Tanmateix, atesa la deficient qualitat de les respostes obtingudes en general, no s'ha pogut fer una relació detallada per a tots els contractes, a fi de poder presentar en un annex la informació de manera homogènia.

De les respostes obtingudes, només per divuit dels contractes (un 38%) els ajuntaments van facilitar la informació desglossada per serveis i per components; encara que sis d'aquests divuit són contractes que inclouen només un servei i que en algun d'ells no va haver-hi revisió de preus o modificacions que afectessin el preu. Aquests contractes són els següents:

- Dos contractes amb els tres serveis (neteja viària, recollida de residus i deixalleria): el de l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols i el de Valls.
- Deu contractes amb dos dels serveis (neteja viària i recollida de residus): els quatre de l'Ajuntament de Barcelona i els dels ajuntaments de Barberà del Vallès, Esplugues de Llobregat, de Manresa, Olesa de Montserrat, Ripollet i Tortosa.
- Sis contractes amb només un servei: el de l'Ajuntament de Reus referit al servei d'exploració de la central de recollida pneumàtica, i els relatius a la gestió de la deixalleria dels ajuntaments de Cornellà de Llobregat, Olesa de Montserrat, Sant Vicenç dels Horts, Santa Coloma de Gramenet i Viladecans.

2.2.4.4.2. Imports facturats per la concessionària

La comprovació dels imports facturats per la concessionària és una de les activitats elementals del control econòmic que han d'exercir els ajuntaments. Per permetre aquesta comprovació s'ha de disposar de la informació d'una manera determinada (diferenciada per serveis, agregada per conceptes, etc.) i s'ha aplicar un procediment de verificació dels imports facturats.

Respecte a la informació continguda en les factures, cal que la concessionària presenti les corresponents factures mensuals de la manera següent:

- En el cas que el contracte abasti més d'un servei, que presenti una factura separada per cada un dels serveis inclosos, o bé que en la factura conjunta es pugui diferenciar la part que correspon a cada un d'ells.
- Que en la factura (individual o conjunta) es pugui diferenciar, per cada un dels serveis inclosos, la part que correspon a les prestacions periòdiques, la que correspon a les prestacions no periòdiques o extraordinàries i la referida a altres conceptes.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si la concessionària feia la facturació de la manera exposada i, en cas afirmatiu, que facilitessin els imports facturats referits a l'exercici 2017 d'acord amb els desglossaments indicats. Aquesta informació es mostra, per municipis i per contractes, en el quadre 73 dels annexos.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes en relació amb la primera de les qüestions:

Quadre 34. Resum de les respostes dels ajuntaments quant als imports facturats el 2017 de manera separada per serveis

Contractes segons el grau de desglossament o diferenciació dels serveis	Ajuntaments	Serveis inclosos en el contracte	Nombre de contractes	%
Contractes en què els serveis no es facturen individualment ni es pot diferenciar l'import de cada servei en les factures:	Castellar del Vallès	(A+B+C)		
	Martorell	(A+B)		
	Viladecans*	(B)		
	Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)		
	Subtotal		4	8
Contractes en què el servei de deixalleria es factura conjuntament amb el de recollida i no es pot diferenciar l'import de cada un d'ells en les factures:	Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)		
	Prat de Llobregat, El	(A+B+C)		
	Sabadell	(A+B+C)		
	Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)		
	Tarragona	(A+B+C)		
	Vila-seca	(A+B+C)		
	Subtotal		6	13
Contractes en què s'ha facilitat el desglossament per a tots els serveis inclosos	Resta de contractes		38	79
Total contractes			48	100

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments i subsidiàriament per les concessionàries.

* El contracte de l'Ajuntament de Viladecans és un contracte mixt que inclou el servei de recollida en règim de concessió i el de neteja en la modalitat de contracte de serveis. La concessionària no factura els serveis de manera individualitzada i en les factures no es pot diferenciar la part que correspon a cada un d'ells.

En el quadre anterior es posa de manifest que per a la majoria dels contractes (un 79%) els ajuntaments van poder disposar dels imports facturats corresponents a cada un dels serveis.

Això no obstant, en relació amb la classificació dels imports facturats entre prestacions periòdiques, prestacions no periòdiques o extraordinàries i altres conceptes, cal indicar que la majoria dels ajuntaments no van ser capaços de desglossar les xifres referides a cada un d'aquests components, sinó que van consignar la totalitat de l'import facturat al concepte de prestacions periòdiques.

Per altra part, pel que fa a la comprovació dels import facturats, en el qüestionari es va preguntar si l'ajuntament tenia establert un procediment per controlar la facturació del servei prestat per la concessionària –amb indicació de si estava formalitzat per escrit o no– i si aquest procediment incloïa les verificacions següents:

- Que els imports facturats per les activitats ordinàries de cada servei es corresponien amb les prestacions efectives realitzades durant el període i amb el preu establert en el contracte.
- Que els imports facturats per les activitats no periòdiques o extraordinàries de cada servei es corresponien amb les prestacions efectives realitzades durant el període, que les prestacions havien estat degudament autoritzades i que s'havia aplicat el preu establert en el contracte.
- Que els imports facturats per altres conceptes estava justificat degudament i autoritzat per l'òrgan competent.
- Que els preus aplicats incloïen la ponderació corresponent en cas que els preus unitaris del servei s'haguessin establert en funció del grau de compliment de determinats índexs de qualitat.
- Que els imports facturats incloïen les deduccions que, per qualsevol concepte, s'haguessin de descomptar.

En el quadre 74 dels annexos es detalla i s'identifica, per municipis i per contractes, la informació indicada anteriorment.

A continuació es fa un resum de les respostes obtingudes respecte a l'existència d'un procediment per controlar la facturació de la concessionària, formalitzat per escrit o no:

- Serveis per als quals l'ajuntament no tenia establert cap procediment per comprovar els imports facturats (vuit ajuntaments en referència a nou contractes):

Quadre 35. Serveis per als quals l'ajuntament no tenia establert cap procediment per comprovar els imports facturats

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què no hi havia establert cap procediment	Serveis en què hi havia establert un procediment, però no per escrit
Reus	(A+B+C)	(B+C)	(A)
Reus	(B)	Tots els del contracte	
Salt	(A+B)	Tots els del contracte	
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Tots els del contracte	
Sitges	(A+B+C)	Tots els del contracte	
Tarragona	(A+B+C)	(C)	
Tortosa	(A+B)	Tots els del contracte	
Valls	(A+B+C)	Tots els del contracte	
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Tots els del contracte	(A+B)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

- Serveis per als quals l'ajuntament tenia establert un procediment per escrit per comprovar els imports facturats (nou ajuntaments en referència a onze contractes)

Quadre 36. Serveis per als quals l'ajuntament tenia establert un procediment per escrit per comprovar els imports facturats

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis en què hi havia establert un procediment per escrit	Serveis en què hi havia establert un procediment, però no per escrit
Barberà del Vallès	(A+B)	Tots els del contracte	(A+B)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Tots els del contracte	
Olesa de Montserrat	(A+B)	Tots els del contracte	
Olesa de Montserrat	(C)	Tots els del contracte	
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	(C)	
Rubí	(A+B)	Tots els del contracte	
Rubí	(C)	Tots els del contracte	
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Tots els del contracte	
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Tots els del contracte	
Santa Coloma de Gramenet	(C)	Tots els del contracte	
Vila-seca	(A+B+C)	Tots els del contracte	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

- Els vint-i-tres ajuntaments restants van respondre, en referència a vint-i-vuit contractes, que tenien establert un procediment per a tots els serveis inclosos, encara que aquest no estigués formalitzat per escrit.

En el quadre següent es fa una síntesi de les respostes quant a les verificacions incloses

en el procediment establert per comprovar els imports facturats (formalitzat per escrit o no):

Quadre 37. Resum de les verificacions incloses en el procediment per comprovar els imports facturats

Verificacions en el procediment per comprovar els imports facturats	Serveis de neteja viària		Serveis de recollida i transport de residus		Serveis de deixalleria	
	Nombre	% (a)	Nombre	% (a)	Nombre	% (a)
Que els imports facturats per les activitats ordinàries es corresponen amb les efectivament realitzades i d'acord amb el preu establert en el contracte	(b) 29	91	(b) 28	90	19	100
Que els imports facturats per les activitats no periòdiques o extraordinàries es corresponen amb les efectivament realitzades, que han estat degudament autoritzades i d'acord amb el preu establert en el contracte	22	69	23	74	13	68
Que els imports facturats per altres conceptes està justificat degudament i autoritzat per l'òrgan competent	19	59	20	65	13	68
Que els preus aplicats inclouen la ponderació corresponent en el cas que els preus unitaris s'hagin establert en funció del grau de compliment de determinats índexs de qualitat	10	31	9	29	7	37
Que els imports facturats inclouen les deduccions que, per qualsevol concepte, s'haguessin de descomptar	20	63	21	68	12	63

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) Percentatge en relació amb el nombre de contractes que inclouen el servei, deduït el nombre de serveis per als quals no hi havia establert cap procediment: de neteja viària 32 (38 – 6), de recollida i transport de residus 31 (39 – 8) i de deixalleria 19 (24 – 5).
- (b) Per arribar al total teòric dels serveis per als quals els ajuntaments tenien establert un procediment (32 de neteja i 31 de recollida) falten tres contractes: el de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès, que no va indicar les comprovacions efectuades, sinó que va manifestar que durant l'any 2017 no es va verificar la prestació total unitària dels serveis prestats, verificació que està fent a la data de resposta del qüestionari, setembre-novembre del 2019, i els dels ajuntaments de Manresa i Sant Cugat del Vallès, que tampoc van indicar les comprovacions efectuades, sinó que van manifestar que feien una certificació prèvia o una prefectura, d'acord amb els serveis realitzats efectivament i la qualitat, i la concessionària presenta la factura d'acord amb la certificació.

Cal indicar, però, que set d'aquells ajuntaments que tenien establert un procediment van contestar que només feien la primera de les comprovacions per a tots els serveis inclosos en el contracte: *que els imports facturats per les activitats ordinàries de cada servei es corresponien amb les prestacions efectives realitzades durant el període i amb el preu establert en el contracte*. Són els ajuntaments de Calafell, Cornellà de Llobregat, Lloret de Mar, Montcada i Reixac, Sant Andreu de la Barca, Santa Coloma de Gramenet i Viladecans. El mateix es produeix per a algun dels serveis inclosos en els contractes dels ajuntaments de Badalona (per neteja) i Tarragona (per recollida).

D'altra banda, respecte als imports facturats, cal assenyalar que els ajuntaments de Barcelona, l'Hospitalet de Llobregat, Manresa, Rubí i Sant Cugat del Vallès van indicar que eren ells mateixos qui feien prèviament una certificació o un document acreditatiu de les prestacions executades i que la concessionària presentava la factura d'acord amb la dita

certificació. A més, en el cas dels ajuntaments de Barcelona i Manresa aquesta pràctica queda establerta en els plecs de clàusules administratives dels contractes.

Així mateix, l'Ajuntament de Sabadell va especificar que l'any 2018 va posar en marxa, a través d'una Instrucció tècnica de facturació, un sistema de certificació i de pagament dels serveis d'acord amb els efectivament prestats. Tanmateix, l'empresa concessionària va interposar un recurs contenciós administratiu contra l'acord d'aprovació de la instrucció (vegeu l'apartat 2.2.6).

2.2.4.4.3. Compte d'explotació dels serveis inclosos en el contracte

El control econòmic d'una concessió per a la gestió de serveis ha d'incloure l'anàlisi del compte d'explotació corresponent, a fi d'avaluar la situació econòmica del servei i de comprovar, entre altres aspectes, que les despeses imputades deriven exclusivament de la prestació del servei.

Per possibilitar l'anàlisi esmentada la concessionària ha de facilitar a l'ajuntament el compte d'explotació propi del contracte desglossat d'acord amb els serveis inclosos.

En el qüestionari es va demanar als ajuntaments que indiquessin si els plecs establien l'obligació de la concessionària de presentar periòdicament a l'ajuntament el compte d'explotació de cada un dels serveis contractats o, encara que no constés en el plec, si el presentava. En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes en relació amb aquesta qüestió:

Quadre 38. Resum de les respostes dels ajuntaments respecte a la presentació del compte d'explotació

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Nombre de contractes			
	Conjuntament per a tots els serveis contractats	Individualment per a cada un dels serveis contractats	Individualment perquè el contracte inclou només un servei	Total
En els plecs consta l'obligació de la concessionària de presentar periòdicament a l'ajuntament el compte d'explotació dels serveis contractats	8	6	4	18
La concessionària presenta periòdicament a l'ajuntament el compte d'explotació dels serveis contractats, encara que no s'hagi establert en els plecs	1	1	1	3
Total contractes que presenten el compte d'explotació	9	7	5	21
Contractes que no presenten el compte d'explotació				27
Total contractes				48

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

En el quadre següent s'identifiquen els vint-i-un contractes del compte d'explotació dels quals els ajuntaments poden disposar, de manera conjunta o individualitzada per serveis contractats, i la freqüència amb què la concessionària el presenta:

Quadre 39. Respostes dels ajuntaments respecte a la freqüència de presentació del compte d'explotació per part de la concessionària

Forma de presentació	Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Freqüència de presentació del compte d'explotació a l'ajuntament
Presentació conjunta de tots els serveis	Badalona (a)	(A+B+C)	Mensualment
	Barberà del Vallès	(A+B)	Quan ho requereixi l'Ajuntament
	Cerdanyola del Vallès	(A+B)	A disposició de l'Ajuntament
	Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Anualment
	Palafrugell (b)	(B)	Anualment
	Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	A disposició de l'Ajuntament
	Tarragona	(A+B+C)	Anualment
	Viladecans (c)	(B)	Quan ho requereixi l'Ajuntament
	Vila-seca	(A+B+C)	Anualment
Presentació individualitzada per serveis	Barcelona (centre)	(A+B)	Anualment
	Barcelona (oest)	(A+B)	Anualment
	Barcelona (est)	(A+B)	Anualment
	Barcelona (nord)	(A+B)	Anualment
	Lloret de Mar (a)	(A+B+C)	Anualment
	Mataró	(A+B)	Mensualment
	Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Anualment
Inclouen només un servei	Cornellà de Llobregat	(C)	Mensualment
	Olesa de Montserrat	(C)	Mensualment
	Rubí (a)	(C)	Mensualment
	Santa Coloma de Gramenet	(C)	Anualment
	Vilassar de Mar	(C)	Anualment

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) La concessionària presenta periòdicament a l'ajuntament el compte d'explotació dels serveis contractats, encara que no s'hagi establert en els plecs.
- (b) El contracte de l'Ajuntament de Palafrugell inclou, a més, el servei de neteja viària, de mercats i de platges i el servei de deixalleria, els quals es presten en la modalitat de contracte de serveis.
- (c) El contracte de l'Ajuntament de Viladecans inclou, a més, el servei de neteja viària, el qual es presta en la modalitat de contracte de serveis. L'Ajuntament va manifestar que, tot i que en els plecs no s'obliga la concessionària a presentar el compte d'explotació, havia obtingut aquest compte, referit als dos serveis i a l'exercici 2017, amb l'objecte d'elaborar l'informe de control financer realitzat (vegeu l'apartat 2.2.4.5.2).

Del que es reflecteix en els dos quadres anteriors es dedueix que per només vint-i-un dels quaranta-vuit contractes (un 44%) l'ajuntament pot disposar del compte d'explotació, encara que per nou d'aquests vint-i-un la concessionària el presenta de manera conjunta per tots els serveis inclosos.

2.2.4.5. Actuacions de control econòmic realitzades el 2017

Les actuacions de control econòmic es concreten, bàsicament, en el control efectiu de la facturació presentada per la concessionària i en els informes de control financer, els quals tenen per objecte, entre altres qüestions, comprovar el funcionament dels serveis en l'aspecte economicofinancer. La responsabilitat d'aquests informes de control financer recau sobre la Intervenció de l'ajuntament.

2.2.4.5.1. Control efectiu de la facturació del 2017

En el qüestionari es va preguntar als ajuntaments si arran de les actuacions de control de la facturació del 2017 presentada per la concessionària es van detectar errors o irregularitats. En cas afirmatiu, se'ls va demanar que facilitessin, a més d'una breu descripció de l'error o la irregularitat, l'import facturat en excés o en defecte i el procediment que es va seguir per esmenar-ho.

A continuació es fa un resum de les respostes obtingudes en relació amb els quaranta- vuit contractes analitzats.

- Per sis dels contractes els ajuntaments van contestar que havien detectat errors o irregularitats en la facturació del 2017. En el quadre següent es fa un resum de les respostes obtingudes:

Quadre 40. Ajuntaments que van detectar errors o irregularitats en la facturació del 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Nombre de factures amb errors o irregularitats i serveis a què fan referència les factures	Període del 2017 a què fan referència	Import total facturat abans dels errors	Import facturat en excés
Badalona (a)	(A+B+C)	4 pel servei de neteja	De setembre a desembre	4.113.856	108.511
		4 pels serveis de recollida més deixalleria	De setembre a desembre	3.322.615	88.787
Barberà del Vallès (b)	(A+B)	1 pel servei de neteja	Maig	455	82
Esplugues de Llobregat (c)	(A+B)	1 pel servei de neteja	Març	147.380	0
		2 pel servei de recollida	Març	96.105	0
Palafrugell (d)	(B)	5 pels serveis de recollida més deixalleria	Gener, març, maig, novembre i desembre	580.606	963
Sant Feliu de Guíxols (e)	(A+B+C)	2 pels tres serveis	Abril i setembre	320.358	232
Sant Vicenç dels Horts (f)	(A+B)	2 pel servei de neteja	Agost i novembre	8.014	8.014

Imports en euros.

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- Segons l'Ajuntament de Badalona, la causa dels errors va ser que la concessionària va aplicar els percentatges de despeses generals i de benefici industrial, d'un 8% i un 2,5%, respectivament, a l'amortització i finançament de la maquinària; l'Ajuntament va retornar les factures perquè les esmenessin. A més, per indicacions de la Secretaria, es va donar l'ordre de no incloure, a partir del mes de setembre del 2017, els conceptes assenyalats dins les despeses generals i del benefici industrial.
- L'Ajuntament de Barberà del Vallès va considerar que l'import del servei facturat era incorrecte (per una actuació de neteja no ordinària per mostra gastronòmica) i va retornar la factura perquè l'esmenessin.
- Segons l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat, les factures només contenien errors formals i les va retornar perquè les esmenessin.
- L'Ajuntament de Palafrugell va manifestar que les diferències en els pesos van ser la causa dels errors. També va manifestar que les errades que hi poden haver en els pesos facturats mensualment es regularitzen en els balanços anuals amb l'empresa adjudicatària.
- L'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols va considerar que l'import facturat era incorrecte i va retornar les factures perquè les esmenessin.
- Segons l'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts, es van rebutjar les factures; una d'elles perquè l'import superava el límit i l'altra perquè no corresponia fer la facturació.

- Per la resta, quaranta-dos dels contractes, els ajuntaments van contestar que no van detectar errors o irregularitats en la facturació del 2017. Tanmateix, hi ha dos ajuntaments que van respondre que no els van detectar perquè el 2017 no havien fet actuacions de control econòmic.

Els motius que van exposar aquests dos ajuntaments es mostren en el quadre següent:

Quadre 41. Contractes en què l'ajuntament no va fer cap actuació de control econòmic durant el 2017

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Resposta de l'ajuntament respecte als motius pels quals no van fer cap actuació de control econòmic durant el 2017 (resposta literal en cursiva)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	<i>L'últim control econòmic encarregat per la Intervenció va ser l'any 2016.</i>
Sabadell	(A+B+C)	<i>Els errors acumulats i les irregularitats es tramiten a través de la liquidació definitiva anual corresponent al 2017.</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

L'explicació de l'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès sembla que faci referència als informes de control financer, més que al control efectiu de la facturació, encara que en l'apartat referit al procediment establert per controlar la facturació, i en relació amb les verificacions incloses en el procediment, va respondre que durant l'any 2017 no s'havia verificat la prestació total unitària dels serveis prestats (aquesta verificació s'estava fent a la data de resposta del qüestionari, setembre-novembre del 2019).

Quant a la resposta de l'Ajuntament de Sabadell, en l'apartat 2.2.4.3, s'ha explicat que, com a conseqüència del control tècnic realitzat el 2017, en el 2018 va aprovar una Instrucció tècnica de facturació mitjançant la qual es posava en marxa un sistema de certificació i de pagament dels serveis d'acord amb els efectivament prestats; la concessionària, però, va recórrer l'acord d'aprovació d'aquesta Instrucció (vegeu l'apartat 2.2.6.).

2.2.4.5.2. Informes de control financer

Els informes de control financer, emesos sota la responsabilitat de la Intervenció, tenen per objecte, entre altres qüestions, comprovar el funcionament dels serveis en l'aspecte econòmic-financer.

En el qüestionari es va preguntar als ajuntaments si havien fet algun informe de control financer relacionat amb el contracte de concessió i referit a l'exercici 2017 o a exercicis posteriors i, en cas afirmatiu, si aquest havia tingut per finalitat, entre altres, comprovar que

els ingressos i les despeses imputades al compte d'explotació corresponien exclusivament a la prestació del servei; en aquest cas se'ls demanava que facilitessin una breu descripció del resultat de l'informe.

Dels quaranta ajuntaments, només vuit van respondre que havien fet alguna actuació de control financer referit als exercicis indicats; tanmateix, s'ha considerat que la resposta dels dos d'aquests vuit ajuntaments no feia referència a informes de control financer en sentit estricte:

- La de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, segons la qual s'havien fet dos informes, referits al 2017 i al 2018, i que l'empresa auditora no havia trobat excepcions com a resultat dels procediments acordats.

Això no obstant, l'Ajuntament mateix va aclarir que aquests informes es realitzaven arran de l'obligació del contractista, que consta en els plecs, d'elaborar anualment una auditoria de gestió que ha de ser entregada juntament amb els comptes anuals.

Tot i que es fa esment a una auditoria de gestió, és un informe anual de procediments acordats, encarregat per la concessionària FCC, SA, a una empresa auditora, en què els procediments acordats consisteixen a verificar que les partides *xifra de negocis* i *resultat abans d'impostos*, incloses en el compte d'explotació del contracte de concessió formalitzat amb l'Ajuntament, s'han elaborat a partir de la informació analítica (no auditada) de FCC, SA, –la qual desglossa el Compte de pèrdues i guanys de la societat (inclòs en els comptes anuals auditats) entre els diferents contractes explotats per ella durant l'exercici– i a verificar també la correcció aritmètica dels càlculs realitzats.

No es tracta, per tant, d'un informe de control financer encarregat per la Intervenció, sinó una mena de certificació que presenta la concessionària per assegurar que les partides indicades del compte d'explotació s'han obtingut a partir de la informació analítica i compatible de la societat.

- La de l'Ajuntament de Salou, atès que, tot i que indicava que havia fet sis actuacions de control financer referides a l'exercici 2017, de l'anàlisi de la documentació aportada es dedueix que no corresponien a actuacions de control financer, sinó a informes interns per resoldre incidències i altres qüestions sorgides en relació amb el contracte.

Respecte als sis ajuntaments restants, en el quadre següent s'identifiquen els ajuntaments a què es fa referència i la resposta que van donar en relació amb els resultats de l'informe.

Quadre 42. Ajuntaments que van emetre un informe de control financer referit al 2017 o a exercicis posteriors

Finalitat del control financer	Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Exercici a què fa referència	Resposta de l'ajuntament respecte a la descripció dels resultats de l'informe de control financer (resposta literal en cursiva)
Compte d'explo-tació (a)	Sabadell	(A+B+C)	2017	<i>El balanç de situació i el compte de pèrdues i guanys que es pre-senten han estat preparats en base a una comptabilitat proporcio-nada per l'entitat però no coincideix amb la presentada al registre mercantil i presentats d'acord amb els principis de comptabilitat que resulten d'aplicació, sobre la comptabilitat presentada per l'entitat no coincideix amb els estats financers presentats.</i>
	Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	2018	<i>L'informe del mes de gener 2019 informa en apartat 7 de conclu-sions: Una vegada consultades les fonts d'informació i verificats el nivell de compliment efectiu respecte a l'execució del contracte del servei de neteja viària i recollida de residus, es conclou que l'import abonat per l'ajuntament en concepte de neteja viària i recollida de residus l'any 4 del contracte és correcte i correspon amb els costos descrits a la modificació del contracte i la revisió de preus.</i>
	Tarragona	(A+B+C)	2017	<i>Resultat favorable amb salvetats [sic].</i>
	Viladecans	(B)	2017	<i>La revisió del compte d'explo-tació de l'exercici 2017 en termes generals es considera satisfactori.</i>
Altres aspectes (b)	Palafrugell	(B)	2017	<i>Comprovar les despeses laborals presentades per l'empresa per sol·licitud de restabliment econòmic degut a l'equiparació salarial derivada de la unificació de diferents serveis en el mateix contracte.</i>
	Rubí	(A+B)	2017	<i>El servei de neteja viària i recollida de residus es va prestar sense contracte vigent i per tant amb un vici de nul·litat.</i>

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

- (a) El control financer realitzat va tenir per finalitat, entre altres, comprovar que els ingressos i les despeses imputades al compte d'explo-tació presentat per la concessionària corresponien exclusivament a la prestació del servei o serveis.
- (b) El control financer va fer referència a aspectes puntuals no relacionats directament amb el compte d'explo-tació.

2.2.5. Relacions amb els ciutadans

En el qüestionari es demanava als ajuntaments que indiquessin si disposaven d'un canal de comunicació específic per recollir les reclamacions, les queixes i els suggeriments dels ciutadans en relació amb la prestació dels serveis; si durant l'exercici 2017 havien rebut reclamacions, queixes o suggeriments (amb especificació del nombre de cada un d'aquests conceptes), i si, com a conseqüència d'aquestes, l'ajuntament havia fet esmenes en qualsevol aspecte relacionat amb la prestació dels serveis (amb especificació del nombre d'esmenes).

En els quadres 75, 76 i 77 dels annexos, referits als serveis de neteja viària, recollida de residus i deixalleria, respectivament, es detalla i s'identifica, per municipis i per contractes, la informació indicada anteriorment.

En el quadre següent es fa un resum de les respostes dels ajuntaments respecte a l'existència d'un canal de comunicació específic per recollir les reclamacions, les queixes o els suggeriments dels ciutadans.

Quadre 43. Resum de les respostes respecte a l'existència d'un canal de comunicació específic

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%
Es disposa d'un canal específic (plataforma informàtica integral, bústia integrada en la pàgina web o en l'app, etc.)	24	63	27	69	8	33
No es disposa d'un canal específic, sinó que es reben pels canals generals (registre d'entrada, telefònicament, etc.).	14	37	12	31	16	67
Nombre de contractes que inclouen el servei	38	100	39	100	24	100

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Cal indicar que alguns dels ajuntaments tenen un canal de comunicació específic, però només per a alguns dels serveis inclosos en el contracte. En el quadre següent s'identifiquen els contractes i els serveis a què es fa referència.

Quadre 44. Contractes en què hi ha un canal de comunicació específic, però només per a alguns dels serveis inclosos en el contracte

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Serveis per als quals hi ha un canal específic	Serveis per als quals no hi ha un canal
Badalona	(A+B+C)	(A+B)	(C)
Barberà del Vallès	(A+B)	(B)	(A)
Lloret de Mar	(A+B+C)	(A+B)	(C)
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	(A+B)	(C)
Reus	(A+B+C)	(A+B)	(C)
Rubí	(A+B)	(A)	(B)
Sabadell	(A+B+C)	(B)	(A+C)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	(B)	(A+C)
Sitges	(A+B+C)	(A+B)	(C)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Del que reflecteixen els dos quadres anteriors es dedueix que la majoria dels ajuntaments no disposen d'un canal de comunicació específic per al servei de deixalleria, encara que en alguns casos aquest servei estigui inclòs en el mateix contracte que els altres serveis que sí que en disposen (neteja i/o recollida).

Pel que fa al nombre de reclamacions (insatisfaccions associades a la petició d'una compensació), queixes (insatisfaccions) o suggeriments (propostes de millora) rebudes el 2017 i al nombre d'esmenes introduïdes en qualsevol aspecte relacionat amb els serveis com a conseqüència d'aquestes, les respostes dels ajuntaments han estat molt diverses. Destaca el fet que tant l'Ajuntament d'Olot com el de Sabadell no disposen del desglossament indicat i que, juntament amb l'Ajuntament de Barcelona, tampoc no disposen de la informació referida a les esmenes introduïdes.

Per altra part, en el qüestionari es va preguntar si en l'exercici 2017 l'ajuntament havia fet enquestes de satisfacció ciutadana en relació amb els serveis i, en cas afirmatiu, que n'indiquessin el resultat.

En el quadre 78 dels annexos es detalla i s'identifica, per municipis i per contractes, la informació indicada anteriorment. En el quadre següent es fa un resum de les respostes:

Quadre 45. Resum de les respostes referides a la realització d'enquestes de satisfacció el 2017

Aspectes sobre els quals es van manifestar els ajuntaments	Neteja viària		Recollida de residus		Deixalleria	
	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%	Nombre contractes	%
Es van fer enquestes de satisfacció ciutadana en relació amb els serveis:						
Amb resultat favorable	8		9		1	
Amb resultat desfavorable	2		0		0	
Sense pronunciament respecte al resultat	1		2		0	
Total serveis per als quals es van fer enquestes	11	29	11	28	1	4
Serveis per als quals no es van fer enquestes	27	71	28	72	23	96
Total contractes que inclouen el servei	38	100	39	100	24	100

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Els ajuntaments que el 2017 van fer enquestes de satisfacció es mostren en el quadre següent, juntament amb el resultat:

Quadre 46. Contractes per als quals el 2017 es van fer enquestes de satisfacció

Ajuntament	Serveis inclosos en el contracte	Resultat de l'enquesta		
		Neteja viària	Recollida de residus	Deixalleria
Barcelona (centre)	(A+B)	Favorable	Favorable	n/a (a)
Barcelona (oest)	(A+B)	Favorable	Favorable	n/a (a)
Barcelona (est)	(A+B)	Favorable	Favorable	n/a (a)
Barcelona (nord)	(A+B)	Favorable	Favorable	n/a (a)
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Favorable	n/a (b)	n/a (a)
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Desfavorable	Favorable	n/a (b)
Lleida	(A+B+C)	No es pronuncia	No es pronuncia	n/a (b)
Mataró	(A+B)	Desfavorable	Favorable	n/a (a)
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Favorable	Favorable	Favorable
Rubí	(A+B)	n/a (b)	No es pronuncia	n/a (a)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Favorable	Favorable	n/a (b)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Favorable	Favorable	n/a (a)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

(a) No aplicable (perquè el contracte no inclou el servei o no es presta en la modalitat de concessió).

(b) No aplicable (perquè el 2017 no es va fer enquesta de satisfacció).

Cal indicar que aquestes enquestes no feien referència específicament als serveis analitzats, sinó a la totalitat dels serveis municipals, llevat de les fetes pels ajuntaments de Barcelona i del Prat de Llobregat (en aquest últim cas el servei de deixalleria estava inclòs en el de recollida).

2.2.6. Litigis i recursos

En el qüestionari es preguntava si, en relació amb l'execució del contracte, l'ajuntament o la concessionària havien interposat algun recurs davant l'òrgan competent, el qual s'hagués resolt el 2017 o posteriorment, o bé estigués pendent de resolució a la data de les respostes.

En cas afirmatiu, se'ls demanava que fessin una breu descripció dels motius que van causar la interposició del recurs, de les quantitats reclamades i de la situació en què estava respecte a la seva resolució.

Els ajuntaments que van respondre afirmativament són vuit. No s'ha considerat, però, la resposta de l'Ajuntament de Salou, atès que feia referència al procés d'adjudicació i no al d'execució del contracte.

En els set ajuntaments restants el recurs el va interposar la concessionària contra acords o resolucions de l'ajuntament. En el quadre següent se'n mostren les respostes:

Quadre 47. Contractes en què la concessionària havia interposat algun recurs davant l'òrgan competent

Ajuntament	Concessionària i serveis inclosos en el contracte	Tipus de recurs	Situació a la data de resposta al qüestionari, setembre-novembre del 2019 (en cursiva els comentaris de la Sindicatura)
Badalona (a)	FCC, SA (A+B+C)	Contenciós administratiu contra l'acord del 18 de desembre del 2017, de desestimació del recurs de reposició formulat contra l'acord de la Junta de Govern Local del 25 de setembre del 2017, de mesures a adoptar en relació amb el contracte	Pendent de resolució
		Contenciós administratiu en què FCC, SA reclama 2.075.732,70€ en concepte d'interessos de demora no satisfets	Sentència del 4 de setembre del 2020, esdevinguda ferma el 8 d'octubre del 2020, que obliga l'Ajuntament al pagament de 732.242,36 €, més els interessos legals
		Contenciós administratiu contra l'acord de revisió de preus referida als anys 2016 i 2017	Pendent de resolució
Barcelona (b)	FCC, SA (A+B) zona centre	Contenciós administratiu contra la resolució de l'Ajuntament del juliol del 2017, en què es reclamaven 7.172.385 € per diverses penalitzacions contractuals	Sentència ferma del TSJC del 22 d'octubre del 2019, que determina la responsabilitat d'FCC, SA i se li condemna a pagar a l'Ajuntament 996.852 €. Executada i cobrada (situació al desembre del 2020)
Mataró	FCC, SA (A+B)	Contenciós administratiu contra la resolució de l'Ajuntament del 5 de desembre del 2018, en què s'acorda la imposició d'una sanció de 150.000€	<i>L'Ajuntament no va respondre a aquesta qüestió.</i>
Rubí	FCC, SA (A+B)	Contenciós administratiu. Es reclamen 1.050.012€ per diferències d'interpretació de la clàusula contractual referida a la revisió de preus	Sentència del Contenciós Administratiu número 218/18. Apel·lada per l'Ajuntament (per tant, s'entén que la sentència va ser favorable a la concessionària)

Ajuntament	Concessionària i serveis inclosos en el contracte	Tipus de recurs	Situació a la data de resposta al qüestionari, setembre-novembre del 2019 (en cursiva els comentaris de la Sindicatura)
Sabadell (c)	SMATSA (A+B+C)	Contenciós administratiu per demanar la suspensió cautelar del requeriment de l'Ajuntament, del febrer del 2018, de completar el sistema de gestió i control per GPS, a fi de poder realitzar el seguiment dels serveis realitzats	El TSJC va denegar la suspensió cautelar. (Com a conseqüència d'aquesta denegació, el desembre del 2020 la concessionària va iniciar la instal·lació dels dispositius de seguiment a tots els equips mòbils adscrits a la concessió.)
		Contenciós administratiu per demanar la suspensió cautelar de l'acord de l'Ajuntament, del maig del 2018, d'aprovació de la Instrucció tècnica de facturació, que estableix el procediment de certificació dels serveis prestats per a la seva facturació	El TSJC va denegar la suspensió cautelar.
		Contenciosos administratius per demanar la suspensió cautelar dels acords de l'Ajuntament, del maig del 2018, d'aprovació de les liquidacions definitives de facturació dels exercicis 2014, 2015 i 2016 i del corresponent requeriment d'ingrés, amb un saldo global a favor de l'Ajuntament de 3.493.527 €	El TSJC va denegar la suspensió cautelar. Es va cobrar (compensat amb facturació) la liquidació del 2014, de 897.318 €. Per les liquidacions dels exercicis 2015 i 2016, per un total de 2.596.209 €, la concessionària va sol·licitar el pagament fraccionat, el qual va ser denegat per l'Ajuntament
Sant Cugat del Vallès	Valoriza Servicios Medioambientales SA (A+B)	Recurs contra l'informe de control financer dels anys 2015 i 2016. Recurs contra la revisió de preus per al període març 2017 – març 2018	<i>L'Ajuntament no va respondre a aquesta qüestió.</i>
Vendrell, El	FCC Medio Ambiente, SA (A)	Contenciós administratiu contra la denegació del pagament a la concessionària de 507.366 € en concepte d'amortitzacions pendents; 42.101 € en concepte de guany frustrat per diferències en quotes d'amortització, i 178.951 € en concepte de guany frustrat per reducció de contracte	Pendent de resolució

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Clau:

FCC: Fomento de Construcciones y Contratas.

SMATSA: Serveis Medi Ambient, SA.

TSJC: Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Notes:

- (a) La resposta de l'Ajuntament de Badalona va ser ampliada a l'octubre del 2020 i, per tant, amb posterioritat a la data de recepció del qüestionari.
- (b) La resposta de l'Ajuntament de Barcelona va ser actualitzada al desembre del 2020 i, per tant, amb posterioritat a la data de recepció del qüestionari.
- (c) Vegeu en l'apartat 2.2.4.3 les accions que va realitzar l'Ajuntament de Sabadell arran dels controls efectuats el 2017. La resposta de l'Ajuntament va ser actualitzada al desembre del 2020 i, per tant, amb posterioritat a la data de recepció del qüestionari.

A més, respecte a l'Ajuntament de Badalona, cal indicar que el novembre del 2015 l'Ajuntament va encarregar a un tercer especialitzat la realització d'un informe en relació amb el contracte –emès el 17 de juny del 2016 i titulat *Diagnosi de serveis públics. Plantejament de les propostes prioritàries per volum econòmic per a 2017 i següents*–, les conclusions del qual, van generar, entre altres, les actuacions següents per part de l'Ajuntament:

- El 30 de novembre del 2016 va presentar una denúncia davant la Fiscalia Provincial de Barcelona, en la qual es demanava que investigués alguns dels fets exposats en l'informe, atès que podien revestir el caràcter de delictes. Aquesta denúncia va donar lloc a la incoació de diligències d'investigació penal per part de la Fiscalia.
- Paral·lelament, amb l'objecte de verificar i contrastar els fets exposats en l'informe, va obrir un expedient informatiu intern, les conclusions del qual van ser aprovades per la Junta de Govern Local el 25 de setembre del 2017, juntament amb una sèrie de propostes d'actuació –encaminades a millorar la gestió i el funcionament dels serveis; a modificar el sistema de càlcul per determinar la retribució de la concessionària i la revisió de preus anual, i també a incoar, si s'escau, expedients sancionadors pels possibles incompliments del contracte i pels possibles errors en la facturació.
- El 19 d'octubre del 2017, d'acord amb una de les propostes d'actuació aprovades per la Junta, va trametre a l'Oficina Antifrau de Catalunya tota la documentació, per tal que investigués els fets objecte de la denúncia.

Mitjançant un decret, el 27 de novembre del 2017 la Fiscalia va arxivar les diligències d'investigació, ja que no va trobar indicis de la comissió d'algun delictes penal per part d'FCC, SA, i va comminar l'Ajuntament perquè, si s'esqueia, reconduís a l'àmbit del dret administratiu sancionador les irregularitats detectades durant la realització de l'expedient informatiu. D'aquest decret se'n va donar compte a la Junta de Govern Local el 22 de gener del 2018.

El 30 de gener del 2018, el Ple de l'Ajuntament no va aprovar les propostes de la Junta de govern referides a les actuacions següents:

- La incoació d'un expedient de revisió de nul·litat de les clàusules dels plecs de condicions tècniques i administratives que regulen l'índex de revisió de preus del contracte.
- La incoació d'un expedient de declaració de lesivitat de les factures o certificacions corresponents al període comprès entre els anys 2014 i 2017.

A la data de redacció d'aquest informe, octubre del 2020, l'Ajuntament no havia iniciat cap procediment en relació amb els fets susceptibles d'incoació d'un expedient sancionador i, pel que fa a l'Oficina Antifrau, a l'Ajuntament no li consta que l'Oficina hagués fet cap actuació.

Així mateix, tot i que el contracte vencia el 31 de maig del 2020, no es té constància que l'Ajuntament hagués iniciat cap actuació en relació amb la licitació d'un de nou.

3. CONCLUSIONS

L'informe s'ha centrat a analitzar l'activitat de control duta a terme durant el 2017 per aquells ajuntaments de municipis amb població superior a 20.000 habitants que el 2017 prestaven qualsevol dels serveis públics de neteja viària, de recollida i transport de residus o de

deixalleria mitjançant un contracte de gestió de serveis en la modalitat de concessió. Per tant, les conclusions d'aquest informe no es poden utilitzar fora d'aquest context ni extrapolar-se a la resta de l'activitat desenvolupada pels ajuntaments objecte de l'informe.

La metodologia emprada per al treball ha facilitat l'homogeneïtzació de la informació enviada pels ajuntaments, si bé en alguns dels aspectes analitzats el treball ha estat limitat per la deficient qualitat de la informació lliurada. Aquest fet ha comportat una dilació en l'anàlisi de la informació i, per tant, en l'execució del treball.

El treball s'ha fonamentat en la informació tramesa per quaranta ajuntaments i referida a quaranta-vuit contractes, els quals, de manera combinada o individualment, inclouen els serveis següents: neteja viària, trenta-vuit contractes; recollida i transport de residus, trenta-nou contractes, i deixalleria, vint-i-quatre contractes.

3.1. OBSERVACIONS

A continuació es detallen els aspectes més significatius que s'han posat de manifest en la fiscalització realitzada, els quals caldria tenir presents i esmenar, si escau, en la mesura que sigui possible.

Informació obtinguda

1) Informació tramesa

Dels seixanta-quatre ajuntaments de municipis amb població superior a 20.000 habitants, quaranta van prestar el 2017 algun dels serveis objecte d'anàlisi mitjançant concessió, essent quaranta-nou els contractes que emparaven la seva prestació, amb un contracte individual o bé de manera combinada de dos o dels tres serveis.

Tanmateix, el treball s'ha basat en la informació referida a quaranta-vuit contractes, atès que es va excloure el contracte de gestió de la deixalleria d'un ajuntament perquè la informació tramesa a la Sindicatura feia referència al nou contracte formalitzat l'any 2018 i no al que estava vigent el 2017 (vegeu l'apartat 2.2).

2) Deficient qualitat de la informació enviada

A causa de la deficient qualitat, en general, de les respostes obtingudes en relació amb l'efecte quantitatiu que van tenir les modificacions dels contractes sobre el preu anual de cada servei, i també en relació amb el desglossament del preu del contracte del 2017 entre el preu anual adjudicat inicialment per a cada un dels serveis, la part del preu corresponent a les revisions de preus i la part referida a les modificacions del contracte, no s'ha pogut presentar la informació indicada d'una manera mínimament homogènia (vegeu els apartats 2.2.3.3 i 2.2.4.4.1).

Incompliments normatius

3) Ordenances reguladores de la prestació dels serveis

A la data de resposta al qüestionari, almenys vint-i tres dels quaranta ajuntaments analitzats no tenien aprovada l'ordenança municipal reguladora del servei de neteja viària, almenys onze no tenien aprovada la del de recollida de residus i almenys vuit no tenien aprovada la de deixalleria (vegeu l'apartat 2.2.1.A).

La normativa obliga els ens locals a disposar d'ordenances o reglaments de la prestació dels serveis públics, que n'estableixin el règim jurídic corresponent dins el seu terme municipal, i prescriu també que els plecs de clàusules administratives i de prescripcions tècniques dels contractes de gestió dels serveis públics han d'estar d'acord amb les dites normes reguladores, la qual cosa exigeix que s'han de tenir aprovades prèviament a la licitació del contracte.

4) Objecte dels contractes

L'objecte del contracte formalitzat l'any 2005 per un ajuntament inclou, a més de la concessió de la gestió dels tres serveis analitzats, la concessió d'obra pública per a la construcció i l'explotació d'un aparcament subterrani i la conservació i explotació d'un altre aparcament subterrani, i també el servei de conservació i manteniment de zones verdes (vegeu l'apartat 2.2.3.1).

Tot i que el contracte es va qualificar de naturalesa mixta, la construcció i la gestió dels serveis referits als aparcaments subterranis s'haurien d'haver licitat i contractat de manera independent, atès que no tenen cap vinculació amb la resta dels serveis inclosos en el contracte.

5) Contractes en què s'havia superat la data màxima de vigència

El 31 de desembre del 2017 hi havia operatius sis contractes en què s'havia superat la seva data màxima de vigència, incloses les pròrrogues i, si esqueia, les modificacions de la durada acordades fins a aquesta data (vegeu l'apartat 2.2.3.2.).

Activitat global dels ajuntaments en relació amb el control

6) Resultat de les actuacions de control tècnic fetes pels ajuntaments el 2017

Dels quaranta-vuit contractes analitzats, trenta-vuit inclouen, de manera combinada o individualment, el servei de neteja viària, trenta-nou el de recollida i transport de residus i vint-i-quatre el de deixalleria.

El nombre de serveis per als quals els ajuntaments no van fer cap mena de control tècnic durant el 2017 van ser cinc del servei de neteja, cinc del de recollida i quatre del de deixalleria, si bé, no tots els serveis a què es fa referència corresponen als mateixos contractes (vegeu l'apartat 2.2.4.2).

En els tres quadres que es presenten a continuació es fa una síntesi, per cada un dels serveis analitzats, de les actuacions de control tècnic fetes pels quaranta ajuntaments el 2017 i del seu resultat:

Quadre 48. Resum de les actuacions de control tècnic i del seu resultat. Servei de neteja viària

Actuacions de control tècnic	Deficiències arran de les actuacions	Accions arran de les deficiències	Tipus d'accions realitzades	Ajuntaments i serveis inclosos en els contractes
Van fer actuacions de control tècnic el 2017 (33 contractes, un 87%)	Van detectar deficiències (24 contractes, un 73%)	Van fer accions (22 contractes, un 92%)	Es van vincular a la retribució de la concessionària i/o es van imposar penalitats (12 contractes, un 55%)	Barcelona (centre) (A+B) Barcelona (oest) (A+B) Barcelona (nord) (A+B) Barcelona (est) (A+B) Hospitalet de Llobregat, L' (A+B+C) Lleida (A+B+C) Mataró (A+B) Prat de Llobregat, El (A+B+C) Rubí (A+B) Sabadell (A+B+C) Sant Cugat del Vallès (A+B) Tarragona (A+B+C)
			Només es van notificar a la concessionària per a l'esmena, si s'esqueia, de les deficiències (10 contractes, un 45%)	Badalona (A+B+C) Castellar del Vallès (A+B+C) Esplugues de Llobregat (A+B) Manresa (A+B) Montcada i Reixac (A+B) Sant Feliu de Guíxols (A+B+C) Sant Feliu de Llobregat (A+B) Sant Vicenç dels Horts (A+B) Valls (A+B+C) Vendrell, El (A)
		No van fer accions (2 contractes, un 8%)		Lloret de Mar (A+B+C) Salou (A+B+C)
	No van detectar deficiències (9 contractes, un 27%)		Barberà del Vallès (A+B) Cerdanyola del Vallès (A+B) Olesa de Montserrat (A+B) Olot (A+B+C) Reus (A+B+C) Ripollet (A+B) Sant Andreu de la Barca (A+B+C) Vilanova i la Geltrú (A+B+C) Vila-seca (A+B+C)	
No van fer actuacions de control tècnic el 2017 (5 contractes, un 13%)				Calafell (A) Martorell (A+B) Salt (A+B) Sitges (A+B+C) Tortosa (A+B)
Total contractes que inclouen el servei de neteja viària (38 contractes)				

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Quadre 49. Resum de les actuacions de control tècnic i del seu resultat. Servei de recollida i transport de residus

Actuacions de control tècnic	Deficiències arran de les actuacions	Accions arran de les deficiències	Tipus d'accions realitzades	Ajuntaments i serveis inclosos en els contractes
Van fer actuacions de control tècnic el 2017 (34 contractes, un 87%)	Van detectar deficiències (22 contractes, un 65%)	Van fer accions (19 contractes, un 86%)	Es van vincular a la retribució de la concessionària i/o es van imposar penalitats (10 contractes, un 53%)	Barcelona (nord) (A+B) Barcelona (est) (A+B) Lleida (A+B+C) Mataró (A+B) Prat de Llobregat, El (A+B+C) Rubí (A+B) Sabadell (A+B+C) Sant Cugat del Vallès (A+B) Sant Vicenç dels Horts (A+B) Tarragona (A+B+C)
			Només es van notificar a la concessionària per a l'esmena, si s'esqueia, de les deficiències (9 contractes, un 47%)	Barberà del Vallès (A+B) Barcelona (centre) (A+B) Barcelona (oest) (A+B) Castellar del Vallès (A+B+C) Esplugues de Llobregat (A+B) Manresa (A+B) Sant Feliu de Guíxols (A+B+C) Sant Feliu de Llobregat (A+B) Valls (A+B+C)
		No van fer accions (3 contractes, un 14%)		Lloret de Mar (A+B+C) Montcada i Reixac (A+B) Palafrugell (B)
		No van detectar deficiències (12 contractes, un 35%)	Badalona (A+B+C) Cerdanyola del Vallès (A+B) Hospitalet de Llobregat, L' (A+B+C) Olesa de Montserrat (A+B) Olot (A+B+C) Reus (B) Salou (A+B+C) Salt (A+B) Sant Andreu de la Barca (A+B+C) Viladecans (B) Vilanova i la Geltrú (A+B+C) Vila-seca (A+B+C)	
No van fer actuacions de control tècnic el 2017 (5 contractes, un 13%)				Martorell (A+B) Reus (A+B+C) Ripollet (A+B) Sitges (A+B+C) Tortosa (A+B)
Total contractes que inclouen el servei de recollida i transport de residus (39 contractes)				

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Quadre 50. Resum de les actuacions de control tècnic i del seu resultat. Servei de deixalleria

Actuacions de control tècnic	Deficiències arran de les actuacions	Accions arran de les deficiències	Tipus d'accions realitzades	Ajuntaments i serveis inclosos en els contractes
Van fer actuacions de control tècnic el 2017 (20 contractes, un 83%)	Van detectar deficiències (4 contractes, un 20%)	Van fer accions (4 contractes, un 100%)	Es van vincular a la retribució de la concessionària i/o es van imposar penalitats (1 contracte, un 25%)	Lleida (A+B+C)
			Només es van notificar a la concessionària per a l'esmena, si s'esqueia, de les deficiències (3 contractes, un 75%)	Castellar del Vallès (A+B+C) Cornellà de Llobregat (C) Valls (A+B+C)
		No van fer accions (cap contracte)		-
	No van detectar deficiències (16 contractes, un 80%)	Badalona (A+B+C) Hospitalet de Llobregat, L' (A+B+C) Lloret de Mar (A+B+C) Olesa de Montserrat (C) Olot (A+B+C) Prat de Llobregat, El (A+B+C) Rubí (C) Salou (A+B+C) Sant Feliu de Guíxols (A+B+C) Sant Vicenç dels Horts (C) Santa Coloma de Gramenet (C) Tarragona (A+B+C) Viladecans (C) Vilanova i la Geltrú (A+B+C) Vila-seca (A+B+C) Vilassar de Mar (C)		
		Reus (A+B+C) Sabadell (A+B+C) Sant Andreu de la Barca (A+B+C) Sitges (A+B+C)		
No van fer actuacions de control tècnic el 2017 (4 contractes, un 17%)				
Total contractes que inclouen el servei de deixalleria (24 contractes)				

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

7) Manera de dur a terme actuacions de control tècnic

La manera com els ajuntaments van fer les actuacions de control tècnic durant el 2017 va ser bàsicament mitjançant inspeccions *in situ* i a través de la revisió de la documentació generada pel funcionament del servei i, en un menor grau, a través de serveis contractats a tercers especialitzats (vegeu l'apartat 2.2.4.2.2).

La majoria dels ajuntaments que van fer inspeccions *in situ*, en general, no tenien desenvolupats uns protocols sistematitzats dels procediments de comprovació (formularis d'inspecció homogeneïtzats, mètode de valoració del resultat objectiu i ponderat, etc.).

Pel que fa al control fet a través de l'anàlisi documental, destaca l'elevat percentatge de serveis en què aquesta revisió es va fer de manera puntual, en lloc de permanent i sistemàtica, i també el baix grau d'implantació d'unes pautes per valorar, d'acord amb un mètode objectiu, les desviacions produïdes entre la programació del servei i l'execució, i també per plasmar el resultat de les revisions fetes en documents normalitzats.

Quant al control tècnic fet a través de serveis contractats a tercers especialitzats, deu dels quaranta ajuntaments van manifestar, en relació amb tretze contractes, que el 2017 havien fet control tècnic d'aquesta manera.

8) Control econòmic realitzat

En relació amb els diferents aspectes bàsics a considerar per fer el control econòmic dels contractes s'ha posat de manifest el següent:

- Quant al preu del contracte, només per a divuit dels quaranta-vuit contractes els ajuntaments van facilitar, per cada un dels serveis, el desglossament del preu del 2017 entre el preu anual adjudicat inicialment, la part corresponent a les revisions de preus i la part referida a les modificacions que el van afectar, en el cas d'haver-n'hi (vegeu l'apartat 2.2.4.4.1).
- Quant als imports facturats el 2017 per la concessionària, en deu casos els serveis no es van facturar individualment, ni tampoc no es podia diferenciar en les factures l'import corresponent a cada un d'ells; fins i tot en el cas d'un ajuntament amb un contracte mixt, on el servei de recollida es presta en règim de concessió i el de neteja en la modalitat de contracte de serveis (vegeu l'apartat 2.2.4.4.2).

Així mateix, per a la majoria dels contractes no es podien desglossar els imports facturats per cada servei entre les prestacions periòdiques, les prestacions no periòdiques o extraordinàries i els altres conceptes.

- Quant al compte d'explotació, per només vint-i-un dels contractes l'ajuntament va poder disposar del compte d'explotació, encara que per nou d'ells la concessionària el presenta de manera conjunta per tots els serveis inclosos en el contracte (vegeu l'apartat 2.2.4.4.3).

Pel que fa al resultat de les actuacions de control econòmic realitzades pels ajuntaments, per sis dels quaranta-vuit contractes els ajuntaments van indicar que havien detectat errors o irregularitats en la facturació presentada per la concessionària referida al 2017 (vegeu l'apartat 2.2.4.5.1).

Altres aspectes**9) Programació dels serveis**

Per a onze dels quaranta-vuit contractes analitzats els ajuntaments no van disposar de la programació del 2017 corresponent a tots o a algun dels serveis inclosos en el contracte, principalment la programació referida al servei de deixalleria (vegeu l'apartat 2.2.4.1.2).

10) Mitjans personals, materials i tècnics

Alguns ajuntaments no van disposar, per a tots o per a algun dels serveis inclosos en el contracte, de la composició detallada i actualitzada dels mitjans personals, materials o tècnics amb què la concessionària va prestar els serveis durant el 2017 (vegeu l'apartat 2.2.4.1.3).

Els mitjans i els serveis a què es fa referència són els següents:

- Personal adscrit al servei: nou contractes que inclouen el servei de neteja viària, deu el de recollida de residus i vuit el de deixalleria.
- Inventari dels vehicles, la maquinària i els altres elements adscrits: set contractes que inclouen el servei de neteja viària, set el de recollida de residus i deu el de deixalleria.
- Inventari de les papereres, dels contenidors o els bujols: vint-i-un contractes que inclouen el servei de neteja viària, set el de recollida de residus i onze el de deixalleria.

Així mateix, d'aquells serveis inclosos en els contractes per als quals els ajuntaments van indicar que disposaven d'una plataforma informàtica integral per gestionar i controlar els serveis prestats (vint-i-set per a neteja, vint-i-vuit per a recollida i setze per a deixalleria), en dotze casos la plataforma no va estar operativa en algunes de les seves funcionalitats durant el 2017 (vegeu l'apartat 2.2.4.1.3).

11) Qualitat de la prestació del servei

Per a divuit dels quaranta-vuit contractes analitzats, els ajuntaments no tenien definit, per tots o per algun dels serveis inclosos en el contracte, cap tipus d'indicador per mesurar la qualitat de la prestació del servei. (vegeu l'apartat 2.2.4.1.4).

Així mateix, per vint-i-vuit dels quaranta-vuit contractes la concessionària no tenia establert un sistema intern de control de qualitat ("pla d'assegurament de la qualitat"), per tots o per algun dels serveis inclosos (vegeu l'apartat 2.2.4.1.4).

12) Resposta davant les incidències o emergències

Per vuit, dels quaranta-vuit contractes analitzats, la concessionària no comunica l'ajuntament les incidències o emergències esdevingudes en la prestació, per tots o per algun dels serveis inclosos en el contracte. Així mateix, per trenta-un dels contractes no es disposa d'uns protocols d'actuació davant les mateixes, per tots o per algun dels serveis inclosos en el contracte (vegeu l'apartat 2.2.4.1.5).

13) Imposició de penalitats

Els plecs de tres dels quaranta-vuit contractes no preveuen la imposició de penalitats per raó de l'incompliment o compliment defectuós de la prestació o per l'incompliment dels compromisos o les condicions especials d'execució del contracte (vegeu l'apartat 2.2.4.3).

14) Litigis i recursos

Set dels quaranta ajuntaments van manifestar que, a la data de la seva resposta i en relació amb l'execució del contracte, s'havien resolt el 2017 o posteriorment, o bé estaven pendents de resolució, diversos recursos interposats per la concessionària contra acords o resolucions emeses per l'ajuntament (vegeu l'apartat 2.2.6).

3.2. RECOMANACIONS

En el decurs del treball s'han fet palesos diversos aspectes en relació amb el control exercit pels ajuntaments sobre la prestació dels serveis analitzats que són susceptibles de millora, tot i que a la data d'emissió d'aquest informe els contractes analitzats ja tenien formalitzats els plecs de prescripcions administratives i tècniques corresponents. En conseqüència, les recomanacions que es fan en relació amb els plecs s'han de considerar sempre que sigui possible i, si més no, en les contractacions futures.

En relació amb la reglamentació i amb l'organització interna dels serveis

1) Programes locals de prevenció de residus municipals

Encara que no sigui preceptiu, es recomana que els ajuntaments desenvolupin un programa local de prevenció de residus municipals, atès que és l'instrument de planificació mitjançant el qual es defineixen els objectius de prevenció, tant qualitatius com quantitatius; s'elaboren les estratègies i les actuacions a desenvolupar en funció dels mitjans i dels recursos disponibles; s'estableixen el calendari d'implantació, els recursos econòmics, materials i humans que s'hi destinaran, i també un sistema de seguiment que permeti fer una avaluació continuada de l'aplicació de les mesures i dels resultats obtinguts.

2) Organització dels ajuntaments en relació amb els serveis objecte d'anàlisi

Malgrat que el 2017 no era obligatòria la figura del “responsable del contracte” en els termes de l'article 52 del TRLCSP, és recomana que, amb la finalitat de supervisar l'execució del contracte, d'adoptar les decisions i de dictar les instruccions necessàries per assegurar la realització correcta de la prestació pactada, els ajuntaments designin un responsable i n'especifiquin les atribucions. Cal tenir en compte que aquesta figura és obligatòria per als nous contractes formalitzats a partir de la vigència de la Llei 9/2017, del 8 de novembre, de contractes del sector públic.

Així mateix, per possibilitar una comunicació ràpida i fluida entre l'ajuntament i la concessionària, es recomana que ambdues entitats designin interlocutor a través del qual es canalitzi qualsevol qüestió sorgida en relació amb el contracte.

Atesa la importància dels serveis analitzats sobre els pressupostos municipals, seria recomanable que, en la mesura que les disponibilitats de mitjans personals qualificats i econòmics ho permetessin, es disposés d'una unitat municipal centralitzada gestora i responsable del servei, dotada de la capacitat necessària i suficient per assumir el control de la gestió feta per la concessionària i per fer el seguiment sistematitzat de l'execució del contracte en tots els aspectes: tècnics, de qualitat, econòmics, etc.

En relació amb la documentació contractual

3) Contingut dels plecs de prescripcions administratives i tècniques

Els plecs de prescripcions administratives i tècniques són els documents contractuals essencials que regulen tota la vida del contracte, fins al punt que la jurisprudència els qualifica com a la llei del contracte. Han de recollir, entre altres aspectes, les condicions de la prestació del servei per part de la concessionària, els drets i les obligacions d'ambdues parts, i també els mecanismes d'inspecció i de control que estableix l'ajuntament per comprovar el compliment de les obligacions que tant la normativa com els plecs imposen a la concessionària.

A més, la normativa prohibeix incloure en el contracte administratiu a formalitzar estipulacions que estableixin drets o obligacions per a les parts, diferents de les previstes en els plecs i en l'oferta presentada per l'adjudicatari.

Per tant, atesa la importància dels plecs en la relació contractual, es recomana que en les contractacions futures els ajuntaments incloguin en els plecs respectius totes aquelles clàusules que, encara que la normativa no ho imposi, regulin de manera expressa i amb un grau de detall exhaustiu tots aquells aspectes, obligacions i procediments destinats a concretar tant les condicions de la prestació del servei per part de la concessionària com el sistema de control i de seguiment que exercirà l'ajuntament sobre la seva activitat.

Cal assenyalar que els plecs estableixen els diferents mecanismes que possibiliten a l'ajuntament exercir les potestats d'inspecció, de fiscalització i de sanció, però, en tots els casos, és l'ajuntament qui té l'obligació i el dret d'exercir efectivament aquestes potestats, que són irrenunciables.

4) Actualització de la documentació contractual

Els contractes de concessió per a la gestió dels serveis de neteja viària, de recollida i transport de residus i de deixalleria acostumen a tenir una durada llarga i en moltes ocasions són objecte de diverses modificacions.

Atès que tant la documentació contractual inicial com la generada per les modificacions del contracte són summament complexes i extenses, es recomana als ajuntaments que elaborin i mantinguin actualitzat, d'acord amb les modificacions incorporades, un document consolidat en el qual s'identifiquin de manera ràpida i senzilla tant les característiques principals del contracte com els elements bàsics vigents en cada moment.

En relació amb el control tècnic

5) Plataforma informàtica integral de gestió i de control

La plataforma informàtica integral de gestió i de control és una de les eines més efectives per al correcte desenvolupament de la prestació dels serveis analitzats i per al seu control. Aquesta plataforma, mitjançant un sistema de geolocalització o similar, permet fer el seguiment continu de la gestió realitzada per la concessionària, controlar la prestació dels serveis a temps real i garantir-ne la traçabilitat.

Així mateix, a més d'agilitar la comunicació entre l'ajuntament i la concessionària, pot tenir, entre altres, les utilitats següents:

- Planificar els serveis de manera eficient (programació de les flotes i de les ordres de treball d'acord amb les necessitats, determinació dels recursos humans i materials escaients a cada cas, etc.).
- Gestionar l'inventari dels equips mòbils i dels elements de contenció (nombre, característiques, situació geogràfica, etc.).
- Controlar l'execució dels serveis (comprovar els serveis executats efectivament i comparar-los amb els programats).
- Obtenir dades respecte a la generació dels residus (per fracció, per habitatges o per qualsevol altra agrupació).

- Facilitar la comunicació amb els ciutadans per recollir les reclamacions, queixes i suggeriments.

Es recomana, per tant, que en els plecs s'estableixi l'obligació de la concessionària de disposar d'una plataforma informàtica d'aquesta mena, actualitzada i plenament operativa en totes les seves funcionalitats, la qual permeti als ajuntaments comptar en cada moment amb la informació oportuna. Igualment, es recomana que el plec estableixi l'obligació de donar accés directe a la plataforma al personal designat per l'ajuntament.

6) Programació del servei i mitjans personals, materials i tècnics adscrits

La programació del servei és una eina de referència a partir de la qual els ajuntaments poden verificar si el servei es presta d'acord amb les condicions pactades (modalitat de prestació, freqüències, plànols de les zones, recorregut dels equips, horaris, etc.).

D'altra banda, per comprovar la correcta prestació del servei, es necessita disposar d'informació detallada dels mitjans personals, materials i tècnics amb què la concessionària presta el servei (composició detallada del personal assignat, inventari dels vehicles, la maquinària, els contenidors, etc.).

Durant la vida del contracte i amb l'objecte de millorar la prestació, tant la programació com els mitjans a emprar s'han de modificar per adaptar-se a la conjuntura del municipi i, per tant, cal que l'ajuntament disposi de la programació actualitzada i periòdica del servei i també de la composició detallada i actualitzada dels mitjans amb què es prestarà, atès que la seva mancança dificulta en gran mesura l'exercici del control d'uns dels aspectes més importants de l'execució del contracte, com és la prestació realitzada d'acord amb les condicions pactades.

El fet de no disposar d'informació actualitzada respecte dels mitjans amb què es presta el servei dificulta també l'exercici del control econòmic a través de l'anàlisi del compte d'exploració, principalment pel que fa a les despeses de personal i a l'amortització dels elements emprats.

Es recomana, per tant, que en els plecs s'estableixi l'obligació de la concessionària de presentar periòdicament a l'ajuntament la programació actualitzada del servei, i també la composició detallada i actualitzada dels mitjans adscrits; almenys amb una periodicitat anual i també sempre que hi hagi modificacions, en aquest cas amb l'autorització prèvia de l'ajuntament.

7) Sistema d'indicadors de qualitat de la prestació del servei

L'establiment d'un sistema d'indicadors de qualitat permet mesurar i avaluar el nivell de

qualitat del servei prestat per la concessionària en relació amb uns estàndards prefixats i considerats com els satisfactoris. Mitjançant el control i el seguiment de les desviacions produïdes entre ambdues magnituds, l'ajuntament podrà prendre les decisions que consideri oportunes.

Per tant, l'ajuntament hauria de tenir desenvolupada una relació d'indicadors, idonis, rellevants i mesurables, els quals tinguessin en compte els diferents aspectes de la prestació (el mètode de neteja, de recollida o de classificació dels residus utilitzat; els mitjans humans i materials emprats efectivament, la satisfacció ciutadana, etc.).

Per la seva banda, a fi de detectar possibles deficiències, d'esmenar-les com més aviat millor i de garantir en tot moment el compliment dels objectius de qualitat prefixats, la mateixa concessionària hauria de tenir desenvolupat un sistema intern de control de qualitat, anomenat normalment "pla d'assegurament de la qualitat".

Es recomana, per tant, que en els plecs es detallin els indicadors determinats per mesurar la qualitat, d'acord amb les particularitats del servei i del municipi; la informació que ha de servir de base per al càlcul; la periodicitat i manera com se'n farà el seguiment, i les conseqüències derivades de l'incompliment envers la concessionària.

Es recomana, també, que en els plecs s'estableixi l'obligació de la concessionària de desenvolupar, des de l'inici del contracte, un "pla d'assegurament de la qualitat", el qual hauria de poder ser fiscalitzat per l'ajuntament en qualsevol moment.

8) Capacitat de resposta davant les incidències o emergències

Atès l'efecte directe que els serveis analitzats tenen sobre els ciutadans, és fonamental assegurar que la capacitat de resposta de la concessionària davant les eventuais incidències o emergències que poguessin afectar la prestació sigui la més adequada.

Davant aquestes situacions, la concessionària ha de disposar d'un protocol de comunicació i d'actuació, aprovat per l'ajuntament, el qual estableixi, entre altres qüestions, una classificació detallada de les possibles incidències o emergències, els temps indicatius de resposta davant d'elles, els mitjans necessaris i disponibles per a la seva resolució i el nivell d'urgència. A més, aquest protocol, que s'ha d'actualitzar periòdicament d'acord amb les circumstàncies, també n'ha d'establir la manera de comunicació i de notificació entre la concessionària i l'ajuntament.

Es recomana, per tant, que en els plecs s'estableixi l'obligació de la concessionària de disposar d'un protocol de comunicació i d'actuació davant les incidències o emergències suficientment detallat, i també que s'estableixi la periodicitat i manera com es farà el

seguiment d'aquest protocol i, si escau, l'actualització, i les conseqüències derivades del seu incompliment envers la concessionària.

9) Procediments per fer les actuacions de control tècnic

Les actuacions de control tècnic es concreten, bàsicament, en inspeccions *in situ*, les fetes a través d'una revisió documental i les fetes a través de serveis contractats a tercers especialitzats. Per poder desenvolupar adequadament aquestes actuacions es requereix que l'ajuntament tingui establerta una metodologia sistematitzada, tan pel que fa als procediments per comprovar el funcionament del servei com pel que fa al mètode per avaluar el resultat obtingut.

Es recomana, per tant, que s'estableixin, dins l'organització interna de l'ajuntament, uns protocols d'actuació que especifiquin totes aquelles qüestions necessàries per sistematitzar els procediments, en particular, uns formularis d'inspecció homogeneïtzats en relació amb els aspectes a comprovar, i un mètode de valoració, objectiu i ponderat, del resultat de cada una d'aquestes comprovacions. Aquests protocols haurien de servir de base per identificar les penalitzacions i valorar, si escau, les sancions a aplicar.

Així mateix, es recomana que en els plecs s'incloguin totes aquelles prescripcions que obliguin la concessionària a proporcionar tota la informació que requereixi l'ajuntament en la seva funció de control, i l'obligació de facilitar les tasques d'inspecció mitjançant l'accés lliure del personal tècnic de l'ajuntament a les instal·lacions i als documents relatius al servei.

10) Penalitats

La imposició de penalitats a la concessionària és una potestat de l'ajuntament que va dirigida a garantir el compliment regular de les obligacions contractuals; la seva finalitat és preventiva, no indemnitzadora.

Per garantir que es compleixin les condicions i obligacions establertes en els plecs s'ha de disposar d'un sistema de penalitats, el qual ha de tenir en compte els casos d'incompliment o de compliment defectuós de la prestació, els casos d'incompliment dels compromisos o de les condicions especials d'execució del contracte, i també les causes que donarien lloc a la resolució del contracte.

Es recomana, per tant, que en els plecs s'inclogui una relació detallada i exhaustiva dels incompliments esmentats, i un catàleg que tipifiqui les penalitats corresponents a cada un d'ells, classificats d'acord amb la seva gravetat i amb especificació de l'import de la sanció que, si s'escau, correspondria. També s'haurien d'especificar de manera detallada i concreta tots aquells incompliments que donarien lloc a la resolució del contracte.

En relació amb el control econòmic

11) Composició del preu anual dels serveis inclosos en el contracte

El preu anual de cada servei inclòs en el contracte, exclosa la part variable que pogués correspondre, es compon del preu anual adjudicat inicialment, de la part del preu corresponent a les revisions de preus i de la part referida a les modificacions del contracte que, si s'esqueia, el van afectar.

Per fer el control econòmic dels serveis inclosos en els contractes es convenient disposar de l'evolució històrica d'aquests components, atès que mitjançant la seva anàlisi interanual es poden identificar aspectes susceptibles d'una comprovació més aprofundida en relació amb els preus aplicats per la concessionària en la facturació de cada servei. A més, el fet de disposar d'aquesta informació actualitzada, permet quantificar el pressupost anual de les despeses corresponents d'una manera més acurada.

Per tant, es recomana que, per a cada un dels serveis inclosos en el contracte, s'elabori un quadre amb la informació indicada i que s'actualitzi cada cop que hi hagi revisió de preus o modificacions que afectin el preu, de manera que al començament de cada exercici es pugui disposar d'una informació de referència molt útil per fer el control dels preus facturats per la concessionària i per confegir els pressupostos.

12) Imports facturats per la concessionària

Una de les activitats elementals del control econòmic és la verificació dels imports facturats per la concessionària per cada concepte, per a la qual cosa la informació ha d'estar suficientment desagregada i convenientment detallada.

En el cas que el contracte abasti més d'un servei, la concessionària hauria de facturar cada servei de manera independent o bé de manera que en la factura conjunta es pogués diferenciar la part que correspon a cada un d'ells. A més, per a cada servei, la concessionària hauria de diferenciar la part corresponent a les prestacions periòdiques, la que correspon a les no periòdiques o extraordinàries i la referida a altres conceptes.

Així mateix, l'ajuntament hauria de tenir formalitzat per escrit un procediment per verificar si els imports facturats per la concessionària es corresponen amb les prestacions efectivament realitzades durant el període, les quals han d'estar calculades basant-se en els mitjans efectivament emprats i d'acord amb les activitats i els preus contractats, entre altres comprovacions.

Una altra opció en relació amb la facturació seria la d'establir un sistema de certificació o de document acreditatiu de les prestacions efectivament executades durant el període, emès prèviament per l'ajuntament basant-se en els controls realitzats, i d'acord amb el

qual la concessionària hauria de presentar la factura corresponent. Es considera que aquest sistema possibilita un major i més rigorós control sobre la facturació dels serveis prestats.

Es recomana, per tant, que en els plecs s'estableixi l'obligació de la concessionària de presentar les factures periòdiques amb la desagregació i amb el nivell de detall necessaris per poder fer la verificació i l'anàlisi de la facturació periòdica d'una manera més acurada i fiable. Altrament, en el cas que l'ajuntament hagués optat pel sistema de certificació prèvia esmentat, es recomana que el sistema s'especifiqui expressament en els plecs, juntament amb el procediment a seguir per portar-lo a la pràctica.

En cas de no tenir establert el sistema de certificació prèvia, es recomana als ajuntaments que desenvolupin i posin en pràctica un procediment de comprovació formalitzat per escrit, on s'especifiquin totes aquelles verificacions que són necessàries per garantir la correcció dels imports facturats.

13) Compte d'explotació dels serveis inclosos en el contracte

El control econòmic d'una concessió per a la gestió de serveis ha d'incloure l'anàlisi del compte d'explotació corresponent a fi d'avaluar la situació econòmica del servei i de comprovar, entre altres aspectes, que les despeses imputades –i, si escau, els ingressos– deriven exclusivament de la prestació del servei; que les despeses de personal s'adeqüen al nombre i perfils professionals establerts en els plecs; que les amortitzacions es corresponen amb les inversions efectivament realitzades per a la prestació del servei, d'acord amb els termes del contracte, i que les despeses indirectes i els costos d'estructura aplicats són raonables i es repercuteixen d'acord amb el criteri establert en l'adjudicació.

Per possibilitar l'anàlisi esmentada la concessionària ha de facilitar a l'ajuntament el compte d'explotació propi del contracte desglossat d'acord amb els serveis inclosos.

Es recomana, per tant, que en els plecs es prevegi expressament l'obligació de la concessionària de presentar anualment el compte d'explotació del contracte, amb el detall de la part corresponent a cada un dels serveis contractats i d'acord amb els criteris d'elaboració que van servir per determinar l'adjudicació.

Així mateix, per garantir la fiabilitat de la informació, es recomana també que es prevegi que aquest compte d'explotació –elaborat i presentat per la concessionària de manera individualitzada i independent de la resta de les operacions empresarials que realitza– estigui acompanyat de la documentació pertinent, a fi de poder verificar la raonabilitat dels imports que conté; en particular, la de les despeses indirectes i la dels costos d'estructura imputats, d'acord amb els criteris d'imputació i altres paràmetres establerts en la documentació contractual.

14) Control financer dels serveis

El control financer té per objecte, entre altres qüestions, comprovar el funcionament dels serveis en l'aspecte economicofinancer. La responsabilitat d'aquest control recau sobre la Intervenció de l'ajuntament.

Atès que els serveis de neteja viària i de recollida de residus (inclòs el de deixalleria) són uns dels que tenen més incidència en els pressupostos municipals, es recomana que la Intervenció inclogui dins el Pla anual de control financer respectiu les actuacions de control financer que consideri pertinents en relació amb aquests serveis, d'acord amb les prioritats establertes per a cada exercici i els mitjans disponibles.

L'abast i la periodicitat d'aquestes actuacions l'ha de concretar la Intervenció sobre la base d'una anàlisi de riscos en relació amb els objectius del control pretesos, i la finalitat del control pot ser molt àmplia, ja que pot fer referència a qualsevol matèria amb relació al control de compliment, a aspectes financers i a aspectes operatius.

En relació amb la ciutadania

15) Registre de reclamacions, queixes i suggeriments, i enquestes de satisfacció ciutadana

Per a la bona gestió dels recursos públics els ajuntaments han de conèixer la percepció que tenen els ciutadans respecte a la prestació dels serveis que reben. Per això, a fi de millorar i de donar solució a aquelles qüestions amb major incidència, han de posar a disposició dels ciutadans els canals de comunicació adients, a través dels quals puguin fer les reclamacions, queixes o suggeriments que considerin.

Així mateix, per donar resposta a les instàncies presentades pels ciutadans, els ajuntaments han de disposar de la informació adient, aquella que els ha de permetre fer-ne el seguiment sistematitzat fins a la seva resolució.

Es recomana, per tant, que els ajuntaments estableixin i desenvolupin un registre centralitzat (assignat a una única unitat de nivell màxim), de manera que, per cada un dels serveis, es pugui fer l'anàlisi i el control diferenciat de les reclamacions, queixes i suggeriments rebuts a través dels diferents canals de comunicació, i també el seguiment de les actuacions fetes per a resoldre'ls. Aquest registre centralitzat permetria, a més, obtenir informació molt profitosa sobre elements de millora dels serveis.

D'altra banda, es recomana també que periòdicament l'ajuntament o la concessionària facin enquestes de satisfacció ciutadana en relació amb els serveis analitzats i, en cas que l'ajuntament consideri que aquestes enquestes les ha de fer la concessionària, es recomana que en els plecs es faci constar l'obligació de fer-les, a més de la prerrogativa de l'ajuntament de poder determinar-ne el disseny i les característiques principals.

4. ANNEXOS: INFORMACIÓ FACILITADA PELS AJUNTAMENTS

4.1. RELACIÓ DE QUADRES INCLOSOS EN ELS ANNEXOS

Modalitat de prestació dels serveis en els municipis de més de 20.000 habitants

Quadre 51. Modalitat en què van prestar els serveis durant el 2017 els 64 municipis de més de 20.000 habitants

Normativa interna i organització dels ajuntaments per a la prestació dels serveis

Quadre 52. Ordenances reguladores de la prestació dels serveis i programa local de prevenció de residus municipals

Quadre 53. Organització dels ajuntaments en relació amb el control dels serveis

Aspectes generals dels contractes

Quadre 54. Durada dels contractes, incloses les modificacions de la durada acordades fins al 31 de desembre del 2017

Quadre 55. Modificacions dels contractes acordades fins al 31 de desembre del 2017

Control tècnic dels contractes

Quadre 56. Aspectes que, en relació amb el control tècnic, estan regulats en els plecs

Quadre 57. Contingut i modalitat de la prestació del servei de neteja viària

Quadre 58. Contingut i modalitat de la prestació del servei de recollida i transport de residus

Quadre 59. Tipus de deixalleria i contingut de la prestació del servei de deixalleria

Quadre 60. Disponibilitat per part dels ajuntaments de la programació periòdica dels serveis durant el 2017

Quadre 61. Disponibilitat per part dels ajuntaments de la composició detallada dels mitjans personals, materials i tècnics adscrits als serveis

Quadre 62. Condicions especials en relació amb els mitjans adscrits al servei

Quadre 63. Establiment d'un sistema d'indicadors per mesurar i avaluar el nivell de qualitat de la prestació i aspectes a què fan referència

Quadre 64. Capacitat de resposta dels ajuntaments davant les incidències o les emergències

- Quadre 65. Aspectes inspeccionats pels ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017
- Quadre 66. Manera com els ajuntaments van fer les actuacions de control tècnic el 2017
- Quadre 67. Nombre d'inspeccions *in situ* realitzades pels ajuntaments el 2017 i protocols establerts per fer-les
- Quadre 68. Periodicitat amb què es van fer les revisions i les anàlisis de la documentació el 2017 i pautes de revisió establertes per fer-les. Neteja viària i recollida i transport de residus
- Quadre 69. Periodicitat amb què es van fer les revisions i les anàlisis de la documentació el 2017 i pautes de revisió establertes per fer-les. Deixalleria
- Quadre 70. Origen i aspectes a què feien referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de neteja viària
- Quadre 71. Origen i aspectes a què feien referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de recollida i transport de residus
- Quadre 72. Origen i aspectes a què feien referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de deixalleria

Control econòmic dels contractes

- Quadre 73. Imports facturats per la concessionària el 2017, per serveis
- Quadre 74. Procediments per comprovar els import facturats per la concessionària

Relacions amb els ciutadans

- Quadre 75. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Neteja viària
- Quadre 76. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Recollida i transport de residus
- Quadre 77. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Deixalleria
- Quadre 78. Enquestes de satisfacció ciutadana i accions divulgatives, de conscienciació, participatives o altres maneres de comunicació amb els ciutadans

4.2. MODALITAT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS EN ELS MUNICIPIS DE MÉS DE 20.000 HABITANTS

Quadre 51. Modalitat en què van prestar els serveis durant el 2017 els 64 municipis de més de 20.000 habitants

Ajuntament	Neteja viària		Recollida de residus				Tractament de residus	
			Recollida i transport		Deixalleria (a)			
	Concessió	Altres	Concessió	Altres	Concessió	Altres	Concessió	Altres
Amposta	-	1 i 2	-	5	-	5	-	5
Badalona	X	-	X	-	X	-	-	5
Barberà del Vallès	X	-	X	-	-	5	-	5
Barcelona	X	-	X	-	-	5	-	5
Blanes	-	3	-	3	-	3	-	3
Calafell	X	-	- (b)	5	- (b)	5	-	5
Cambrils	-	5	-	5	-	5	-	5
Castellar del Vallès	X	-	X	-	X	-	-	5
Castelldefels	- (c)	4	- (c)	4	- (c)	4	-	5
Cerdanyola del Vallès	X	-	X	-	-	5	-	5
Cornellà de Llobregat	-	2	-	2	X	-	-	5
Esparreguera	-	1 i 2	-	2	-	2	-	2 i 5
Esplugues de Llobregat	X	-	X	-	-	5	-	5
Figueres	-	3	-	3	-	3	-	2 i 5
Gavà	-	4	-	4	-	5	-	5
Girona	-	3	-	3	-	5	-	4 i 5
Granollers	-	2	-	2 i 5	-	5	-	5
Hospitalet de Llobregat, L'	X	-	X	-	X	-	-	5
Igualada	-	3	-	3	-	3	-	3
Lleida	X	-	X	-	X	-	-	5
Lloret de Mar	X	-	X	-	X	-	X (d)	-
Manlleu	-	5	-	5	-	5	-	5
Manresa	X	2	X	5 (e)	-	5	-	5
Martorell	X	-	X	-	-	1	-	2 i 5
Masnou, El	-	2	-	2	-	5	-	5
Mataró	X	-	X	-	X	-	-	5
Molins de Rei	-	3	-	3	-	5	-	5
Mollet del Vallès	-	2	-	2	-	5	-	5
Montcada i Reixac	X	-	X	-	-	2	-	5
Olesa de Montserrat	X	-	X	-	X	-	-	2 i 5
Olot	X	-	X	5	X	5	-	5
Palafrugell	- (f)	2	X	-	- (f)	2	-	5
Pineda de Mar	-	2	-	1	-	5	-	5
Prat de Llobregat, El	X	-	X	-	X	-	-	5
Premià de Mar	-	4	-	4	-	5	-	5
Reus	X	-	X	-	X	-	-	2 i 5
Ripollet	X	-	X	-	-	5	-	5
Rubí	X	-	X	-	X	-	-	5
Sabadell	X	-	X	-	X	-	-	5
Salou	X	-	X	-	X	-	-	5
Salt	X	2 (g)	X	5 (g)	-	5	-	4 (g) i 5
Sant Adrià de Besòs	-	2	-	2	-	5	-	5
Sant Andreu de la Barca	X	-	X	-	X	-	-	5
Sant Boi de Llobregat	-	4	-	4	-	4	-	5
Sant Cugat del Vallès	X	-	X	2	-	2 i 5	-	5
Sant Feliu de Guíxols	X	-	X	-	X	-	-	5
Sant Feliu de Llobregat	X	-	X	-	-	5	-	5
Sant Joan Despí	- (h)	2	- (h)	2	-	5	-	5
Sant Pere de Ribes	-	1 i 2	-	5	-	5	-	5

Ajuntament	Neteja viària		Recollida de residus				Tractament de residus	
			Recollida i transport		Deixalleria (a)			
	Concessió	Altres	Concessió	Altres	Concessió	Altres	Concessió	Altres
Sant Vicenç dels Horts	X	-	X	2	X	-	-	5
Santa Coloma de Gramenet	-	2	-	2	X	-	-	5
Santa Perpètua de Mogoda	-	4	-	4	-	4	-	5
Sitges	X	-	X	-	X	-	-	5
Tarragona	X	-	X	-	X	-	-	5
Terrassa	-	4	-	4	-	4	-	5
Tortosa	X	-	X	5	-	5	-	5
Valls	X	-	X	-	X	-	-	5
Vendrell, El	X	- (i)	-	5	-	5	-	5
Vic	-	4	-	4 i 5	-	4	-	5
Viladecans	- (j)	2	X	-	X	-	-	5
Vilafranca del Penedès	-	2	-	5	-	5	-	5
Vilanova i la Geltrú	X	-	X	-	X	-	-	5
Vila-seca	X	-	X	-	X	-	-	2 i 5
Vilassar de Mar	-	2	-	2	X	-	-	5

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació i de la documentació facilitada pels ajuntaments.

Clau:

- 1 Directament amb mitjans propis de l'ajuntament.
- 2 Mitjançant un contracte de serveis.
- 3 Mitjançant un contracte de gestió de servei públic en la modalitat de societat d'economia mixta.
- 4 A través d'un ens dependent (organisme autònom, entitat pública empresarial o societat mercantil íntegrament o majoritàriament participada o controlada per l'ajuntament).
- 5 A través d'un ens supramunicipal (entitat metropolitana, diputació o consell comarcal), de manera consorciada amb altres ens o associada amb altres municipis (consorci, mancomunitat o una altra manera d'associació entre municipis), o bé mitjançant entitats autoritzades (Ecoembes, Ecovidrio, etc.).

Notes:

- (a) Als efectes d'aquest informe el servei de deixalleria es considera com un sistema de recollida selectiva, d'acord amb l'article 44 del TRLRR.
- (b) El contracte de concessió de l'Ajuntament de Calafell incloïa inicialment, a més del servei de neteja viària, el de recollida i transport de residus, la gestió del qual es va delegar l'any 2011 al Consell Comarcal.
- (c) L'Ajuntament de Castelldefels no entra dins l'abast dels municipis objecte de fiscalització perquè la prestació mitjançant un contracte de concessió per a la gestió dels serveis va finalitzar el 31 de març del 2017 i, per tant, no estava vigent al tancament de l'exercici 2017. A partir de la finalització del contracte esmentat els serveis els presta una societat municipal.
- (d) L'Ajuntament de Lloret de Mar és titular del centre de tractament de residus municipals, gestionat per l'Ajuntament mitjançant un contracte de concessió d'obra i explotació; en aquest centre es reben els residus de tots els municipis de la Comarca de la Selva i alguns de les comarques del Baix Empordà i el Gironès. L'Ajuntament també és titular del dipòsit controlat de residus sòlids urbans i del dipòsit controlat de terres i runes, que són gestionats per la mateixa empresa concessionària que la dels serveis de neteja viària, de recollida de residus i de deixalleria.
- (e) El contracte de concessió de l'Ajuntament de Manresa, pel que fa al servei de recollida de residus, inclou només la recollida de les fraccions de rebuig, d'orgànica domiciliària i comercial, de cartró comercial i de voluminosos. La recollida de les fraccions paper, cartró, vidre i envasos l'efectua el Consorci del Bages per a la Gestió de Residus.
- (f) A l'Ajuntament de Palafrugell el contracte formalitzat és de naturalesa mixta; la contractació del servei de recollida i transport de residus s'efectua en règim de concessió i el servei de neteja viària i el de deixalleria s'efectuen en règim de prestació de serveis.
- (g) El contracte de concessió de l'Ajuntament de Salt en relació amb el servei de recollida de residus inclou només la recollida de la fracció rebuig. El servei de recollida selectiva de les fraccions paper, vidre, envasos lleugers i FORM, i el servei de deixalleria els prestava el Consell Comarcal del Gironès. Així mateix, una part del tractament dels residus de la fracció rebuig l'efectua una societat participada íntegrament per tres ajuntaments (Girona, Salt i Sarrià de Ter), en què l'Ajuntament de Salt participa de manera minoritària.
- (h) L'Ajuntament de Sant Joan Despí no entra dins l'abast dels municipis objecte de fiscalització perquè la prestació mitjançant un contracte de concessió per a la gestió dels serveis va finalitzar el 31 de novembre del 2017 i, per tant, no estava vigent al tancament de l'exercici 2017. A partir de la finalització del contracte esmentat l'Ajuntament presta els serveis mitjançant un contracte de serveis.
- (i) El contracte de concessió de l'Ajuntament del Vendrell incloïa inicialment, a més del servei de neteja viària, el de recollida i transport de residus, la gestió del qual es va delegar l'any 2012 al Consell Comarcal.
- (j) A l'Ajuntament de Viladecans el contracte formalitzat és de naturalesa mixta; la contractació del servei de recollida i transport de residus s'efectua en règim de concessió i el servei de neteja viària en règim de prestació de serveis. El contracte inclou també l'execució de les obres de primer establiment (construcció de l'equipament polivalent dels serveis municipals). La gestió de la deixalleria s'efectua també en règim de concessió, però, amb una altra empresa concessionària.

4.3. NORMATIVA INTERNA I ORGANITZACIÓ DELS AJUNTAMENTS PER A LA PRESTACIÓ DELS SERVEIS

Quadre 52. Ordenances reguladores de la prestació dels serveis i programa local de prevenció de residus municipals

Municipi	Serveis inclosos en els contractes el 2017	Existència d'una ordenança reguladora del servei			Existència d'un programa local de prevenció de residus municipals
		Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria	
Badalona	(A+B+C)	Sí	Sí	No	No
Barberà del Vallès	(A+B)	No	No		No
Barcelona	(A+B)	Sí	Sí		Sí
Calafell	(A)	No			
Castellar del Vallès	(A+B+C)	No	Sí	No	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	No	Sí		No
Cornellà de Llobregat	(C)			Sí	
Esplugues de Llobregat	(A+B)	No	Sí		Sí
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	No	Sí	No	No
Lleida	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí
Manresa	(A+B)	No	No		No
Martorell	(A+B)	Sí	Sí		No
Mataró	(A+B)	Sí	Sí		Sí
Montcada i Reixac	(A+B)	No	No		Sí
Olesa de Montserrat	(A+B) i (C)	No	No	Sí	No
Olot	(A+B+C)	No	Sí	Sí	No
Palafrugell	(B)		Sí		No
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	No	Sí	Sí	No
Reus	(A+B+C) i (B)	No	No	No	No
Ripollet	(A+B)	No	No		No
Rubí	(A+B) i (C)	No	No	No	No
Sabadell	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí
Salou	(A+B+C)	No	No	No	No
Salt	(A+B)	No	No		No
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	No	Sí	No	No
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	Sí		No
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	No
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	No	Sí		Sí
Sant Vicenç dels Horts	(A+B) i (C)	No	No	Sí	No
Santa Coloma de Gramenet	(C)			No	
Sitges	(A+B+C)	No	Sí	Sí	No
Tarragona	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	No
Tortosa	(A+B)	No	No		No
Valls	(A+B+C)	No	Sí	Sí	Sí
Vendrell, El	(A)	No			
Viladecans	(B) i (C)		Sí	Sí	Sí
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	No
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	No
Vilassar de Mar	(C)			Sí	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis que l'ajuntament no prestava en règim de concessió i, per tant, no se'n disposa de la informació.

Quadre 53. Organització dels ajuntaments en relació amb el control dels serveis

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Existència d'una unitat gestora centralitzada	Nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control econòmic no centralitzat	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control tècnic no centralitzat	Constància en la documentació contractual		
						D'un "responsable del contracte" (art. 52 TRLCSP)	D'un interlocutor de l'Ajuntament	D'un interlocutor de la concessionària
Badalona	(A+B+C)	Sí	1 persona: inspector			No, però es va designar	No, però es va designar	No, però la concessionària el va designar
Barberà del Vallès	(A+B)	No		Àrea econòmica	3 persones per a tots els serveis municipals: 1 (cap de secció), 1 (tècnica) i 1 (inspectora)	No	No, però es va designar	Sí
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	33 persones (Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus)			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	33 persones (Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus)			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	33 persones (Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus)			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	33 persones (Direcció de Serveis de Neteja i Gestió de Residus)			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Calafell	(A)	No		Intervenció	Departament de Medi Ambient (1 tècnica)	No, però es va designar	No	Sí
Castellar del Vallès	(A+B+C)	No		Regidoria de Serveis econòmics	Neteja: Regidoria de Via Pública. Recollida i Deixalleria: Regidoria de Sostenibilitat i Medi Natural	Sí	Sí	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Sí	3 persones: 1 cap de servei, 1 cap de secció d'ecologia urbana i 1 cap de manteniment d'equipaments			Sí	No	Sí

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Existència d'una unitat gestora centralitzada	Nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control econòmic no centralitzat	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control tècnic no centralitzat	Constància en la documentació contractual		
						D'un "responsable del contracte" (art. 52 TRLCSP)	D'un interlocutor de l'Ajuntament	D'un interlocutor de la concessionària
Cornellà de Llobregat	(C)	Sí	2 persones: 1 cap de servei i 1 inspectora			No	Sí	Sí
Esplugues de Llobregat	(A+B)	No		5 persones: 1 director del Servei de Manteniment i Espai Públic i 1 coordinador operatiu de l'espai i 3 administratius, i també la Intervenció	2 persones: 1 director del Servei de Manteniment i Espai Públic i 1 coordinador operatiu de l'espai	No	Sí	Sí
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí (excepte per a deixalleria)	6 persones: 1 cap de secció i 5 inspectors	Deixalleria: 1 cap del Servei de Neteja	Deixalleria: 1 tècnic	No	No	No, però la concessionària el va designar
Lleida	(A+B+C)	Sí	6 persones: 1 cap de secció, 1 responsable tècnic, 1 auxiliar de gestió i 3 inspectors			No	Sí	Sí
Lloret de Mar	(A+B+C)	No		Intervenció	Serveis al Territori i a la Ciutat (1 tècnica de medi ambient)	Sí	No	Sí
Manresa	(A+B)	No		Secció de Serveis Urbans	Servei de Medi Ambient i Sostenibilitat	Sí	No	Sí
Martorell	(A+B)	Sí	3 persones: 1 arquitecte municipal (cap), 1 arquitecte tècnic i 1 enginyera industrial			No	No	Sí
Mataró	(A+B)	No		Servei de Gestió Econòmica	Unitat de Residus i Neteja Viària	No	No, però es va designar	Sí
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí	2 persones: 1 cap de servei i 1 tècnic			No	No, però es va designar	No, però la concessionària el va designar
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	4 persones			Sí	Sí	Sí

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Existència d'una unitat gestora centralitzada	Nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control econòmic no centralitzat	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control tècnic no centralitzat	Constància en la documentació contractual		
						D'un "responsable del contracte" (art. 52 TRLCSP)	D'un interlocutor de l'Ajuntament	D'un interlocutor de la concessionària
Olesa de Montserrat	(C)	Sí	4 persones			Sí	Sí	Sí
Olot	(A+B+C)	Sí	8 persones: 1 director, 1 cap d'àrea, 2 tècniques, 1 inspectora, 1 administrativa i 2 persones a recepció			Sí	No	Sí
Palafrugell	(B)	No		Àrea de Medi Ambient (cap d'àrea i auxiliar administratiu) i Intervenció	Àrea de Medi Ambient (cap d'àrea i inspectors)	Sí	No	Sí
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	4 persones: 1 cap de secció, 2 ajudants tècnics i 1 encarregat			Sí	No, però es va designar	Sí
Reus	(A+B+C)	Sí	5 persones: 1 cap de servei, 1 tècnic, 3 inspectors			No	No	No
Reus	(B)	Sí	5 persones: 1 cap de servei, 1 tècnic, 3 inspectors			No	No	No
Ripollet	(A+B)	Sí	2 persones: 1 enginyera municipal i 1 administrativa			No	No, però es va designar	Sí
Rubí	(A+B)	Sí	3 persones: 1 cap de serveis, 1 tècnic i 1 zelador			No, però es va designar	Sí	Sí
Rubí	(C)	Sí	3 persones: 1 cap de serveis, 1 tècnic i 1 zelador			No, però es va designar	No, però es va designar	No, però la concessionària el va designar
Sabadell	(A+B+C)	Sí	8 persones: 1 cap de secció, 2 tècnics, 4 inspectors i 1 administrativa			Sí	Sí	Sí

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Existència d'una unitat gestora centralitzada	Nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control econòmic no centralitzat	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control tècnic no centralitzat	Constància en la documentació contractual		
						D'un "responsible del contracte" (art. 52 TRLCSP)	D'un interlocutor de l'Ajuntament	D'un interlocutor de la concessionària
Salou	(A+B+C)	Sí	4 persones: 1 cap de secció, 1 tècnic, 1 auxiliar d'inspecció i 1 administrativa			Sí	Sí	Sí
Salt	(A+B)	No		1 persona	1 persona	Sí	Sí	No, però la concessionària el va designar
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí (excepte per a deixalleria)	3 persones	Deixalleria: Intervenció	Deixalleria: Medi Ambient	Sí	Sí	Sí
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	6 persones: 3 tècnics i 3 inspectors			Sí	No	Sí
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí	4 persones: 1 cap, 1 inspector i 2 administratives. Per a la deixalleria només 2 persones: 1 cap i 1 administrativa			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	3 persones: 1 director d'àrea, 1 cap de manteniment i 1 tècnica			Sí	Sí	Sí
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	No		Neteja: cap d'Espai Públic i Serveis Municipals Recollida: cap de Medi Ambient i Salut Pública	Neteja: cap d'Espai Públic i Serveis Municipals Recollida: cap de Medi Ambient i Salut Pública	No	No	No
Sant Vicenç dels Horts	(C)	No		Cap de Medi Ambient i Salut Pública	Cap de Medi Ambient i Salut Pública	No	No	No
Santa Coloma de Gramenet	(C)	Sí	5 persones: 1 cap de servei i 4 tècnics			No, però es va designar	Sí	Sí
Sitges	(A+B+C)	Sí	2 persones: 1 cap i 1 tècnic			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Existència d'una unitat gestora centralitzada	Nombre de persones que integren la unitat gestora centralitzada	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control econòmic no centralitzat	Unitat, servei o nombre de persones que realitzen el control tècnic no centralitzat	Constància en la documentació contractual		
						D'un "responsable del contracte" (art. 52 TRLCSP)	D'un interlocutor de l'Ajuntament	D'un interlocutor de la concessionària
Tarragona	(A+B+C)	Sí	9 persones: 1 cap de gestió de serveis públics, 1 cap de gestió de residus, 1 tècnic, 1 inspector, 2 caps de grup de neteja, 1 auxiliar administratiu i 2 subalterns de gestió de queixes			No, però es va designar	No, però es va designar	Sí
Tortosa	(A+B)	No		Serveis Urbans i Intervenció	Serveis Urbans	Sí	No	Sí
Valls	(A+B+C)	No		Departament de Sostenibilitat, Serveis Ambientals i Medi Natural	Departament de Sostenibilitat, Serveis Ambientals i Medi Natural	No	Sí	Sí
Vendrell, El	(A)	Sí	2 persones: 1 enginyer municipal i 1 administrativa			No	Sí	Sí
Viladecans	(B)	Sí	1 enginyer tècnic			No, però es va designar	No	Sí
Viladecans	(C)	Sí	1 enginyer tècnic			Sí	No, però es va designar	Sí
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	4 persones: 1 cap d'àrea, 1 tècnic de contractes, 1 inspector i 1 auxiliar administrativa			Sí	Sí	Sí
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	2 persones: 1 cap d'àrea i 1 tècnica			No	No	Sí
Vilassar de Mar	(C)	No		Intervenció	Tècnica auxiliar de medi ambient	No, però es va designar	No, però es va designar	Sí

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades són excloents en el sentit que el control l'exerceix una unitat centralitzada, o bé el control econòmic i el control tècnic l'efectuen unitats independents; amb l'excepció dels ajuntaments de l'Hospitalet de Llobregat i de Sant Andreu de la Barca, en què el control del servei de deixalleria no l'exerceix la unitat gestora centralitzada.

4.4. ASPECTES GENERALS DELS CONTRACTES

Quadre 54. Durada dels contractes, incloses les modificacions de la durada acordades fins al 31 de desembre del 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Data de formalització del contracte	Data d'inici de les prestacions	Data de finalització del període principal del contracte	Data de finalització del contracte incloses les pròrrogues previstes	Nova data de finalització del període principal del contracte en cas de modificacions acordades fins al 31.12.2017	Durada inicial segons el contracte (en anys)			Modificacions de la durada acordades fins al 31.12.2017 (en anys)		
							Durada del període principal	Durada de les pròrrogues possibles	Durada màxima (amb pròrrogues)	Durada del període principal: augment / (disminució)	Durada de les pròrrogues: augment / (disminució)	Durada màxima (amb pròrrogues i modificacions)
Badalona	(A+B+C)	28.04.2010	01.06.2010	31.05.2020	31.05.2020		10	-	10			10
Barberà del Vallès	(A+B)	14.03.2013	18.03.2013	17.03.2018	17.03.2021		5	3	8			8
Barcelona (centre)	(A+B)	28.10.2009	01.11.2009	31.10.2017	31.10.2019		8	2	10			10
Barcelona (oest)	(A+B)	27.10.2009	01.11.2009	31.10.2017	31.10.2019		8	2	10			10
Barcelona (est)	(A+B)	28.10.2009	01.11.2009	31.10.2017	31.10.2019		8	2	10			10
Barcelona (nord)	(A+B)	28.10.2009	01.11.2009	31.10.2017	31.10.2019		8	2	10			10
Calafell	(A)	13.08.2004	13.08.2004	12.08.2012	12.08.2020	12.08.2020 (b)	8	8	16	8	(8)	16
Castellar del Vallès	(A+B+C)	23.05.2014	01.07.2014	30.06.2024	30.06.2026		10	2	12			12
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	01.10.2010	01.10.2010	31.12.2020	31.12.2022		10	2	12			12
Cornellà de Llobregat	(C)	17.10.2012	15.10.2012	14.10.2016	14.10.2018		4	2	6			6
Esplugues de Llobregat	(A+B)	06.03.2007	01.03.2007	28.02.2015	28.02.2017	31.01.2018 (c)	8	2	10	1	-	11
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	30.12.2010	01.01.2011	31.12.2020	31.12.2030		10	10	20			20
Lleida	(A+B+C)	20.01.2006	17.03.2006	16.03.2016	16.03.2026		10	10	20			20
Lloret de Mar	(A+B+C)	09.05.2011	09.05.2011	08.05.2021	08.05.2021		10	-	10			10
Manresa	(A+B)	18.03.2011	01.05.2011	30.04.2021	30.04.2031		10	10	20			20
Martorell	(A+B)	01.12.2005	01.01.2006	01.01.2014	01.01.2016 (a)		8	2	10			10

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Data de formalització del contracte	Data d'inici de les prestacions	Data de finalització del període principal del contracte	Data de finalització del contracte inclosos les pròrrogues previstes	Nova data de finalització del període principal del contracte en cas de modificacions acordades fins al 31.12.2017	Durada inicial segons el contracte (en anys)			Modificacions de la durada acordades fins al 31.12.2017 (en anys)		
							Durada del període principal	Durada de les pròrrogues possibles	Durada màxima (amb pròrrogues)	Durada del període principal: augment / (disminució)	Durada de les pròrrogues: augment / (disminució)	Durada màxima (amb pròrrogues i modificacions)
Mataró	(A+B)	07.08.2014	01.09.2014	31.08.2022	31.08.2024		8	2	10			10
Montcada i Reixac	(A+B)	12.05.2015	10.06.2015	09.06.2023	09.06.2025		8	2	10			10
Olesa de Montserrat	(A+B)	10.08.2016	15.09.2016	14.09.2024	14.09.2024		8	-	8			8
Olesa de Montserrat	(C)	20.10.2014	20.10.2014	19.10.2018	19.10.2020		4	2	6			6
Olot	(A+B+C)	05.10.2011	01.01.2012	31.12.2019	31.12.2021	31.12.2021 (b)	8	2	10	2	(2)	10
Palafrugell	(B)	13.11.2015	01.12.2015	30.11.2025	30.11.2025		10	-	10			10
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	15.07.2009	15.07.2009	15.07.2017	16.07.2018		8	1	9			9
Reus	(A+B+C)	01.01.2010	01.01.2010	31.12.2017	31.12.2018	31.12.2018 (b)	8	1	9	1	(1)	9
Reus	(B)	27.07.2012	01.08.2012	31.07.2032	31.07.2032		20	-	20			20
Ripollet	(A+B)	14.05.2009	01.11.2009	01.11.2017	01.11.2019		8	2	10			10
Rubí	(A+B)	28.08.2007	28.08.2007	27.08.2015	27.08.2015 (a)		8	-	8			8
Rubí	(C)	11.04.2011	11.04.2011	10.04.2015	10.04.2017 (a)		4	2	6			6
Sabadell	(A+B+C)	20.07.2012	01.08.2012	31.07.2027	31.07.2032		15	5	20			20
Salou	(A+B+C)	02.11.2016	01.05.2017	30.04.2027	30.04.2029		10	2	12			12
Salt	(A+B)	26.06.2009	01.07.2009	30.06.2017	30.06.2019		8	2	10			10
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	10.10.2003	10.10.2003	09.10.2012	10.10.2013	09.10.2023	9	1	10	11	(1)	20
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	25.02.2011	21.03.2011	24.02.2021	24.02.2023		10	2	12			12
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	20.10.2008	01.10.2008	30.09.2016	30.09.2018		8	2	10			10

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Data de formalització del contracte	Data d'inici de les prestacions	Data de finalització del període principal del contracte	Data de finalització del contracte inclosos les pròrrogues previstes	Nova data de finalització del període principal del contracte en cas de modificacions acordades fins al 31.12.2017	Durada inicial segons el contracte (en anys)			Modificacions de la durada acordades fins al 31.12.2017 (en anys)		
							Durada del període principal	Durada de les pròrrogues possibles	Durada màxima (amb pròrrogues)	Durada del període principal: augment / (disminució)	Durada de les pròrrogues: augment / (disminució)	Durada màxima (amb pròrrogues i modificacions)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	21.02.2014	01.03.2014	28.02.2024	28.02.2026		10	2	12			12
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	01.07.1998	02.07.1998	02.07.2008	03.07.2048	02.07.2023 (b)	10	40	50	15	(15)	50
Sant Vicenç dels Horts	(C)	16.06.2014	16.06.2014	16.06.2018	17.06.2020		4	2	6			6
Santa Coloma de Gramenet	(C)	16.06.2016	01.07.2016	30.06.2018	30.06.2020		2	2	4			4
Sitges	(A+B+C)	07.04.2006	22.06.2006	22.06.2014	22.06.2018	22.06.2018 (b)	8	4	12	4	(4)	12
Tarragona	(A+B+C)	28.05.2002	28.04.2003	28.04.2013	28.04.2013	28.04.2023	10	-	10	10	-	20
Tortosa	(A+B)	02.08.2005	20.11.2005	19.11.2015	19.11.2016 (a)		10	1	11			11
Valls	(A+B+C)	13.05.2005	01.10.2005	30.09.2021	15.05.2030		16	9	25			25
Vendrell, El	(A)	15.03.1999	15.03.1999	15.03.2004	15.03.2006	15.03.2016 (a)	5	2	7	10	-	17
Viladecans	(B)	08.04.2011	01.10.2011	30.09.2019	30.09.2023		8	4	12			12
Viladecans	(C)	19.10.2015	01.11.2015	31.10.2018	31.10.2021		3	3	6			6
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	11.01.2010	01.03.2010	28.02.2018	29.02.2020		8	2	10			10
Vila-seca	(A+B+C)	15.09.2008	01.01.2009	01.01.2021	01.01.2021		12	-	12			12
Vilassar de Mar	(C)	10.12.2003	10.12.2003	31.12.2005	31.12.2011	31.12.2028	2	6	8	17	-	25

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que fins al 31 de desembre del 2017 no van tenir modificacions de la durada.

(a) Contractes vençuts a 31 de desembre del 2017.

(b) Amb la modificació s'amplia el període principal sense afectar la durada màxima possible inicial.

(c) Per continuïtat del contracte fins a la formalització d'un de nou o, com a màxim, fins al 31 de gener del 2018.

Quadre 55. Modificacions dels contractes acordades fins al 31 de desembre del 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Data de formalització del contracte	Nombre de modificacions realitzades fins al 31.12.2017	Aspectes modificats					
				Durada del contracte	Fórmula a aplicar per a la revisió de preus	Prestació dels serveis			Altres aspectes modificats
						Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria	
Badalona	(A+B+C)	28.04.2010	3	-	-	2	1	-	-
Barberà del Vallès	(A+B)	14.03.2013							
Barcelona (centre)	(A+B)	28.10.2009	6	-	-	5	1	-	-
Barcelona (oest)	(A+B)	27.10.2009	3	-	-	3	-	-	-
Barcelona (est)	(A+B)	28.10.2009	6	-	-	4	2	-	-
Barcelona (nord)	(A+B)	28.10.2009	7	-	-	5	2	-	-
Calafell	(A)	13.08.2004	5	1	-	5	-	-	-
Castellar del Vallès	(A+B+C)	23.05.2014							
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	01.10.2010	1	-	-	1	1	-	-
Cornellà de Llobregat	(C)	17.10.2012							
Esplugues de Llobregat	(A+B)	06.03.2007	6	1	-	5	4	-	2
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	30.12.2010							
Lleida	(A+B+C)	20.01.2006	6	-	-	4	5	2	-
Lloret de Mar	(A+B+C)	09.05.2011	1	-	-	1	1	-	-
Manresa	(A+B)	18.03.2011	4	-	-	3	3	-	1
Martorell	(A+B)	01.12.2005	4	-	-	3	3	-	-
Mataró	(A+B)	07.08.2014	2	-	-	2	1	-	-
Montcada i Reixac	(A+B)	12.05.2015							
Olesa de Montserrat	(A+B)	10.08.2016							
Olesa de Montserrat	(C)	20.10.2014							
Olot	(A+B+C)	05.10.2011	1	1	-	-	1	-	-
Palafrugell	(B)	13.11.2015	1	-	-	-	1	-	-
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	15.07.2009	3	-	1	2	-	1	-
Reus	(A+B+C)	01.01.2010	3	1	2	1	2	1	1
Reus	(B)	27.07.2012							

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Data de formalització del contracte	Nombre de modificacions realitzades fins al 31.12.2017	Aspectes modificats					
				Durada del contracte	Fórmula a aplicar per a la revisió de preus	Prestació dels serveis			Altres aspectes modificats
						Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria	
Ripollet	(A+B)	14.05.2009	4	-	-	2	3	-	1
Rubí	(A+B)	28.08.2007	3	-	-	3	3	-	-
Rubí	(C)	11.04.2011							
Sabadell	(A+B+C)	20.07.2012							
Salou	(A+B+C)	02.11.2016	1	-	-	-	1	1	-
Salt	(A+B)	26.06.2009							
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	10.10.2003	1	1	-	1	1	1	-
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	25.02.2011							
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	20.10.2008	8	-	-	6	6	1	1
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	21.02.2014	1	-	-	1	1	-	1
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	01.07.1998	4	1	-	3	3	-	-
Sant Vicenç dels Horts	(C)	16.06.2014							
Santa Coloma de Gramenet	(C)	16.06.2016							
Sitges	(A+B+C)	07.04.2006	5	1	-	2	3	-	-
Tarragona	(A+B+C)	28.05.2002	3	1	2	2	1	1	-
Tortosa	(A+B)	02.08.2005	2	-	-	1	1	-	-
Valls	(A+B+C)	13.05.2005	1	-	-	-	1	-	-
Vendrell, El	(A)	15.03.1999	2	1	-	2	-	-	-
Viladecans	(B)	08.04.2011	3	-	-	-	3	-	-
Viladecans	(C)	19.10.2015							
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	11.01.2010	4	-	-	3	3	3	2
Vila-seca	(A+B+C)	15.09.2008	5	-	-	4	2	1	-
Vilassar de Mar	(C)	10.12.2003	5	2	2	-	-	3	-

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a contractes que fins al 31 de desembre del 2017 no van tenir modificacions.

4.5. CONTROL TÈCNIC DELS CONTRACTES

Quadre 56. Aspectes que, en relació amb el control tècnic, estan regulats en els plecs

Municipi	Data de formalització del contracte	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria
Badalona	28.04.2010	(A+B+C)	a) b) f) h) i) j) k) l) m) n) o) p)	a) b) e) f) h) i) j) k) l) m) p)	c) f) h) i) j) r)
Barberà del Vallès	14.03.2013	(A+B)	a) b) c) d) f) g) h) k) l) n) p)	a) b) c) d) f) g) h) k) l) n)	
Barcelona (centre)	28.10.2009	(A+B)	a) b) c) d) e) f) h) i) k) o) p)	c) d) e) f) h) i) k) o) p)	
Barcelona (oest)	27.10.2009	(A+B)	a) b) c) d) e) f) h) i) k) o) p)	c) d) e) f) h) i) k) o) p)	
Barcelona (est)	28.10.2009	(A+B)	a) b) c) d) e) f) h) i) k) o) p)	c) d) e) f) h) i) k) o) p)	
Barcelona (nord)	28.10.2009	(A+B)	a) b) c) d) e) f) h) i) k) o) p)	c) d) e) f) h) i) k) o) p)	
Calafell	13.08.2004	(A)	b) c) f) g) k) o) p)		
Castellar del Vallès	23.05.2014	(A+B+C)	b) c) e) f) g) h) i) j) k) l) m) o) p)	b) c) d) e) f) g) h) i) j) k) l) m) o) p)	b) c) e) f) g) h) r) i) j) k) l) m) o) p) s) t)
Cerdanyola del Vallès	01.10.2010	(A+B)	a) b) d) e) f) g) h) i) k) o) p) q)	a) b) e) f) g) h) i) k) p) q)	
Cornellà de Llobregat	17.10.2012	(C)			b) c) f) g) h) r) k) l) p) s) t) u)
Esplugues de Llobregat	06.03.2007	(A+B)	a) b) c) d) e) f) g) h) k) l) m) n) o) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) h) k) l) m) n) o) p)	
Hospitalet de Llobregat, L'	30.12.2010	(A+B+C)	b) c) d) f) g) k) o) p) q)	b) c) d) f) g) k) o) p) q)	f) g)
Lleida	20.01.2006	(A+B+C)	a) b) c) d) f) g) i) k) o) p)	b) c) d) f) g) i) k) o) p)	b) c) d) f) r) i) k) o) p) s) t) u)
Lloret de Mar	09.05.2011	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) l) m) o) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) l) m) o) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) h) r) i) j) l) m) p) q) s) t) u)
Manresa	18.03.2011	(A+B)	a) b) c) d) e) f) h) i) k) l) m) n) o) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) k) l) m) n) o) p) q)	
Martorell	01.12.2005	(A+B)	d) f) k) o) p) q)	d) f) k) o) p) q)	
Mataró	07.08.2014	(A+B)	a) b) c) e) f) g) h) i) j) k) o) q)	b) c) e) f) g) h) i) j) k) o) p) q)	
Montcada i Reixac	12.05.2015	(A+B)	f) h) i)	f) g) h) i) p)	
Olesa de Montserrat	10.08.2016	(A+B)	a) b) d) e) f) g) h) k) o) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) h) k) o) p)	
Olesa de Montserrat	20.10.2014	(C)			a) b) c) f) g) h) r) p) s) t) u)
Olot	05.10.2011	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f) g) k) l) m) n) o) p)	a) b) c) d) e) f) g) k) l) m) n) o) p)	a) b) c) d) e) f) g) k) l) m) n) o) p) s) u)

Municipi	Data de formalització del contracte	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria
Palafrugell	13.11.2015	(B)		b) c) e) f) g) h) i) p)	
Prat de Llobregat, El	15.07.2009	(A+B+C)	a) d) f) g) h) i) o) p) q)	b) c) d) e) f) g) h) i) j) k) o) p) q)	a) b) d) e) f) g) h) r) i) j) o) p) q) s) t) u)
Reus	01.01.2010	(A+B+C)	a) c) e) f) i) o)	c) e) f) i)	
Reus	27.07.2012	(B)		a) c) f)	
Ripollet	14.05.2009	(A+B)	b) c) f) p)	b) c) d) f) g) l) p)	
Rubí	28.08.2007	(A+B)	a) b) c) f) g) k) o)	a) b) c) f) g) k) o)	
Rubí	11.04.2011	(C)			c) f) g) h) r) s) t) u)
Sabadell	20.07.2012	(A+B+C)	c) f) g) h) i) p)	c) f) g) h) i) k) p)	c) f) g) r) s)
Salou	02.11.2016	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f) g) h) i)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j) k) o)	b) c) d) e) f) g) h) i) j) s) t)
Salt	26.06.2009	(A+B)	a) b) c) d) f) g) k) p) q)	a) b) d) f) g) k) p) q)	
Sant Andreu de la Barca	10.10.2003	(A+B+C)	a) b) c) d) f) g) i)	a) b) c) d) f) g) i) k) o)	b) c) f) g) s) t) u)
Sant Cugat del Vallès	25.02.2011	(A+B)	b) c) d) f) g) h) i) j) k) o) p)	b) c) d) f) g) h) i) k) o) p)	
Sant Feliu de Guíxols	20.10.2008	(A+B+C)	c) f) g) h) k) o)	c) f) g) h) k) o)	c) f) g) h) r) k) o) s) t) u)
Sant Feliu de Llobregat	21.02.2014	(A+B)	a) b) c) e) f) g) h) i) j) k) l) m) n) p)	a) b) c) e) f) g) h) i) j) k) l) m) n) p)	
Sant Vicenç dels Horts	01.07.1998	(A+B)	f)	c) d) f)	
Sant Vicenç dels Horts	16.06.2014	(C)			c) d) f) h) r) i) l) s) t) u)
Santa Coloma de Gramenet	16.06.2016	(C)			b) c) f) g) r) k) s) t) u)
Sitges	07.04.2006	(A+B+C)	a) b) c) d) f) g) i) j) k) l) m) o) p)	a) b) c) d) f) g) i) j) k) l) m) o) p)	b) c) d) f) g) i) p) s) t) u)
Tarragona	28.05.2002	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f) g) h) i) p) q)	b) c) d) e) f) g) h) i) p) q)	s) t) c) d) e) f) g) p)
Tortosa	02.08.2005	(A+B)	a) b) c) f) g)	a) b) c) f) g)	
Valls	13.05.2005	(A+B+C)	a) b) f) g) h) k) o) p)	b) d) f) g) h) i) k) p)	s) t) u) b) d) f) h) i) k) p)
Vendrell, El	15.03.1999	(A)	b) c) f)		
Viladecans	08.04.2011	(B)		b) c) d) f) g) h) i) k) l) o) p)	
Viladecans	19.10.2015	(C)			s) t) u) a) b) f) g) h) r) i) p)

Municipi	Data de formalització del contracte	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària	Recollida i transport de residus	Deixalleria
Vilanova i la Geltrú	11.01.2010	(A+B+C)	b) c) d) f) g) h) k) p) q)	a) b) c) d) e) f) g) p) q)	s) t) u) b) c) d) f) g) r) p) q)
Vila-seca	15.09.2008	(A+B+C)	a) b) c) d) f) g) h) i) p) q)	a) b) c) d) f) g) h) i) p) q)	s) t) u) b) c) d) f) g) h) r) i) p) q)
Vilassar de Mar	10.12.2003	(C)			s) t) u) a) b) c) f) g) h) r) i) p)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Clau (dels aspectes regulats en els plecs):

Respecte a la programació del servei:

- a) L'obligació de la concessionària de presentar a l'ajuntament una programació periòdica de la gestió del servei.

Respecte a la dotació dels mitjans:

- b) L'obligació de la concessionària de presentar a l'inici del contracte la composició detallada dels mitjans personals, materials i tècnics aportats.
- c) El detall de l'inventari inicial dels mitjans materials i tècnics aportats per l'ajuntament.
- d) L'obligació de sotmetre a l'autorització prèvia de l'ajuntament qualsevol modificació de l'inventari.
- e) L'obligació de la concessionària de presentar periòdicament l'inventari actualitzat.
- f) L'obligació de la concessionària de mantenir, en tot moment, el parc de vehicles, la maquinària i les instal·lacions en bon estat d'ús i funcionament.
- g) L'obligació de la concessionària de presentar un pla de manteniment, conservació i neteja dels béns afectes al servei.
- h) L'obligació de la concessionària de disposar i mantenir actualitzada una plataforma informàtica integral que permeti gestionar i controlar el servei prestat i garantir-ne la traçabilitat.

Respecte al compliment de condicions especials:

- i) L'establiment de condicions especials de tipus mediambiental o de tipus social en relació amb els mitjans adscrits al servei.
- j) El caràcter d'obligació contractual essencial a les condicions especials, a l'efecte de constituir, en el cas d'incompliment, causa de resolució del contracte.

Respecte al nivell de qualitat del servei:

- k) L'establiment d'un sistema d'indicadors a fi de mesurar i d'avaluar si el nivell de qualitat de la prestació del servei s'efectua d'acord amb els objectius de qualitat prefixats.
- l) L'obligació de la concessionària de desenvolupar un sistema intern de control de qualitat (pla d'assegurament de la qualitat).
- m) L'obligació de la concessionària de presentar a l'ajuntament el pla d'assegurament de la qualitat per a la seva aprovació.
- n) L'obligació de la concessionària de presentar periòdicament a l'ajuntament el resultat del pla d'assegurament de la qualitat.
- o) L'establiment d'una vinculació entre la retribució de la concessionària i el resultat de la qualitat del servei prestat.

Respecte a la capacitat de resposta davant les incidències i/o les emergències:

- p) L'obligació de la concessionària de posar en coneixement de l'ajuntament qualsevol incidència o emergència presentada.
- q) L'obligació de la concessionària de disposar d'uns protocols de comunicació i d'actuació, aprovats per l'ajuntament, davant les incidències i les emergències que es poguessin presentar.

Respecte a algunes obligacions específiques del contingut de la prestació del servei de deixalleria:

- r) L'obligació de la concessionària de senyalitzar la instal·lació de la deixalleria, a fi de facilitar-ne l'ús i minimitzar el temps d'estada dels usuaris.
- s) L'obligació de la concessionària d'emplenar un llibre de registre d'entrades de residus a la deixalleria.
- t) L'obligació de la concessionària d'emplenar un llibre de registre de sortides de residus de la deixalleria.
- u) L'obligació de la concessionària d'informar periòdicament per escrit l'ajuntament sobre la gestió de la deixalleria.

Quadre 57. Contingut i modalitat de la prestació del servei de neteja viària

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		
		Prestacions bàsiques	Prestacions especials	Modalitat de la prestació
Badalona	(A+B+C)	a) b) c) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) p) q)
Barberà del Vallès	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) h) k)	l) m) n) o)
Barcelona (centre)	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Barcelona (oest)	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Barcelona (est)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) j) k)	l) m) n) o) p) q) r)
Barcelona (nord)	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Calafell	(A)	a) b) e) f)	g) j) k)	l) m) n) o) q)
Castellar del Vallès	(A+B+C)	a) b) c) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) q)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) k)	l) m) n) o) p) q)
Cornellà de Llobregat	(C)			
Esplugues de Llobregat	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	a) b) e)	g) h) i) k)	l) m) n) p) q)
Lleida	(A+B+C)	a) b) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Lloret de Mar	(A+B+C)	a) b) d) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) r)
Manresa	(A+B)	a) b) e) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) q)
Martorell	(A+B)	a) b) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) p)
Mataró	(A+B)	a) d) e) f)	g) h) k)	l) m) n) o) p) q) r)
Montcada i Reixac	(A+B)	a) b) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Olesa de Montserrat	(A+B)	a) b) c) e)	g) h) i)	l) m) n) o)
Olesa de Montserrat	(C)			
Olot	(A+B+C)	a) b) e) f)	k)	l) m) o) p)
Palafrugell	(B)			
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	a) b) c) e) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) q)
Reus	(A+B+C)	a) b) c) e) f)	g) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Reus	(B)			
Ripollet	(A+B)	a) b) f)	g) k)	l) m) n) o) q)
Rubí	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) i) j) k)	l) m) n) p) q)
Rubí	(C)			
Sabadell	(A+B+C)	a) b) c) e)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Salou	(A+B+C)	a) b) d) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q) r)
Salt	(A+B)	a) e)	g)	l) m) n) p)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	a) b) c) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) q)

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		
		Prestacions bàsiques	Prestacions especials	Modalitat de la prestació
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	a) b) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) p) q)
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) p) r)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	a) b) f)	g) h) i) k)	l) m) o) p)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	a) b) f)	g) h) i) k)	l) m) n) p)
Sant Vicenç dels Horts	(C)			
Santa Coloma de Gramenet	(C)			
Sitges	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	g) h) k)	l) m) n) o) p) q) r)
Tarragona	(A+B+C)	a) b) d) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) r)
Tortosa	(A+B)	a) b) c) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Valls	(A+B+C)	a) b) c) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q)
Vendrell, El	(A)	a) b) d) e) f)	g) k)	l) m) n) o) p) r)
Viladecans	(B)			
Viladecans	(C)			
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	g) h) i) j) k)	l) m) n) o) p) q) r)
Vila-seca	(A+B+C)	a) b) c) f)	g) h) i) k)	l) m) n) o) p) q)
Vilassar de Mar	(C)			

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Clau (contingut i modalitat de la prestació del servei):

Prestacions bàsiques:

- a) Neteja de vies públiques
- b) Neteja de places
- c) Neteja de zones enjardinades
- d) Neteja de platges
- e) Buidada, neteja i manteniment de la totalitat de les papereres instal·lades en el municipi
- f) Transport de les deixalles fins als punts de dipòsit establerts

Prestacions especials:

- g) Neteges especials amb motiu de festes, fires, actes públics, campanyes electorals, manifestacions, etc.
- h) Retirada de cartells, pancartes, etc.
- i) Neteja de pintades i grafitis
- j) Recollida de brossa i restes de poda
- k) Serveis excepcionals de neteja i d'actuació immediata davant de situacions d'emergència o imprevistes (climatològiques, accidents, etc.)

Modalitat de la prestació:

- l) Escombrades mecàniques
- m) Escombrades manuals
- n) Escombrades mixtes (mecàniques i manuals)
- o) Aigualeigs mecànics
- p) Aigualeigs manuals
- q) Aigualeigs mixtos (mecànics i manuals)
- r) Tractament de la sorra de les platges

Quadre 58. Contingut i modalitat de la prestació del servei de recollida i transport de residus

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Recollida i transport de residus		
		Prestacions bàsiques	Prestacions especials	Modalitat de la prestació
Badalona	(A+B+C)	a) b) d) e)	g) i)	j)
Barberà del Vallès	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) h) i)	j) l)
Barcelona (centre)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) i)	j) k) l)
Barcelona (oest)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) i)	j) k) l)
Barcelona (est)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) i)	j) k) l)
Barcelona (nord)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	g) i)	j) k) l)
Calafell	(A)			
Castellar del Vallès	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Cornellà de Llobregat	(C)			
Esplugues de Llobregat	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g)	j)
Lleida	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Lloret de Mar	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Manresa	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Martorell	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j)
Mataró	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Montcada i Reixac	(A+B)	a) c) d) e)	g) h) i)	j)
Olesa de Montserrat	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Olesa de Montserrat	(C)			
Olot	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	h) i)	j)
Palafrugell	(B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j) k)
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j)
Reus	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Reus	(B)	a) f)		l)
Ripollet	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Rubí	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j)
Rubí	(C)			
Sabadell	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	g) h) i)	j) l)
Salou	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j)
Salt*	(A+B)	-	g) h)	j)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) i)	j) k)

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Recollida i transport de residus		
		Prestacions bàsiques	Prestacions especials	Modalitat de la prestació
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	a) b) c) d) e)	h) i)	j) k)
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) i)	j) k)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	a) b) d) e)	g) i)	j) k)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Sant Vicenç dels Horts	(C)			
Santa Coloma de Gramenet	(C)			
Sitges	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Tarragona	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Tortosa	(A+B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Valls	(A+B+C)	a) c) d) e)	g) h) i)	j)
Vendrell, El	(A)			
Viladecans	(B)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Viladecans	(C)			
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) h) i)	j) k)
Vila-seca	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	g) i)	j)
Vilassar de Mar	(C)			

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

* L'Ajuntament de Salt va manifestar que dins les prestacions bàsiques només s'inclou la recollida i transport de la fracció rebuig (el servei de recollida selectiva de les fraccions corresponents a paper, vidre, envasos lleugers i fracció orgànica així com el servei de deixalleria els prestava el Consell Comarcal del Gironès).

Clau (contingut i modalitat de la prestació del servei):

Prestacions bàsiques:

- a) Recollida selectiva de residus domèstics generats en els domicilis particulars i de residus similars generats en els serveis i les indústries.
- b) Recollida selectiva de residus generats per les activitats comercials (comerços, oficines, serveis, etc.) i de residus industrials assimilables als municipals, en el cas que el titular de l'activitat generadora d'aquests residus s'hagi acollit al sistema de recollida municipal.
- c) Transport separat dels residus fins a les instal·lacions establertes per l'ajuntament i descàrrega.
- d) Rentatge i manteniment dels contenidors i dels bujols corresponents.
- e) Rentatge i manteniment dels vehicles de recollida.
- f) Rentatge i manteniment de les instal·lacions de la xarxa de recollida pneumàtica.

Prestacions especials:

- g) Recollida de residus voluminosos.
- h) Recollida d'animals morts domèstics.
- i) Recollida en esdeveniments (festes, actes públics, etc.).

Modalitat de la prestació:

- j) Mitjançant contenidors i bujols específics.
- k) Mitjançant recollida porta a porta.
- l) Mitjançant recollida pneumàtica.

Quadre 59. Tipus de deixalleria i contingut de la prestació del servei de deixalleria

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Nombre de deixalleries			Contingut de la prestació
		Fixa	Mòbil	Minideixalleria	
Badalona	(A+B+C)	2	2	0	a) b) f) g) h) j)
Barberà del Vallès	(A+B)				
Barcelona (centre)	(A+B)				
Barcelona (oest)	(A+B)				
Barcelona (est)	(A+B)				
Barcelona (nord)	(A+B)				
Calafell	(A)				
Castellar del Vallès	(A+B+C)	1	0	0	a) b) c) d) e) f) g) h)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)				
Cornellà de Llobregat	(C)	1	1	0	a) b) c) d) g) h) i) j)
Esplugues de Llobregat	(A+B)				
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	1	2	0	a) b) d) f) g) h) i) j)
Lleida	(A+B+C)	1	1	3	a) c) d) e) f) g) h) i) j)
Lloret de Mar	(A+B+C)	1	0	0	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)
Manresa	(A+B)				
Martorell	(A+B)				
Mataró	(A+B)				
Montcada i Reixac	(A+B)				
Olesa de Montserrat	(A+B)				
Olesa de Montserrat	(C)	1	1	0	a) b) d) e) f) g) h) i)
Olot	(A+B+C)	1	1	0	a) b) d) e) f) g) h)
Palafrugell	(B)				
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	1	1	0	a) b) c) d) e) f) g) h) j)
Reus	(A+B+C)	3	1	0	a) b) c) d) e) f) g) h) i)
Reus	(B)				
Ripollet	(A+B)				
Rubí	(A+B)				
Rubí	(C)	1	0	1	a) b) d) e) f) g) h) i) j)
Sabadell	(A+B+C)	2	1	2	a) b) e) f) g) h)
Salou	(A+B+C)	1	2	2	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)
Salt	(A+B)				

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Nombre de deixalleries			Contingut de la prestació
		Fixa	Mòbil	Minideixalleria	
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	1	1	0	a) b) d) e) f) g) h) j)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)				
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	1	1	0	a) b) c) d) e) f) g) h) i)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)				
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)				
Sant Vicenç dels Horts	(C)	1	0	0	a) b) c) d) e) f) g) h) j)
Santa Coloma de Gramenet	(C)	1	0	2	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)
Sitges	(A+B+C)	1	0	0	b) e) f) g) j)
Tarragona	(A+B+C)	1	5	0	a) b) d) e) f) g) h)
Tortosa	(A+B)				
Valls	(A+B+C)	1	0	0	a) b) c) d) e) f) g) h) j)
Vendrell, El	(A)				
Viladecans	(B)				
Viladecans	(C)	1	1	0	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	1	1	0	a) b) d) e) f) g) h)
Vila-seca	(A+B+C)	1	2	0	a) b) c) d) e) f) g) h)
Vilassar de Mar	(C)	1	1	0	a) b) c) d) e) f) g) h) i) j)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Clau (contingut de la prestació del servei):

- a) Control de l'admissió dels residus (requisits dels usuaris, residus admesos i no admesos, quantitats màximes, condicions de lliurament, etc.).
- b) Recepció, identificació, classificació i dipòsit dels residus en els contenidors corresponents, inclosa l'atenció personalitzada als usuaris.
- c) Selecció i l'emmagatzematge d'aquells residus susceptibles de tenir un segon ús, a fi de permetre'n la reutilització.
- d) Manteniment d'un mínim de capacitat de recepció per a cada tipus de material, amb la finalitat que no es produeixi la saturació o el desbordament dels contenidors.
- e) Buidada dels contenidors d'acord amb el mètode adient segons l'emmagatzematge utilitzat per a cada tipus de residus.
- f) Lliurament dels residus als transportistes o als gestors autoritzats corresponents, inclosa la verificació del compliment de la normativa mediambiental i de gestió de residus per part d'aquells.
- g) Neteja i conservació dels contenidors, dels equips i de les instal·lacions.
- h) Emplenament dels diferents registres (d'usuaris, d'entrades, de sortides, etc.).
- i) Realització d'activitats educatives de temàtica mediambiental (xerrades, tallers, etc.).
- j) Recaptació, si escau, de les taxes o dels preus públics corresponents.

Quadre 60. Disponibilitat per part dels ajuntaments de la programació periòdica dels serveis durant el 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació
Badalona	(A+B+C)	Trimestral	a) b) c) d) e)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	n/a*	
Barberà del Vallès	(A+B)	Anual i diària	a) b) c) e) f)	Diària	a) b) c) d) e) f)		
Barcelona (centre)	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Barcelona (oest)	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Barcelona (est)	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Barcelona (nord)	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Calafell	(A)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) d) e) f) g)				
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Anual, semestral, trimestral, mensual, setmanal, diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	n/a*			
Cornellà de Llobregat	(C)					No especificat	h) j) k) l)
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Mensual i diària	a) b) c) d) e) g)	Mensual i diària	a) b) c) d) e) f) g)		
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) k) l) m)
Lleida	(A+B+C)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	h) i) l) m)

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) i) j)
Manresa	(A+B)	Diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Martorell	(A+B)	No especificat	a) b) c) e)	No especificat	a) b) c) e) f) g)		
Mataró	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) f) g)		
Montcada i Reixac	(A+B)	Anual	a) b) c) e)	Anual	b) c) e) f)		
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Olesa de Montserrat	(C)					Sempre que hi hagi modificacions	h) i) k) l) m)
Olot	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) l) o)
Palafrugell	(B)			Sempre que hi hagi modificacions	b) g)		
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) i) j) k) l) m)
Reus	(A+B+C)	Anual	b) c) e) f)	Anual	a) b) c) e) f) g)	n/a*	
Reus	(B)			n/a*			
Ripollet	(A+B)	n/a*		n/a*			
Rubí	(A+B)	Diària	a) b) c) d) e)	Diària	a) b) c) d) e) f) g)		
Rubí	(C)					n/a*	
Sabadell	(A+B+C)	No especificat	a) b) c) e)	No especificat	a) b) c) d) e) f) g)	n/a*	

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació
Salou	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) e) f) g)	Anual	h) k) l)
Salt	(A+B)	Semestral	a) b) c) d) e) f)	Setmanal	a) b)		
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Anual, mensual, setmanal i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	Anual, mensual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) l)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Anual, mensual, diària i sempre que hi hagi modificacions ¹¹	a) b) c) d) e) f) g)	Anual, mensual, diària i sempre que hi hagi modificacions ¹¹	a) b) c) d) e) f) g)		
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Diària	a) b) c) d) e)	Diària	a) b) c) d) e) f) g)	Diari	h) i) j) l) m)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	No especificat	a) b) c) d) e) f)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)		
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	Mensual, setmanal, diària i sempre que hi hagi modificacions	c) f) g)		
Sant Vicenç dels Horts	(C)					Sempre que hi hagi modificacions	h) i) k)
Santa Coloma de Gramenet	(C)					Trimestral	h) k)
Sitges	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f)	n/a*	
Tarragona	(A+B+C)	No especificat	a) b)	No especificat	a) b) f)	n/a*	
Tortosa	(A+B)	Setmanal	b) d) e)	Mensual	b) d) e)		
Valls	(A+B+C)	Anual	a) b)	n/a*		n/a*	

11. Freqüència modificada arran de les al·legacions rebudes de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació
Vendrell, El	(A)	No especificat	b)				
Viladecans	(B)			Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
Viladecans	(C)					Mensual	h) i) j) k)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	n/a*		Diària	a) b) d) e) g)	No especificat	h) i) m)
Vila-seca	(A+B+C)	No especificat	a) b) c) d) e)	No especificat	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) l) m)
Vilassar de Mar	(C)					Anual i sempre que hi hagi modificacions	h) l)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

* No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va disposar de la programació del servei.

Clau (contingut de la programació):

- a) Els plànols de les zones on s'efectuarà la neteja i/o la recollida. Específic per a neteja i recollida.
- b) La freqüència i modalitat de la neteja i/o de la recollida per cada zona. Específic per a neteja i recollida.
- c) El recorregut dels equips d'operaris o dels vehicles assignats. Específic per a neteja i recollida.
- d) La identificació dels equips d'operaris i vehicles adscrits a cada zona o a cada procés. Específic per a neteja i recollida.
- e) Els dies d'actuació, torns, horaris d'inici i de finalització, horaris i punts de descans. Específic per a neteja i recollida.
- f) Els plànols de les zones on estan ubicades les papereres els contenidors i els bujols. Específic per a neteja i recollida.
- g) La freqüència i els horaris de la buidada i la neteja de les papereres, del rentatge i manteniment dels contenidors i dels bujols. Específic per a neteja i recollida.
- h) Els dies i horaris d'obertura al públic. Específic per a deixalleria.
- i) Els equips dels operaris adscrits a cada activitat. Específic per a deixalleria.
- j) Les tasques a realitzar pels operaris fora de l'horari d'atenció al públic. Específic per a deixalleria.
- k) Els dies i horaris d'activitats educatives de temàtica ambiental. Específic per a deixalleria.
- l) Els plànols de les zones on, si escau, s'han d'ubicar les deixalleries mòbils i els dies i horaris d'atenció al públic. Específic per a deixalleria.
- m) Els equips dels operaris adscrits a cada deixalleria mòbil. Específic per a deixalleria.

Quadre 61. Disponibilitat per part dels ajuntaments de la composició detallada dels mitjans personals, materials i tècnics adscrits als serveis

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària				Recollida i transport de residus				Deixalleria			
		Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inventari de papereres	Plataforma informàtica de gestió integral	Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inventari de contenidors i bujols	Plataforma informàtica de gestió integral	Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inventari de contenidors	Plataforma informàtica de gestió integral
Badalona	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí				
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Calafell	(A)	Sí	Sí	Sí	Sí								
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí				
Cornellà de Llobregat	(C)									No	No	No	Sí
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Lleida	(A+B+C)	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	No
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Manresa	(A+B)	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	Sí				
Martorell	(A+B)	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No				
Mataró	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Montcada i Reixac	(A+B)	No	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Olesa de Montserrat	(C)									Sí	No	No	Sí
Olot	(A+B+C)	No	No	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	No	No
Palafrugell	(B)					No	Sí	Sí	Sí				
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Reus	(A+B+C)	No	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	No	No	No	No	No
Reus	(B)					No	No	Sí	Sí				

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària				Recollida i transport de residus				Deixalleria			
		Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inventari de pape-reres	Platafor-ma infor-màtica de gestió integral	Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inventari de conte-nidors i bujols	Platafor-ma infor-màtica de gestió integral	Composició del personal adscrit al servei	Inventari de vehicles, maquinària i altres elements	Inven-tari de conte-nidors	Platafor-ma infor-màtica de gestió integral
Ripollet	(A+B)	Sí	Sí	No	No	No	No	No	No				
Rubí	(A+B)	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No				
Rubí	(C)									No	No	No	Sí
Sabadell	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Salou	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Salt	(A+B)	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No				
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí				
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No				
Sant Vicenç dels Horts	(C)									Sí	No	Sí	Sí
Santa Coloma de Gramenet	(C)									Sí	No	Sí	Sí
Sitges	(A+B+C)	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
Tarragona	(A+B+C)	No	Sí	No	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Tortosa	(A+B)	Sí	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí	No				
Valls	(A+B+C)	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí	No	No	No	Sí
Vendrell, El	(A)	No	No	No	No								
Viladecans	(B)					Sí	Sí	Sí	Sí				
Viladecans	(C)									Sí	Sí	Sí	Sí
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	No
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Vilassar de Mar	(C)									No	Sí	Sí	Sí

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Quadre 62. Condicions especials en relació amb els mitjans adscrits al servei

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials	Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials	Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials
Badalona	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Barberà del Vallès	(A+B)	No	-	No	-		
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Calafell	(A)	No	-				
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Cornellà de Llobregat	(C)					No	-
Esplugues de Llobregat	(A+B)	No	-	No	-		
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	No	-	No	-	No	-
Lleida	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Manresa	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Martorell	(A+B)	No	-	No	-		
Mataró	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Olesa de Montserrat	(A+B)	No	-	No	-		
Olesa de Montserrat	(C)					No	-
Olot	(A+B+C)	No	-	No	-	No	-
Palafrugell	(B)			Sí	No		
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Reus	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	No	-
Reus	(B)			No	-		
Ripollet	(A+B)	No	-	No	-		
Rubí	(A+B)	No	-	No	-		
Rubí	(C)					No	-

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials	Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials	Existeixen condicions especials	Tenen caràcter d'essencials
Sabadell	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	No	-
Salou	(A+B+C)	Sí	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Salt	(A+B)	No	-	No	-		
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	No	-
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	Sí	No		
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	No	-	No	-	No	-
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	No	-	No	-		
Sant Vicenç dels Horts	(C)					Sí	No
Santa Coloma de Gramenet	(C)					No	-
Sitges	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Tarragona	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	No	-
Tortosa	(A+B)	No	-	No	-		
Valls	(A+B+C)	No	-	Sí	No	Sí	No
Vendrell, El	(A)	No	-				
Viladecans	(B)			Sí	No		
Viladecans	(C)					Sí	No
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	No	-	No	-	No	-
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Vilassar de Mar	(C)					Sí	No

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Quadre 63. Establiment d'un sistema d'indicadors per mesurar i avaluar el nivell de qualitat de la prestació i aspectes a què fan referència

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Aspectes a què feien referència els indicadors					
		Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)
Badalona	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		c) e) f) g) h)	
Barberà del Vallès	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
Barcelona (centre)	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
Barcelona (oest)	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
Barcelona (est)	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
Barcelona (nord)	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
Calafell	(A)	a) c)					
Castellar del Vallès	(A+B+C)	a) b) c) d)		a) b) c) d)		b) c) d) e) f) g) h) i)	
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
Cornellà de Llobregat	(C)					g) h) i)	
Esplugues de Llobregat	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		n/a*	
Lleida	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		c) e) f) g) h)	
Lloret de Mar	(A+B+C)	a)		a)		n/a*	
Manresa	(A+B)	a) d)		a) d)			

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Aspectes a què feien referència els indicadors					
		Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)
Martorell	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
Mataró	(A+B)	a) b) c)		a) c)			
Montcada i Reixac	(A+B)	n/a*		n/a*			
Olesa de Montserrat	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
Olesa de Montserrat	(C)					n/a*	
Olot	(A+B+C)	j)	La prestació i el dimensionament del servei	j)	La prestació i el dimensionament del servei	j)	La prestació i el dimensionament del servei
Palafrugell	(B)			n/a*			
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	a)		a) c)		c) f) g) h) i)	
Reus	(A+B+C)	a) b) c)		n/a*		n/a*	
Reus	(B)			a)			
Ripollet	(A+B)	n/a*		n/a*			
Rubí	(A+B)	a) b) c)		a) b) c)			
Rubí	(C)					n/a*	
Sabadell	(A+B+C)	c)		a) b) c)		n/a*	
Salou	(A+B+C)	a) b) c)		j)	L'increment de recollida selectiva	b) c) d) e) f) g) h)	
Salt	(A+B)	a) b) c)		a) b) c)			
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	n/a*		a) b) c)		f)	
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	a) b) c) d) ¹²		a) b) c) d) ¹²			
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		b) c)	
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	a) b) c)		b) c)			

12. Aspecte de l'indicador introduït arran de les al·legacions rebudes de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Aspectes a què feien referència els indicadors					
		Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)	Aspectes	Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	n/a*		n/a*			
Sant Vicenç dels Horts	(C)					n/a*	
Santa Coloma de Gramenet	(C)					c) e) f) h)	
Sitges	(A+B+C)	a) c)		a) c)		n/a*	
Tarragona	(A+B+C)	n/a*		n/a*		n/a*	
Tortosa	(A+B)	n/a*		n/a*			
Valls	(A+B+C)	b) c)		b) c) j)	El retard o la no prestació dels serveis contractats	c)	
Vendrell, El	(A)	n/a*					
Viladecans	(B)			a) b) c) d)			
Viladecans	(C)					e) g) h) i)	
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	a) b) c)		n/a*		n/a*	
Vila-seca	(A+B+C)	n/a*		n/a*		n/a*	
Vilassar de Mar	(C)					b) c) d) e) f) g) h) i)	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

* No aplicable, perquè l'ajuntament no tenia establert un sistema d'indicadors.

Clau (aspectes a què fan referència els indicadors):

- a) El sistema de neteja i/o el de recollida i transport de residus. Específic per a neteja i recollida.
- b) Els equips d'operaris.
- c) Els vehicles, la maquinària, els contenidors i/o les instal·lacions (estat de conservació, manteniment, neteja, etc.).
- d) La satisfacció dels ciutadans.
- e) El sistema de classificació dels residus (correcta classificació dels residus i disposició en els diferents contenidors). Específic per a deixalleria.
- f) La senyalització de les instal·lacions i dels contenidors. Específic per a deixalleria.
- g) El nombre i tipus d'usuaris. Específic per a deixalleria.
- h) La categoria i les quantitats dipositades dels residus. Específic per a deixalleria.
- i) Els percentatges dels residus reutilitzats, dels reciclats, dels d'altres tipus de valorització i els del rebuig. Específic per a deixalleria.
- j) Altres aspectes no tabulats en el qüestionari.

Quadre 64. Capacitat de resposta dels ajuntaments davant les incidències o les emergències

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Es comuni- quen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es dispo- sa d'uns protocols d'actuació	Es comuni- quen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es dispo- sa d'uns protocols d'actuació	Es comuni- quen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es dispo- sa d'uns protocols d'actuació
Badalona	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	No	No
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Calafell	(A)	Sí	No				
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Cornellà de Llobregat	(C)					Sí	No
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Lleida	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	No	Sí	No
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Manresa	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Martorell	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Mataró	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Olesa de Montserrat	(C)					Sí	No
Olot	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Palafrugell	(B)			Sí	No		
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Reus	(A+B+C)	Sí	No	No	No	No	No
Reus	(B)			No	No		
Ripollet	(A+B)	Sí	No	No	No		

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Es comuniquen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es disposa d'uns protocols d'actuació	Es comuniquen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es disposa d'uns protocols d'actuació	Es comuniquen les incidències o emergències a l'ajuntament	Es disposa d'uns protocols d'actuació
Rubí	(A+B)	Sí	No	No	No		
Rubí	(C)					No	No
Sabadell	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Salou	(A+B+C)	No	No	Sí	Sí	Sí	Sí
Salt	(A+B)	Sí	Sí	Sí	Sí		
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Sant Vicenç dels Horts	(C)					Sí	No
Santa Coloma de Gramenet	(C)					Sí	Sí
Sitges	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Tarragona	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Tortosa	(A+B)	Sí	No	Sí	No		
Valls	(A+B+C)	Sí	No	Sí	No	Sí	No
Vendrell, El	(A)	No	No				
Viladecans	(B)			Sí	No		
Viladecans	(C)					Sí	No
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Vilassar de Mar	(C)					Sí	No

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

Quadre 65. Aspectes inspeccionats pels ajuntaments que van fer actuacions de control tècnic el 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària (aspectes inspeccionats)	Recollida i transport de residus (aspectes inspeccionats)	Deixalleria (aspectes inspeccionats)
Badalona	(A+B+C)	b) c) d) f)	a) b) d)	d) h) i) j) k)
Barberà del Vallès	(A+B)	a) c) d) f)	a) c) d) f)	
Barcelona (centre)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) c) d) f)	
Barcelona (oest)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) c) d) f)	
Barcelona (est)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) c) d) f)	
Barcelona (nord)	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) c) d) f)	
Calafell	(A)	n/a (a)		
Castellar del Vallès	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	a) b) d) g) h) i) j)
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	d) f)	f)	
Cornellà de Llobregat	(C)			b) d) i) j)
Esplugues de Llobregat	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e)	a) b) d) j)
Lleida	(A+B+C)	a) b) c) d) f)	a) b) c) d) f)	a) b) d) j) k)
Lloret de Mar (b)	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	No concretat
Manresa	(A+B)	a) b) c) d) f)	a) c) d) f)	
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	
Mataró	(A+B)	a) b) c) f)	c) d)	
Montcada i Reixac (c)	(A+B)	a) d) e) f)	No especificat	
Olesa de Montserrat	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	
Olesa de Montserrat	(C)			a) b) d) g) h) i) j) k)
Olot	(A+B+C)	a) d) f)	a) d)	a) h) k)
Palafrugell	(B)		a) c) d) e)	
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	a) i) j) k)
Reus	(A+B+C)	a) c) d) f)	n/a (a)	n/a (a)
Reus	(B)		e)	
Ripollet	(A+B)	d)	n/a (a)	
Rubí	(A+B)	a) b) c) d) f)	a) b) c) d) f)	
Rubí	(C)			g) j)
Sabadell	(A+B+C)	a) c) d) e) f)	a) c) d) e) f)	n/a (a)
Salou	(A+B+C)	a) b) c) d) f)	a) b) c) d) f)	a) d) g) h) j) k)
Salt	(A+B)	n/a (a)	c) d)	
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	a) b) c) d)	a) b) c) d) f)	n/a (a)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	a) b) c) d) f)	a) b) c) d) f)	
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	a) b) d) f) g) h) i) j) k)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	a) b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Neteja viària (aspectes inspeccionats)	Recollida i transport de residus (aspectes inspeccionats)	Deixalleria (aspectes inspeccionats)
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	a) b) c) d)	a) b) c) d)	
Sant Vicenç dels Horts	(C)			d) g) h) i) j)
Santa Coloma de Gramenet	(C)			a) b) d) f) g) h) i) j)
Sitges	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Tarragona	(A+B+C)	b) c) d) e) f)	a) b) c) d) e) f)	d) g) j) k)
Tortosa	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	
Valls	(A+B+C)	b) c) d) f)	a) c) d)	a) b) d) j)
Vendrell, El	(A)	a) d)		
Viladecans	(B)		a) b) c) d) e) f)	
Viladecans	(C)			d) f) g) h) i) j) k)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	e) f)	a) b) c) d)	a) b) d) g) h) i) j) k)
Vila-seca	(A+B+C)	a) b) c) d) e)	a) b) c) d) e)	b) d) g) h) i) j) k)
Vilassar de Mar	(C)			f) g) h)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

- (a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.
- (b) L'Ajuntament de Lloret de Mar no va concretar els aspectes inspeccionats referits al servei de deixalleria d'acord amb la tabulació indicada en el qüestionari. En la seva resposta va manifestar que (literal en cursiva) *es controlen els albarans dels residus retirats per part de gestors autoritzats de les instal·lacions, contractació de gestors de determinats residus, possibles incidències o peticions tant d'usuaris com del personal de la deixalleria, renovació de vehicles i equips...*
- (c) L'Ajuntament de Montcada i Reixac no va especificar els aspectes concrets que va inspeccionar el 2017 relatius al servei de recollida i transport de residus, només va manifestar que van consistir en inspeccions aleatòries d'incidències o de la seva detecció.

Clau (aspectes inspeccionats):

- a) L'execució de la programació (per a neteja o recollida: tipus de tractament de neteja o de recollida, itineraris i freqüències dels vehicles, etc.; per a deixalleria: horari d'atenció al públic, torns de feina, itineraris i freqüències de les deixalleries mòbils, etc.).
- b) Els equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.).
- c) Els vehicles i la maquinària adscrits (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a neteja i recollida
- d) Els elements de contenció (buidada i neteja de les papereres o dels contenidors i bujols, segons el cas; estat de conservació; etc.; en el cas de deixalleria també manteniment d'una capacitat mínima, correcta classificació per a la deposició dels residus, etc.).
- e) El correcte funcionament de la plataforma informàtica de gestió.
- f) L'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat.
- g) El control exercit pels operaris (usuaris i residus admesos i no admesos, autoritzacions dels transportistes i dels gestors, etc.). Específic per a deixalleria.
- h) La informació continguda en els registres d'entrades i de sortides de residus (integritat, correcció, justificació de la informació, etc.). Específic per a deixalleria.
- i) La senyalització de les instal·lacions i dels elements de contenció (suficiència i idoneïtat de la informació, etc.). Específic per a deixalleria.
- j) Les instal·lacions (bon estat, compliment de la normativa, etc.). Específic per a deixalleria.
- k) Les deixalleries mòbils (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a deixalleria.

Quadre 66. Manera com els ajuntaments van fer les actuacions de control tècnic el 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària			Recollida i transport de residus			Deixalleria		
		Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control	Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control	Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control
Badalona	(A+B+C)	No (b)	No	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Barcelona (centre)	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	Sí	Sí			
Barcelona (oest)	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	Sí	Sí			
Barcelona (est)	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	Sí	Sí			
Barcelona (nord)	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	Sí	Sí			
Calafell	(A)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)						
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	No	No			
Cornellà de Llobregat	(C)							Sí	Sí	No
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No	No
Lleida	(A+B+C)	No (b)	No	Sí	No (b)	No	Sí	No (b)	No	Sí
Lloret de Mar	(A+B+C)	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	No
Manresa	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)			
Mataró	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	No	Sí			
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	No	No			
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Olesa de Montserrat	(C)							Sí	Sí	No
Olot	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Palafrugell	(B)				Sí	Sí	No			
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí	No
Reus	(A+B+C)	Sí	Sí	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Reus	(B)				Sí	No	No			
Ripollet	(A+B)	No	Sí	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)			

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària			Recollida i transport de residus			Deixalleria		
		Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control	Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control	Inspeccions <i>in situ</i>	Revisió de la informació documental	Auditories externes de seguiment i control
Rubí	(A+B)	No (b)	Sí	Sí	No (b)	Sí	Sí			
Rubí	(C)							Sí	Sí	No
Sabadell	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Salou	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	No	No	Sí	No	No
Salt	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	Sí	No	No			
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No			
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Sí	No	Sí	Sí	No	No			
Sant Vicenç dels Horts	(C)							Sí	Sí	No
Santa Coloma de Gramenet	(C)							Sí	Sí	No
Sitges	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Tarragona	(A+B+C)	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Tortosa	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)			
Valls	(A+B+C)	Sí	No	No	Sí	No	No	Sí	No	No
Vendrell, El	(A)	Sí	No	No						
Viladecans	(B)				Sí	Sí	No			
Viladecans	(C)							Sí	Sí	No
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Vila-seca	(A+B+C)	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Vilassar de Mar	(C)							No	Sí	No

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) Serveis per als quals l'ajuntament va realitzar les inspeccions *in situ* a través de tercers especialitzats (auditories externes).

Quadre 67. Nombre d'inspeccions *in situ* realitzades pels ajuntaments el 2017 i protocols establerts per fer-les

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària					Recollida i transport de residus					Deixalleria				
		Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasma-ció del resultat	Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasma-ció del resultat	Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasma-ció del resultat
Badalona	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Barberà del Vallès	(A+B)	45	Sí	Sí	Sí	Sí	45	Sí	Sí	Sí	Sí					
Barcelona (centre)	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)					
Barcelona (oest)	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)					
Barcelona (est)	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)					
Barcelona (nord)	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)					
Calafell	(A)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)										
Castellar del Vallès	(A+B+C)	45	Sí	No	No	No	40	Sí	No	No	No	30	Sí	No	No	No
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	100	Sí	No	No	No	100	Sí	No	No	No					
Cornellà de Llobregat (c)	(C)											1	No	No	No	No
Esplugues de Llobregat	(A+B)	500	Sí	No	No	No	200	Sí	No	No	No					
Hospitalet de Llobregat, L' (d)	(A+B+C)	1.887	Sí	Sí	Sí	Sí	50	No	No	Sí	Sí	15	No	No	No	No
Lleida	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lloret de Mar	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Manresa	(A+B)	353	Sí	Sí	Sí	Sí	28	Sí	Sí	Sí	Sí					
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)					
Mataró	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)					
Montcada i Reixac (e)	(A+B)	100	No	No	No	No	150	No	No	No	No					
Olesa de Montserrat	(A+B)	240	Sí	No	No	No	240	No	No	No	No					
Olesa de Montserrat	(C)											24	Sí	No	No	No
Olot	(A+B+C)	42	Sí	Sí	Sí	Sí	4	Sí	No	No	No	4	Sí	No	No	No

[illegible]

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària					Recollida i transport de residus					Deixalleria				
		Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasmació del resultat	Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasmació del resultat	Nombre d'inspeccions fetes el 2017	Pla d'inspeccions a realitzar	Formularis homogeneïtzats	Mètode de valoració	Plasmació del resultat
Viladecans (n)	(B)						1	Sí	Sí	No	No					
Viladecans	(C)											12	No	No	No	Sí
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	298	Sí	No	No	No	298	No	No	No	No	298	Sí	No	No	No
Vila-seca (o)	(A+B+C)	48	No	No	No	No	48	No	No	No	No	12	No	No	No	No
Vilassar de Mar	(C)											n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer inspeccions *in situ* sobre aquest servei, o bé, les va fer a través de tercers especialitzats (auditories externes).

(c) L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va manifestar que desconeix el nombre d'inspeccions *in situ* efectuades el 2017 (va respondre que només va fer una inspecció a fi de poder continuar amb els passos següents del qüestionari). A més, va indicar que es realitzen inspeccions de les deixalleries de manera aleatòria i no programada.

(d) L'Ajuntament d'Hospitalet de Llobregat va manifestar que en el cas de les deixalleries es fan inspeccions aleatòries no programades.

(e) L'Ajuntament de Montcada i Reixac va indicar, pel que fa al servei de neteja, que va ser el tècnic qui va fer inspeccions aleatòries, ja que no disposa de l'inspector per baixa laboral. En el cas de la recollida de residus va manifestar que el resultat de les inspeccions es resolen mitjançant contacte amb l'adjudicatari, en unes ocasions amb creació d'incidència en el programa de gestió i en altres a través de correu electrònic o trucada telefònica.

(f) L'Ajuntament de Reus va indicar que es fan inspeccions puntuals.

(g) L'Ajuntament de Rubí va indicar que es tracta d'observacions aleatòries puntuals.

(h) L'Ajuntament de Salou va respondre que les dades que s'aporten quant al control de la concessió són les que s'han pogut consultar a l'expedient i segons el que es realitza el 2019, ja que el criteri és similar. A més, pel que fa al servei de recollida de residus, especifica que les inspeccions es fan aleatòriament i que s'aixequen actes en cas d'incompliment.

(i) L'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols va manifestar que es tracta d'inspeccions diàries de les incidències amb fotografies.

(j) L'Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat va manifestar que són inspeccions aleatòries.

(k) L'Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts va indicar que les inspeccions es fan segons uns codis d'incidència.

(l) L'Ajuntament de Tarragona va manifestar que es fan inspeccions aleatòries.

(m) L'Ajuntament de Valls va indicar que són inspeccions no protocol·litzades.

(n) L'Ajuntament de Viladecans va manifestar que són inspeccions degudes a queixes ciutadanes i que no disposa del nombre d'inspeccions *in situ* efectuades el 2017 (va respondre que només va fer una inspecció a fi de poder continuar amb els passos següents del qüestionari).

(o) L'Ajuntament de Vila-seca va indicar que el nombre d'inspeccions és una aproximació i que no disposen de protocols estandarditzats com a tals.

Quadre 68. Periodicitat amb què es van fer les revisions i les anàlisis de la documentació el 2017 i pautes de revisió establertes per fer-les. Neteja viària i Recollida i transport de residus

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària						Recollida i transport de residus					
		Perio- dicitat	Compro- vació de la progra- mació	Compro- vació del servei executat	Identifica- ció de les desvia- cions	Mètode de valoració de les des- viacions	Plasmació del resultat en documents normalitzats	Perio- dicitat	Compro- vació de la progra- mació	Compro- vació del servei executat	Identifica- ció de les desvia- cions	Mètode de valoració de les des- viacions	Plasmació del resultat en documents normalitzats
Badalona (c)	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	Setmanal	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Barberà del Vallès (d)	(A+B)	Puntual	No	Sí	Sí	No	No	Puntual	No	Sí	Sí	Sí	No
Barcelona (centre)	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Setmanal	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Barcelona (oest)	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Setmanal	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Barcelona (est)	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Setmanal	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Barcelona (nord)	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Setmanal	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Calafell	(A)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)						
Castellar del Vallès (e)	(A+B+C)	Setmanal	Sí	Sí	No	No	No	Mensual	Sí	Sí	No	No	No
Cerdanyola del Vallès (f)	(A+B)	Setmanal	No	Sí	No	No	No	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Cornellà de Llobregat	(C)												
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	No	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Setmanal	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Lleida	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lloret de Mar	(A+B+C)	Mensual	Sí	Sí	No	No	No	Mensual	Sí	Sí	No	No	No
Manresa	(A+B)	Mensual	Sí	Sí	No	No	Sí	Mensual	Sí	Sí	No	No	Sí
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Mataró	(A+B)	Mensual	No	Sí	No	No	No	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Montcada i Reixac	(A+B)	Puntual	No	Sí	No	No	No	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Olesa de Montserrat	(A+B)	Puntual	No	Sí	No	No	No	Puntual	No	Sí	No	No	No
Olesa de Montserrat	(C)												
Olot	(A+B+C)	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	No	Mensual	Sí	Sí	Sí	No	No
Palafrugell	(B)							Puntual	Sí	No	No	No	No
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Mensual	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Mensual	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Reus	(A+B+C)	Puntual	Sí	Sí	No	No	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Reus	(B)							n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Ripollet	(A+B)	Puntual	No	No	Sí	No	No	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Rubí	(A+B)	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	No	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	No
Rubí	(C)												

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària						Recollida i transport de residus					
		Periodicitat	Comprovació de la programació	Comprovació del servei executat	Identificació de les desviacions	Mètode de valoració de les desviacions	Plasmació del resultat en documents normalitzats	Periodicitat	Comprovació de la programació	Comprovació del servei executat	Identificació de les desviacions	Mètode de valoració de les desviacions	Plasmació del resultat en documents normalitzats
Sabadell	(A+B+C)	Puntual	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Puntual	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Salou	(A+B+C)	Setmanal	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Salt	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Trimestral	Sí	Sí	Sí	No	No	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	No
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Mensual	No	No	Sí	No	No	Mensual	No	No	Sí	No	No
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	Sí
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Sant Vicenç dels Horts	(C)												
Santa Coloma de Gramenet	(C)												
Sitges	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Tarragona	(A+B+C)	Puntual	No	Sí	No	No	No	Setmanal	No	Sí	No	No	No
Tortosa	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Valls	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vendrell, El	(A)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)						
Viladecans	(B)							Puntual	No	No	Sí	No	No
Viladecans	(C)												
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Puntual	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Vila-seca	(A+B+C)	Puntual	No	Sí	Sí	No	No	Mensual	Sí	Sí	Sí	No	No
Vilassar de Mar	(C)												

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer revisions de la informació documental sobre aquest servei.

(c) Respecte al servei de recollida i transport de residus, l'Ajuntament de Badalona va indicar que setmanalment els tècnics de l'empresa i de l'Ajuntament es reuneixen per comentar, valorar i determinar el servei de recollida.

(d) L'Ajuntament de Barberà del Vallès va manifestar que durant el 2016 la periodicitat era setmanal, però el 2017 la tècnica municipal va causar baixa, amb la qual cosa la revisió va quedar relegada a fets puntuals.

(e) Respecte al servei de recollida i transport de residus, l'Ajuntament de Castellar del Vallès va indicar que la periodicitat era mensual, a través dels albarans de recollida i d'entrada a plantes i de les quantitats recollides dels residus, i de manera puntual amb el detall de les recollides domiciliàries de restes vegetals i de voluminosos.

(f) L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès va indicar que, pel que fa al servei de recollida i transport de residus, el 2017 no es va comprovar la documentació presentada per falta d'efectius.

Quadre 69. Periodicitat amb què es van fer les revisions i les anàlisis de la documentació el 2017 i pautes de revisió establertes per fer-les. Deixalleria

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Deixalleria							
		Periodicitat	Comprovació de la programació	Comprovació del servei executat	Identificació de les desviacions	Mètode de valoració de les desviacions	Verificació del registre d'usuaris segons la seva tipologia	Verificació dels registres d'entrades i de sortides de residus segons la seva tipologia	Plasmació del resultat en documents normalitzats
Badalona	(A+B+C)	Setmanal	Sí	Sí	No	No	No	No	Sí
Barberà del Vallès	(A+B)								
Barcelona (centre)	(A+B)								
Barcelona (oest)	(A+B)								
Barcelona (est)	(A+B)								
Barcelona (nord)	(A+B)								
Calafell	(A)								
Castellar del Vallès (c)	(A+B+C)	Setmanal	Sí	Sí	No	No	No	No	No
Cerdanyola del Vallès	(A+B)								
Cornellà de Llobregat	(C)	Puntual	No	No	No	No	Sí	Sí	No
Esplugues de Llobregat	(A+B)								
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lleida	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lloret de Mar	(A+B+C)	Mensual	No	Sí	No	No	No	Sí	No
Manresa	(A+B)								
Martorell	(A+B)								
Mataró	(A+B)								
Montcada i Reixac	(A+B)								
Olesa de Montserrat	(A+B)								
Olesa de Montserrat	(C)	Mensual	No	No	No	No	No	Sí	Sí
Olot	(A+B+C)	Mensual	Sí	Sí	Sí	No	No	No	No
Palafrugell	(B)								
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Puntual	No	Sí	Sí	No	No	No	No
Reus	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Reus	(B)								
Ripollet	(A+B)								

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Deixalleria							
		Periodicitat	Comprovació de la programació	Comprovació del servei executat	Identificació de les desviacions	Mètode de valoració de les desviacions	Verificació del registre d'usuaris segons la seva tipologia	Verificació dels registres d'entrades i de sortides de residus segons la seva tipologia	Plasmació del resultat en documents normalitzats
Rubí	(A+B)								
Rubí	(C)	Mensual	No	Sí	No	No	No	No	No
Sabadell	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Salou	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Salt	(A+B)								
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Sant Cugat del Vallès	(A+B)								
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Mensual	No	No	Sí	No	No	No	No
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)								
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)								
Sant Vicenç dels Horts	(C)	Mensual	No	No	No	No	Sí	Sí	Sí
Santa Coloma de Gramenet	(C)	trimestral	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Sitges	(A+B+C)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Tarragona	(A+B+C)	Puntual	No	Sí	No	No	Sí	Sí	No
Tortosa	(A+B)								
Valls	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vendrell, El	(A)								
Viladecans	(B)								
Viladecans	(C)	Puntual	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	No
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Diària	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	No
Vila-seca	(A+B+C)	Mensual	No	Sí	Sí	No	No	Sí	No
Vilassar de Mar	(C)	Mensual	No	Sí	No	No	Sí	Sí	Sí

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer revisions de la informació documental sobre aquest servei.

(c) L'Ajuntament de Castellar del Vallès va manifestar que la periodicitat va ser mensual per al seguiment i gestió de les quantitats recollides de les diverses fraccions de residus i de les entrades a les plantes de reciclatge, valorització o tractament, i setmanal per a la verificació del funcionament correcte del terminal informàtic del registre d'entrada i d'aportacions dels usuaris.

Quadre 70. Origen i aspectes a què van fer referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de neteja viària

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessio-nària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o compliment defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessio-nària per a la seva esmena, si s'esqueia (d)	Es van vincular a la retribució de la conces-sionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (e)
Badalona	(A+B+C)	Sí	No	b) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Barberà del Vallès	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	No	b) c) d) e) f)	Sí	No	Sí	Sí	158	47.400
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	Sí	a) b) c) d) e) f)	Sí	No	Sí	Sí	258	77.400
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	No	b) c) d) e) f)	Sí	No	Sí	Sí	317	95.100
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	No	b) c) d) e) f)	Sí	No	Sí	Sí	191	57.300
Calafell	(A)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	No	a) c) d)	Sí	Sí	No	No	0	0
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Cornellà de Llobregat	(C)									
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	No	a) b) c) d) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	No	a) b)	Sí	No	Sí	Sí	125	36.072
Lleida	(A+B+C)	Sí	No	a) b) c) d) f)	Sí	No	Sí	Sí	69	12.528
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	Sí	a) c)	No	No	No	No	0	0
Manresa	(A+B)	Sí	No	a) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Mataró	(A+B)	Sí	Sí	a) b) c)	Sí	No	Sí	Sí	117	6.765
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí	No	a) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Olesa de Montserrat	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Olesa de Montserrat	(C)									
Olot	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Palafrugell	(B)									

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessio-nària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o compliment defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessio-nària per a la seva esmena, si s'esqueia (d)	Es van vincular a la retribució de la conces-sionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (e)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vila-seca	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vilassar de Mar	(C)									

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Imports en euros.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

- (a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.
- (b) No aplicable, perquè l'ajuntament no va detectar deficiències arran dels controls tècnics fets el 2017.
- (c) No especificat.
- (d) A l'efecte de tabular les respostes s'ha computat com a *No* aquells casos en què també es van vincular a la retribució o es van imposar penalitats (encara que l'ajuntament hagi respost *Sí*).
- (e) A l'efecte de tabular les respostes s'ha reflectit l'import facilitat per l'ajuntament, amb independència que correspongui a una penalitat o a una vinculació amb la retribució de la concessio-nària.
- (f) L'any 2017 l'Ajuntament de Sabadell va efectuar una tasca d'anàlisi i de controls dels serveis de neteja i de recollida de residus inclosos en el contracte, el resultat dels quals van donar lloc a l'aprovació, l'any 2018, de les liquidacions econòmiques del contracte corresponents als exercicis 2014, 2015 i 2016, amb uns un saldo global a favor seu de 3.493.527 € (conjunt per als serveis de neteja i de recollida).
- (g) L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no va especificar el nombre de penalitats i sancions imposades. Va manifestar que les penalitats es dedueixen de la facturació mensual d'acord amb determinades ponderacions.
- (h) L'Ajuntament de Tarragona va indicar que l'import total de les sancions, de 145.747 €, és conjunt per als serveis de neteja i de recollida de residus i fa referència, d'acord amb l'informe emès pels serveis tècnics municipals, a nou incompliments d'obligacions contractuals que van derivar en tres sancions (dues de molt greus, de 60.101 € cada una, i una de greu de 25.545 €).

Clau (aspectes a què van fer referència els resultats desfavorables):

- a) L'execució de la programació (tipus de tractament de neteja o tipus de recollida, segons el cas; itinerari; freqüència; torns; horaris; etc.).
- b) Els equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.).
- c) Els vehicles i la maquinària adscrits (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a neteja i recollida.
- d) Els elements de contenció (buidada i neteja de les papereres o dels contenidors i bujols, segons el cas; estat de conservació; etc.).
- e) El correcte funcionament de la plataforma informàtica de gestió.
- f) L'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat.

Quadre 71. Origen i aspectes a què feien referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de recollida i transport de residus

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessionària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o compliment defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessionària per a la seva esmena, si s'esqueia (d)	Es van vincular a la retribució de la concessionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (e)
Badalona	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí	No	d)	Sí	Sí	No	No	0	0
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	No	a) c) d) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	No	a) c) d) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	No	a) c) d) f)	Sí	No	Sí	No	n/e (c)	n/e (c)
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	No	a) c) d) f)	Sí	No	Sí	Sí	9	2.700
Calafell	(A)									
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	No	a)	Sí	Sí	No	No	0	0
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Cornellà de Llobregat	(C)									
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	No	a) c) d) f)	Sí	Sí	No	No	0	0
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lleida	(A+B+C)	Sí	No	b) c)	Sí	No	Sí	Sí	2	649
Lloret de Mar (f)	(A+B+C)	Sí	Sí	b) c) d)	No	No	No	No	0	0
Manresa	(A+B)	Sí	No	d)	Sí	Sí	No	No	0	0
Martorell	(A+B)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)	n/a (a)
Mataró	(A+B)	Sí	No	c) d)	Sí	No	Sí	Sí	1	63.994
Montcada i Reixac (g)	(A+B)	Sí	No	No especificat	No	No	No	No	0	0
Olesa de Montserrat	(A+B)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Olesa de Montserrat	(C)									
Olot	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Palafrugell	(B)	Sí	No	a) c) d) e)	No	No	No	No	0	0

[illegible]

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessionària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o compliment defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessionària per a la seva esmena, si s'esqueia (d)	Es van vincular a la retribució de la concessionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (e)
Vila-seca	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vilassar de Mar	(C)									

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Imports en euros.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) No aplicable, perquè l'ajuntament no va detectar deficiències arran dels controls tècnics fets el 2017.

(c) No especificat.

(d) A l'efecte de tabular les respostes s'ha computat com a *No* aquells casos en què també es van vincular a la retribució o es van imposar penalitats (encara que l'ajuntament hagi respost *Sí*).

(e) A l'efecte de tabular les respostes s'ha reflectit l'import facilitat per l'ajuntament, amb independència que correspongui a una penalitat o a una vinculació amb la retribució de la concessionària.

(f) L'Ajuntament de Lloret de Mar va manifestar que les deficiències havien estat informades pels serveis tècnics municipals i que estaven pendents de notificar a la concessionària.

(g) L'Ajuntament de Montcada i Reixac no va especificar els aspectes concrets que va inspeccionar el 2017 relatius al servei de recollida i transport de residus, només va manifestar que van consistir en inspeccions aleatòries d'incidències o de detecció de les mateixes.

(h) L'any 2017 l'Ajuntament de Sabadell va efectuar una tasca d'anàlisi i de controls dels serveis de neteja i de recollida de residus inclosos en el contracte, el resultat dels quals van donar lloc a l'aprovació, l'any 2018, de les liquidacions econòmiques del contracte corresponents als exercicis 2014, 2015 i 2016, amb uns un saldo global a favor seu de 3.493.527 € (conjunt per als serveis de neteja i de recollida).

(i) L'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès no va especificar el nombre de penalitats i sancions imposades. Va manifestar que les penalitats es dedueixen de la facturació mensual d'acord amb determinades ponderacions.

(j) L'Ajuntament de Tarragona va indicar que l'import total de les sancions, de 145.747 €, és conjunt per al serveis de neteja i de recollida de residus i fa referència, d'acord amb l'informe emès pels serveis tècnics municipals, a nou incompliments d'obligacions contractuals que van derivar en tres sancions (dues de molt greus, de 60.101,21 € cada una, i una de greu de 25.544,73 €).

Clau (aspectes a què van fer referència els resultats desfavorables):

a) L'execució de la programació (tipus de tractament de neteja o tipus de recollida, segons el cas; itinerari; freqüència; torns; horaris; etc.).

b) Els equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.).

c) Els vehicles i la maquinària adscrits (recorregut, compliment d'horaris, bon estat, etc.). Específic per a neteja i recollida.

d) Els elements de contenció (buidada i neteja de les papereres o dels contenidors i bujols, segons el cas; estat de conservació; etc.).

e) El correcte funcionament de la plataforma informàtica de gestió.

f) L'assoliment del nivell de qualitat de la prestació prefixat.

Quadre 72. Origen i aspectes a què feien referència els resultats desfavorables dels controls tècnics fets el 2017 i accions que es van dur a terme envers la concessionària. Servei de deixalleria

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessio-nària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o complimentes defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessio-nària per a la seva esmena, si s'esqueia (c)	Es van vincular a la retribució de la conces-sionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (d)
Badalona	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Barberà del Vallès	(A+B)									
Barcelona (centre)	(A+B)									
Barcelona (oest)	(A+B)									
Barcelona (est)	(A+B)									
Barcelona (nord)	(A+B)									
Calafell	(A)									
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	No	h) i)	Sí	Sí	No	No	0	0
Cerdanyola del Vallès	(A+B)									
Cornellà de Llobregat	(C)	Sí	No	d) i) j)	Sí	Sí	No	No	0	0
Esplugues de Llobregat	(A+B)									
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Lleida	(A+B+C)	Sí	No	b) d)	Sí	No	No	Sí	2	102
Lloret de Mar	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Manresa	(A+B)									
Martorell	(A+B)									
Mataró	(A+B)									
Montcada i Reixac	(A+B)									
Olesa de Montserrat	(A+B)									
Olesa de Montserrat	(C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)

Municipi	Serveis inclosos en el contracte	Origen dels resultats desfavorables		Aspectes a què feien referència els resultats desfavorables	Es van fer accions envers la concessio-nària arran del resultat desfavorable	Accions que es van dur a terme envers la concessionària				
		Incompliments o compliment defectuosos de la prestació	Incompliments d'obligacions o de condicions especials d'execució			Es va notificar a la concessio-nària per a la seva esmena, si s'esqueia (c)	Es van vincular a la retribució de la conces-sionària	Es van imposar penalitats	Nombre de penalitats imposades	Import total de les sancions (d)
Valls	(A+B+C)	Sí	Sí	a) b) d) j)	Sí	Sí	No	No	0	0
Vendrell, El	(A)									
Viladecans	(B)									
Viladecans	(C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vila-seca	(A+B+C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)
Vilassar de Mar	(C)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)	n/a (b)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Imports en euros.

Notes:

Les caselles **ombrejades** corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

(a) No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va fer actuacions de control tècnic sobre aquest servei.

(b) No aplicable, perquè l'ajuntament no va detectar deficiències arran dels controls tècnics fets el 2017.

(c) A l'efecte de tabular les respostes s'ha computat com a *No* aquells casos en què també es van vincular a la retribució o es van imposar penalitats (encara que l'ajuntament hagi respost *Sí*).

(d) A l'efecte de tabular les respostes s'ha reflectit l'import facilitat per l'ajuntament, amb independència que correspongui a una penalitat o a una vinculació amb la retribució de la concessio-nària.

Clau (aspectes a què van fer referència els resultats desfavorables):

A l'efecte de tabular les respostes, s'han mantingut les mateixes claus que les assignades en el quadre 65 dels annexos, referit als aspectes a què van fer referència les actuacions d'inspecció o de control tècnic realitzades pels ajuntaments el 2017:

a) L'execució de la programació (horari d'atenció al públic, torns de feina, itineraris i freqüències de les deixalleries mòbils, etc.).

b) Els equips d'operaris (absentisme, compliment d'horaris, actitud, imatge corporativa, etc.).

d) Els elements de contenció (manteniment d'una capacitat mínima, correcta classificació per a la deposició dels residus, estat de conservació, etc.).

h) La informació continguda en els registres d'entrades i de sortides de residus (integritat, correcció, justificació de la informació, etc.). Específic per a deixalleria.

i) La senyalització de les instal·lacions i dels elements de contenció (suficiència i idoneïtat de la informació, etc.). Específic per a deixalleria.

j) Les instal·lacions (bon estat, compliment de la normativa, etc.). Específic per a deixalleria.

4.6. CONTROL ECONÒMIC DELS CONTRACTES

Quadre 73. Imports facturats per la concessionària el 2017, per serveis

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària				Recollida i transport de residus				Deixalleria				Total facturat el 2017 per tots els serveis
		Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	
Badalona	(A+B+C)	12,22	0,00	0,00	12,22	9,74	0,00	0,00	9,74	0,38	0,00	0,00	0,38	22,34
Barberà del Vallès	(A+B)	0,99	0,04	0,00	1,03	0,94	0,02	0,00	0,96					1,99
Barcelona (centre)	(A+B)	70,03	2,54	0,02	72,59	35,20	0,90	0,02	36,12					108,71
Barcelona (oest)	(A+B)	39,16	1,91	0,04	41,11	22,78	0,06	0,00	22,84					63,95
Barcelona (est)	(A+B)	37,09	2,54	0,16	39,79	15,91	0,05	0,01	15,97					55,76
Barcelona (nord)	(A+B)	24,89	2,06	0,04	26,99	15,48	0,03	0,01	15,52					42,51
Calafell	(A)	3,28	0,00	0,00	3,28									3,28
Castellar del Vallès (a)	(A+B+C)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1,96
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	3,32	0,00	0,27	3,59	2,95	0,00	0,00	2,95					6,54
Cornellà de Llobregat	(C)									0,06	0,00	0,00	0,06	0,06
Esplugues de Llobregat	(A+B)	1,78	0,00	0,00	1,78	1,16	0,00	0,00	1,16					2,94
Hospitalet de Llobregat, L' (b)	(A+B+C)	15,86	0,00	0,00	15,86	12,55	0,00	0,00	12,55	-	-	-	-	28,41
Lleida	(A+B+C)	6,31	0,00	0,00	6,31	5,83	0,00	0,00	5,83	0,35	0,00	0,00	0,35	12,49
Lloret de Mar	(A+B+C)	2,70	0,00	0,00	2,70	2,87	0,00	0,00	2,87	0,17	0,00	0,00	0,17	5,74
Manresa	(A+B)	2,74	0,03	0,45	3,22	1,96	0,00	0,53	2,49					5,71
Martorell (a)	(A+B)	-	-	-	-	-	-	-	-					2,08
Mataró	(A+B)	2,81	0,00	0,00	2,81	2,37	0,00	0,00	2,37					5,18
Montcada i Reixac	(A+B)	1,90	0,00	0,00	1,90	1,85	0,00	0,00	1,85					3,75

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària				Recollida i transport de residus				Deixalleria				Total facturat el 2017 per tots els serveis
		Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	
Olesa de Montserrat	(A+B)	0,76	0,00	0,00	0,76	0,97	0,00	0,00	0,97					1,73
Olesa de Montserrat	(C)									0,19	0,00	0,00	0,19	0,19
Olot	(A+B+C)	0,81	0,00	0,00	0,81	1,76	0,06	0,00	1,82	0,16	0,00	0,00	0,16	2,79
Palafrugell	(B)					1,52	0,07	0,01	1,60					1,60
Prat de Llobregat, El (b)	(A+B+C)	4,80	0,00	0,00	4,80	2,66	0,00	0,00	2,66	-	-	-	-	7,46
Reus	(A+B+C)	5,91	0,00	0,00	5,91	5,17	0,00	0,00	5,17	0,22	0,00	0,00	0,22	11,30
Reus	(B)					0,29	0,00	0,00	0,29					0,29
Ripollet	(A+B)	1,15	0,04	0,00	1,19	1,13	0,00	0,00	1,13					2,32
Rubí	(A+B)	2,93	0,04	0,29	3,26	3,61	0,00	0,00	3,61					6,87
Rubí	(C)									0,14	0,00	0,00	0,14	0,14
Sabadell (b)	(A+B+C)	10,49	0,00	0,00	10,49	8,72	0,00	0,00	8,72	-	-	-	-	19,21
Salou (c)	(A+B+C)	1,54	0,00	0,00	1,54	1,38	0,00	0,00	1,38	0,11	0,00	0,00	0,11	3,03
Salt	(A+B)	1,22	0,00	0,00	1,22	0,88	0,00	0,00	0,88					2,10
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	1,43	0,00	0,00	1,43	1,39	0,00	0,00	1,39	0,07	0,00	0,00	0,07	2,89
Sant Cugat del Vallès (d)	(A+B)	4,21	0,00	0,00	4,21	2,66	0,00	0,00	2,66					6,87
Sant Feliu de Guíxols (b)	(A+B+C)	1,20	0,01	0,00	1,21	2,01	0,00	0,00	2,01	-	-	-	-	3,22
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	1,73	0,00	0,00	1,73	1,53	0,00	0,00	1,53					3,26
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	0,86	0,01	0,00	0,87	1,54	0,00	0,03	1,57					2,44
Sant Vicenç dels Horts	(C)									0,07	0,00	0,00	0,07	0,07
Santa Coloma de Gramenet	(C)									0,07	0,00	0,01	0,08	0,08

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària				Recollida i transport de residus				Deixalleria				Total facturat el 2017 per tots els serveis
		Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	Prestacions periòdiques	Prestacions no periòdiques	Altres conceptes	Total facturat el 2017	
Sitges	(A+B+C)	1,73	0,00	0,00	1,73	2,92	0,00	0,00	2,92	0,09	0,00	0,00	0,09	4,74
Tarragona (b)	(A+B+C)	8,59	0,00	0,62	9,21	10,25	0,00	0,00	10,25	-	-	-	-	19,46
Tortosa	(A+B)	0,94	0,00	0,00	0,94	0,55	0,06	0,00	0,61					1,55
Valls	(A+B+C)	0,95	0,01	0,00	0,96	1,08	0,00	0,00	1,08	0,07	0,00	0,00	0,07	2,11
Vendrell, El	(A)	1,73	0,00	0,00	1,73									1,73
Viladecans (a) (e)	(B)					-	-	-	-					5,98
Viladecans	(C)									0,09	0,00	0,00	0,09	0,09
Vilanova i la Geltrú (a)	(A+B+C)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7,31
Vila-seca (b)	(A+B+C)	1,75	0,00	0,00	1,75	1,52	0,00	0,00	1,52	-	-	-	-	3,27
Vilassar de Mar	(C)									0,24	0,00	0,02	0,26	0,26

Imports en milions d'euros.

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments i subsidiàriament per les empreses concessionàries.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

(a) Contractes per als quals l'ajuntament no va facilitar la informació requerida per cap dels serveis, atès que no es facturem individualment ni tampoc no es pot diferenciar l'import de cada servei en les factures presentades per la concessionària. L'import total s'ha obtingut a partir de la informació facilitada per la concessionària.

(b) Contractes per als quals el servei de deixalleria es factura conjuntament amb el servei de recollida i transport de residus i no es pot diferenciar l'import de cada servei en les factures presentades per la concessionària. L'import referit al servei de deixalleria està inclòs en el de recollida.

(c) El període a què fan referència els imports facturats a l'Ajuntament de Salou és de vuit mesos, atès que el contracte es va iniciar l'1 de maig del 2017.

(d) Encara que l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès va manifestar que en les factures presentades per la concessionària es podia diferenciar la part corresponent a cada servei, també va aclarir que la part corresponent als serveis generals i als costos comuns dels dos serveis no està desglossada i, per tant, és una aproximació a partir d'uns percentatges.

(e) El contracte de l'Ajuntament de Viladecans és un contracte mixt que inclou el servei de recollida i transport de residus en règim de concessió i el de neteja viària en la modalitat de contracte de serveis (a més de la construcció de l'equipament polivalent dels serveis municipals). La concessionària no factura els serveis de manera individualitzada i en les factures presentades no es pot diferenciar la part que correspon a neteja i la part que correspon a recollida, per tant, l'import de 5,98 M€ reflectit en el quadre correspon a la suma dels dos serveis.

Quadre 74. Procediments per comprovar els import facturats per la concessionària

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen
Badalona	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a)	Sí, però no per escrit	a) b) c)	Sí, però no per escrit	a) b) c)
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)		
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Barcelona (est)	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Calafell	(A)	Sí, però no per escrit	a)				
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)
Cerdanyola del Vallès (a)	(A+B)	Sí, per escrit	-	Sí, per escrit	-		
Cornellà de Llobregat (b)	(C)					Sí, però no per escrit	a)
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)		
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)
Lleida	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) e)	Sí, però no per escrit	a) e)	Sí, però no per escrit	a) e)
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a)	Sí, però no per escrit	a)	Sí, però no per escrit	a)
Manresa (c)	(A+B)	Sí, però no per escrit	-	Sí, però no per escrit	-		
Martorell	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Mataró	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) c)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Montcada i Reixac	(A+B)	Sí, però no per escrit	a)	Sí, però no per escrit	a)		
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí, per escrit	a) b) c) d)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)		
Olesa de Montserrat	(C)					Sí, per escrit	a) b) c) d) e)

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Existència d'un procedi- ment per comprovar els importos facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procedi- ment per comprovar els importos facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procedi- ment per comprovar els importos facturats	Comprovacions que s'efectuen
Olot	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)
Palafrugell (d)	(B)			Sí, però no per escrit	a) b)		
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)
Reus	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	No		No	
Reus	(B)			No			
Ripollet	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b)	Sí, però no per escrit	a) b)		
Rubí	(A+B)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)		
Rubí	(C)					Sí, per escrit	a) b) c)
Sabadell (e)	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)
Salou	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)
Salt	(A+B)	No		No			
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí, per escrit	a)	Sí, per escrit	a)	Sí, per escrit	a)
Sant Cugat del Vallès (f)	(A+B)	Sí, però no per escrit	-	Sí, però no per escrit	-		
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)	Sí, per escrit	a) b) c) d) e)
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	No		No			
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	Sí, però no per escrit	a) b) e)	Sí, però no per escrit	a) b) c) e)		
Sant Vicenç dels Horts	(C)					Sí, però no per escrit	a) b) c) e)
Santa Coloma de Gramenet	(C)					Sí, per escrit	a)
Sitges	(A+B+C)	No		No		No	
Tarragona	(A+B+C)	Sí, però no per escrit	a) e)	Sí, però no per escrit	a)	No	
Tortosa	(A+B)	No		No			
Valls	(A+B+C)	No		No		No	

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen	Existència d'un procediment per comprovar els imports facturats	Comprovacions que s'efectuen
Vendrell, El	(A)	Sí, però no per escrit	a) b) c)				
Viladecans	(B)			Sí, però no per escrit	a) b) c) d) e)		
Viladecans	(C)					Sí, però no per escrit	a)
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	No		No		No	
Vila-seca	(A+B+C)	Sí, per escrit	a) b) c) e)	Sí, per escrit	a) b) c) e)	Sí, per escrit	a) b) c) e)
Vilassar de Mar	(C)					Sí, però no per escrit	a) b) c) e)

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

- (a) L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès no va indicar les comprovacions que s'efectuen. Va manifestar que durant l'any 2017 no es va verificar la prestació total unitària dels serveis prestats, sinó que s'està fent en la data de resposta, setembre-novembre del 2019.
- (b) L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va manifestar que, a més, es comproven els preus públics liquidats per la concessionària d'acord amb els justificants aportats i els preus públics aprovats.
- (c) L'Ajuntament no va especificar les comprovacions que s'efectuen. Va manifestar que els tècnics municipals, de mutu acord amb els responsables de la concessionària, fan una certificació mensual d'acord amb els serveis efectivament prestats en el període i els preus unitaris corresponents.
- (d) L'Ajuntament va manifestar, a més, que es fa una liquidació anual per compliment d'objectius. En les liquidacions mensuals es comproven les tones recollides i els viatges a planta, que formen part de la part variable de la retribució al contractista.
- (e) L'Ajuntament va especificar que en l'any 2018 va posar en marxa, a través d'una Instrucció tècnica de facturació, un sistema de certificació i de pagament dels serveis d'acord amb els efectivament prestats.
- (f) L'Ajuntament no va indicar les comprovacions que s'efectuen. Va manifestar que l'ajuntament fa una prefectura, d'acord amb els serveis realitzats i la qualitat dels mateixos, i la concessionària presenta la factura d'acord a la dita prefectura.

Clau (comprovacions que s'efectuen):

- a) Que els imports facturats per les activitats ordinàries de cada servei es corresponen amb les prestacions efectives realitzades durant el període i amb el preu establert en el contracte.
- b) Que els imports facturats per les activitats no periòdiques o extraordinàries de cada servei es corresponen amb les prestacions efectives realitzades durant el període, que les prestacions han estat degudament autoritzades i que s'ha aplicat el preu establert en el contracte.
- c) Que els imports facturats per altres conceptes està justificat degudament i autoritzat per l'òrgan competent.
- d) Que els preus aplicats inclouen la ponderació corresponent en el cas que els preus unitaris del servei s'hagin establert en funció del grau de compliment de determinats índexs de qualitat.
- e) Que els imports facturats inclouen les deduccions que, per qualsevol concepte, s'hagin de descomptar.

4.7. RELACIONS AMB ELS CIUTADANS

Quadre 75. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Neteja viària

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Badalona	(A+B+C)	Sí	50	250	30	40	200	15
Barberà del Vallès	(A+B)	No específic	0	175	0	0	1	0
Barcelona (centre) (a)	(A+B)	Sí	4.373	1.120	8	-	-	-
Barcelona (oest) (a)	(A+B)	Sí	2.769	696	8	-	-	-
Barcelona (est) (a)	(A+B)	Sí	2.649	757	13	-	-	-
Barcelona (nord) (a)	(A+B)	Sí	2.174	675	7	-	-	-
Calafell	(A)	Sí	0	145	0	0	72	0
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	350	300	150	85	65	74
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	No específic	0	150	15	0	0	0
Cornellà de Llobregat	(C)							
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	1	116	0	1	0	0
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	0	9.167	0	0	9.000	0
Lleida	(A+B+C)	Sí	556	0	0	556	0	0
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	0	22	0	0	0	0
Manresa	(A+B)	No específic	0	560	42	0	468	7
Martorell	(A+B)	No específic	0	0	0	0	0	0
Mataró	(A+B)	Sí	0	1.197	0	0	1.143	0
Montcada i Reixac	(A+B)	No específic	0	150	20	0	1	0
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	0	43	60	0	0	0
Olesa de Montserrat	(C)							
Olot (b)	(A+B+C)	No específic	35	-	-	-	-	-
Palafrugell	(B)							
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	1	572	3	0	300	0
Reus	(A+B+C)	Sí	387	357	0	370	345	0
Reus	(B)							
Ripollet	(A+B)	Sí	0	21	0	0	18	0

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Rubí	(A+B)	Sí	10	60	0	2	50	0
Rubí	(C)							
Sabadell (c)	(A+B+C)	No específic	1.927	-	-	-	-	-
Salou	(A+B+C)	Sí	0	0	0	0	0	0
Salt	(A+B)	Sí	0	100	15	0	0	0
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	No específic	0	37	18	0	37	15
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	171	397	4	1	1	1
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	No específic	0	710	0	0	710	0
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	10	250	50	5	200	5
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	No específic	0	11	0	0	11	0
Sant Vicenç dels Horts	(C)							
Santa Coloma de Gramenet	(C)							
Sitges	(A+B+C)	Sí	0	740	0	0	740	0
Tarragona	(A+B+C)	Sí	3.600	0	0	3.000	0	0
Tortosa	(A+B)	No específic	0	122	6	0	122	1
Valls	(A+B+C)	No específic	0	105	0	0	22	0
Vendrell, El	(A)	No específic	0	77	0	0	77	0
Viladecans	(B)							
Viladecans	(C)							
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	212	212	0	0	0	0
Vila-seca (d)	(A+B+C)	No específic	-	99	-	-	99	-
Vilassar de Mar	(C)							

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

(a) L'Ajuntament de Barcelona va manifestar que no disposava de les dades referides al nombre d'esmenes introduïdes en el servei.

(b) L'Ajuntament d'Olot va manifestar que no es diferencia entre reclamacions, queixes i suggeriments ni tampoc s'enregistren les esmenes introduïdes en el servei.

(c) L'Ajuntament de Sabadell va manifestar que la resposta és comuna, ja que el sistema no pot diferenciar entre les reclamacions, les queixes i els suggeriments rebuts dels ciutadans, ni tampoc segregar els que van donar lloc a esmenes. El nombre de 1.927 indicat és la totalitat de les incidències comunicades pels ciutadans a través dels diferents canals.

(d) L'Ajuntament de Vila-seca va manifestar que tot i el nombre indicat, no es porta un registre exacte de les queixes i reclamacions rebudes telefònicament i presencialment a l'ajuntament. Malgrat això, s'estima que a través d'aquestes vies, aproximadament s'acostumen a rebre un parell de queixes setmanals de mitjana. Així mateix s'han afegit les registrades de manera escrita a través de la presentació d'instància per part dels ciutadans al registre general.

Quadre 76. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Recollida i transport de residus

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Badalona	(A+B+C)	Sí	25	60	25	20	48	20
Barberà del Vallès	(A+B)	Sí	0	62	0	0	62	0
Barcelona (centre) (a)	(A+B)	Sí	4.830	404	350	-	-	-
Barcelona (oest) (a)	(A+B)	Sí	2.765	183	238	-	-	-
Barcelona (est) (a)	(A+B)	Sí	2.860	169	142	-	-	-
Barcelona (nord) (a)	(A+B)	Sí	2.629	175	191	-	-	-
Calafell	(A)							
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	0	50	5	0	50	5
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	No específic	0	200	0	0	200	0
Cornellà de Llobregat	(C)							
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	2	91	0	2	0	0
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	0	684	0	0	600	0
Lleida	(A+B+C)	Sí	371	0	0	371	0	0
Lloret de Mar	(A+B+C)	Sí	0	16	30	0	0	0
Manresa	(A+B)	No específic	0	139	17	0	139	4
Martorell	(A+B)	No específic	0	0	0	0	0	0
Mataró	(A+B)	Sí	0	1.183	0	0	1.172	0
Montcada i Reixac	(A+B)	No específic	2	150	20	0	0	0
Olesa de Montserrat	(A+B)	Sí	0	106	104	0	0	0
Olesa de Montserrat	(C)							
Olot (b)	(A+B+C)	No específic	45	-	-	-	-	-
Palafrugell	(B)	Sí	2	34	0	0	14	0
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	2	167	0	30	0	0
Reus	(A+B+C)	Sí	387	357	0	370	345	0
Reus	(B)	Sí	0	0	0	0	0	0
Ripollet	(A+B)	Sí	0	6	0	0	2	0
Rubí	(A+B)	No específic	3	60	0	1	6	0
Rubí	(C)							

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Sabadell (c)	(A+B+C)	Sí	1.554	-	-	-	-	-
Salou	(A+B+C)	Sí	0	100	10	0	70	7
Salt	(A+B)	Sí	0	75	20	0	0	0
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	0	1	6	0	1	6
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	54	116	14	0	0	0
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	No específic	0	700	0	0	700	0
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	Sí	15	180	30	8	150	10
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	No específic	1	57	0	1	43	0
Sant Vicenç dels Horts	(C)							
Santa Coloma de Gramenet	(C)							
Sitges	(A+B+C)	Sí	0	740	0	0	740	0
Tarragona	(A+B+C)	Sí	0	0	0	0	0	0
Tortosa	(A+B)	No específic	0	115	10	0	115	3
Valls	(A+B+C)	No específic	0	46	0	0	8	0
Vendrell, El	(A)							
Viladecans (d)	(B)	No específic	0	164	0	-	-	-
Viladecans	(C)							
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	125	0	0	0	0	0
Vila-seca (e)	(A+B+C)	No específic	-	101	-	-	101	-
Vilassar de Mar	(C)							

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

(a) L'Ajuntament de Barcelona va manifestar que no disposava de les dades referides al nombre d'esmenes introduïdes en el servei.

(b) L'Ajuntament d'Olot va manifestar que no es diferencia entre reclamacions, queixes i suggeriments ni tampoc s'enregistren les esmenes introduïdes en el servei.

(c) L'Ajuntament de Sabadell va manifestar que la resposta és comuna, ja que el sistema no pot diferenciar entre les reclamacions, les queixes i els suggeriments rebuts dels ciutadans, ni tampoc segregar els que van donar lloc a esmenes. El nombre de 1.554 indicat és la totalitat de les incidències comunicades pels ciutadans a través dels diferents canals.

(d) L'Ajuntament de Viladecans va manifestar que no disposa de les dades referides al nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes o suggeriments.

(e) L'Ajuntament de Vila-seca va manifestar que tot i el nombre indicat, no es porta un registre exacte de les queixes i reclamacions rebudes telefònicament i presencialment. Malgrat això, s'estima que a través d'aquestes vies, aproximadament s'acostumen a rebre un parell de queixes setmanals de mitjana. Així mateix s'han afegit les registrades de manera escrita a través de la presentació d'instància per part dels ciutadans al registre general.

Quadre 77. Canal de comunicació específic, nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017 i, com a conseqüència, esmenes introduïdes en el servei. Deixalleria

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Badalona	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Barberà del Vallès	(A+B)							
Barcelona (centre)	(A+B)							
Barcelona (oest)	(A+B)							
Barcelona (est)	(A+B)							
Barcelona (nord)	(A+B)							
Calafell	(A)							
Castellar del Vallès	(A+B+C)	Sí	0	50	0	0	50	0
Cerdanyola del Vallès	(A+B)							
Cornellà de Llobregat (a)	(C)	No específic	0	1	0	0	1	0
Esplugues de Llobregat	(A+B)							
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	0	0	0	0	0	0
Lleida	(A+B+C)	Sí	0	0	1	0	0	1
Lloret de Mar	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Manresa	(A+B)							
Martorell	(A+B)							
Mataró	(A+B)							
Montcada i Reixac	(A+B)							
Olesa de Montserrat	(A+B)							
Olesa de Montserrat (b)	(C)	No específic	-	-	-	-	-	-
Olot	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Palafrugell	(B)							
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	No específic	0	5	0	0	3	0
Reus	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Reus	(B)							
Ripollet	(A+B)							
Rubí	(A+B)							
Rubí	(C)	Sí	10	10	0	5	5	0

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Existència d'un canal específic de comunicació	Nombre de reclamacions, queixes i suggeriments rebuts durant el 2017			Nombre d'esmenes introduïdes en el servei a conseqüència de les reclamacions, queixes i suggeriments		
			Reclamacions	Queixes	Suggeriments	Reclamacions	Queixes	Suggeriments
Sabadell	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Salou (c)	(A+B+C)	Sí	-	-	-	-	-	-
Salt	(A+B)							
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Sant Cugat del Vallès	(A+B)							
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	No específic	0	25	0	0	25	0
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)							
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)							
Sant Vicenç dels Horts	(C)	Sí	0	0	0	0	0	0
Santa Coloma de Gramenet	(C)	No específic	5	12	5	5	5	3
Sitges	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Tarragona	(A+B+C)	Sí	0	12	25	0	0	0
Tortosa	(A+B)							
Valls	(A+B+C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Vendrell, El	(A)							
Viladecans	(B)							
Viladecans	(C)	No específic	0	0	0	0	0	0
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	Sí	0	0	0	0	0	0
Vila-seca (d)	(A+B+C)	No específic	-	24	-	-	24	-
Vilassar de Mar	(C)	No específic	0	0	1	0	0	1

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

- (a) L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va manifestar que només es detallen les registrades al sistema electrònic de queixes *A prop teu*. No s'inclouen les rebudes per altres mitjans, essencialment trucades i presentació d'instància al registre general de documents.
- (b) L'Ajuntament d'Olesa de Montserrat va manifestar que no es disposa de control documental desglossat d'anys anteriors (les queixes i consultes/suggeriments es tracten estadísticament com a nombre total i estan incorporades a la categoria general de residus, que es pot consultar a la memòria interna del Departament de Medi Ambient).
- (c) L'Ajuntament de Salou va manifestar que queixes i suggeriments se'n reben a diari, però, no estan quantificats.
- (d) L'Ajuntament de Vila-seca va manifestar que tot i el nombre indicat, no es porta un registre exacte de les queixes i reclamacions rebudes telefònicament i presencialment. Malgrat això, s'estima que a través d'aquestes vies, aproximadament s'acostumen a rebre un parell de queixes mensuals de mitjana. Així mateix, s'han afegit les registrades de manera escrita a través de la presentació d'instància per part dels ciutadans al registre general.

Quadre 78. Enquestes de satisfacció ciutadana i accions divulgatives, de conscienciació, participatives o altres maneres de comunicació amb els ciutadans

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària			Recollida i transport de residus			Deixalleria		
		Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives	Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives	Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives
Badalona	(A+B+C)	No	-	No	No	-	No	No	-	No
Barberà del Vallès	(A+B)	No	-	No	No	-	No			
Barcelona (centre)	(A+B)	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí			
Barcelona (oest)	(A+B)	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí			
Barcelona (est)	(A+B)	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí			
Barcelona (nord)	(A+B)	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí			
Calafell	(A)	No	-	Sí						
Castellar del Vallès	(A+B+C)	No	-	Sí	No	-	Sí	No	-	Sí
Cerdanyola del Vallès	(A+B)	No	-	Sí	No	-	Sí			
Cornellà de Llobregat	(C)							No	-	Sí
Esplugues de Llobregat	(A+B)	Sí	Favorable	Sí	No	-	No			
Hospitalet de Llobregat, L'	(A+B+C)	Sí	Desfavorable	Sí	Sí	Favorable	Sí	No	-	No
Lleida	(A+B+C)	Sí	No es pronuncia	Sí	Sí	No es pronuncia	Sí	No	-	Sí
Lloret de Mar	(A+B+C)	No	-	No	No	-	Sí	No	-	Sí
Manresa	(A+B)	No	-	No	No	-	Sí			
Martorell	(A+B)	No	-	No	No	-	No			
Mataró	(A+B)	Sí	Desfavorable	Sí	Sí	Favorable	Sí			
Montcada i Reixac	(A+B)	No	-	Sí	No	-	Sí			
Olesa de Montserrat	(A+B)	No	-	No	No	-	Sí			
Olesa de Montserrat	(C)							No	-	No
Olot	(A+B+C)	No	-	No	No	-	Sí	No	-	No
Palafrugell	(B)				No	-	Sí			
Prat de Llobregat, El	(A+B+C)	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí	Sí	Favorable	Sí
Reus	(A+B+C)	No	-	No	No	-	No	No	-	No
Reus	(B)				No	-	No			

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària			Recollida i transport de residus			Deixalleria		
		Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives	Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives	Realització d'enquestes de satisfacció	Resultat de les enquestes	Realització d'accions divulgatives
Ripollet	(A+B)	No	-	No	No	-	No			
Rubí	(A+B)	No	-	Sí	Sí	No es pronuncia	Sí			
Rubí	(C)							No	-	Sí
Sabadell	(A+B+C)	No	-	No	No	-	Sí	No	-	No
Salou	(A+B+C)	No	-	Sí	No	-	Sí	No	-	No
Salt	(A+B)	No	-	No	No	-	Sí			
Sant Andreu de la Barca	(A+B+C)	Sí	Favorable	No	Sí	Favorable	No	No	-	Sí
Sant Cugat del Vallès	(A+B)	Sí	Favorable	No	Sí	Favorable	Sí			
Sant Feliu de Guíxols	(A+B+C)	No	-	No	No	-	Sí	No	-	No
Sant Feliu de Llobregat	(A+B)	No	-	No	No	-	No			
Sant Vicenç dels Horts	(A+B)	No	-	Sí	No	-	Sí			
Sant Vicenç dels Horts	(C)							No	-	Sí
Santa Coloma de Gramenet	(C)							No	-	Sí
Sitges	(A+B+C)	No	-	No	No	-	No	No	-	No
Tarragona	(A+B+C)	No	-	Sí	No	-	No	No	-	Sí
Tortosa	(A+B)	No	-	No	No	-	No			
Valls	(A+B+C)	No	-	Sí	No	-	Sí	No	-	Sí
Vendrell, El	(A)	No	-	No						
Viladecans	(B)				No	-	No			
Viladecans	(C)							No	-	No
Vilanova i la Geltrú	(A+B+C)	No	-	No	No	-	No	No	-	No
Vila-seca	(A+B+C)	No	-	Sí	No	-	Sí	No	-	Sí
Vilassar de Mar	(C)							No	-	Sí

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Nota: Les caselles ombrejades corresponen a contractes que no inclouen el servei o no es presta en la modalitat de concessió.

5. TRÀMIT D'AL·LEGACIONS

D'acord amb la normativa vigent, el projecte d'informe de fiscalització va ser tramès als quaranta ajuntaments objecte d'aquest informe el 13 de maig del 2021 per complir el tràmit d'al·legacions.

5.1. AL·LEGACIONS REBUDES

Una vegada transcorregut el termini establert, únicament ha presentat al·legacions l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès.

L'escrit d'al·legacions d'aquest Ajuntament es reproduïx a continuació.

Títol: Al·legacions a un projecte d'informe de fiscalització número 17/2017-E

Cos de la tramesa:

13/05/2021

Benvolguts,

Adjuntem informe tècnic amb al·legacions amb informe fiscalització número 17/2017-E

Mireia Ingla Mas

Data de la signatura: 13:32:02 27/05/2021

Signant: Mireia Ingla Mas - DNI [...] (SIG)



Plaça de la Vila, 1
08172 Sant Cugat del Vallès
T. 935 657 000
santcugat.cat

Codi de verificació:	 4E01445U4E1J4K0P0AE6
Procediment: T181 Planificació dels serveis de neteja i recollida selectiva	
Expedient: 20823/2021	Document: 176473/2021

INFORME TÈCNIC

Assumpte: Al·legacions a l'informe *Control municipal de les concessions dels serveis de neteja viària i de recollida de residus. Municipis amb població superior a 20.000 habitants. Exercici 2017* de la Sindicatura de Comptes de Catalunya (Ref. 17/2017-E).

ANTECEDENTS

En data 13 de maig de 2021 es va rebre una comunicació de la Sindicatura de Comptes de Catalunya adjuntant el projecte de fiscalització núm. 17/20-17 corresponent al *Control municipal de les concessions dels serveis de neteja viària i de recollida de residus. Municipis amb població superior a 20.000 habitants. Exercici 2017*.

En aquest informe l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès s'identifica com a **CODI 12** per tal de respectar la confidencialitat. Aquesta documentació es troba a l'expedient d'AUPAC 20823/2021.

El termini de presentacions d'al·legacions a aquest informe és de 10 dies hàbils a comptar de l'endemà de la recepció de la documentació i finalitza el 28 de maig de 2021.

A la carta que acompanya l'informe s'indica: “Segons l'acord del Ple de la Sindicatura de 23 de setembre de 2014 (DOGC Núm. 6736-27.10.2014) heu de trametre les al·legacions per EACAT, en format Word, utilitzant el tràmit “Al·legacions a un projecte d'informe.”

Per donar resposta a aquesta sol·licitud es redacta el present informe. Un cop revisat la documentació rebuda es redactant les següents al·legacions a l'informe:

1. Apartat 2.2.4.1.4 Nivell de qualitat del servei

Al Quadre 20. Serveis en què la concessionària no havia desenvolupat un “pla d'assegurament de la qualitat” s'indica que els serveis del contracte no tenen un pla d'assegurament.

L'empresa concessionària té un "pla d'assegurament de la qualitat" per als serveis inclosos al contracte.

Quadre 20 Serveis en què la concessionària no havia desenvolupat un "pla d'assegurament de la qualitat"

Ajuntament	Concessionària	Serveis inclosos en el contracte	Serveis que no tenen un pla d'assegurament
CODI 41	Urbaser, SA	(A)	Tots els del contracte
CODI 18	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 37	FCC, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 44	UTE ILNET	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 33	Urbaser, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 13	FCC, SA	(A+B)	(B)
CODI 27	FCC, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 8	Fundació privada per a la integració laboral, FIL	(C)	Tots els del contracte
CODI 46	Urbaser, SA	(B)	Tots els del contracte
CODI 3	Urbaser, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 38	FCC, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 5	Envac Iberia, SA	(B)	Tots els del contracte
CODI 4	Urbaser, SA	(A+B)	(A)
CODI 14	Tecnología del Medio Ambiente, Grupo F Sánchez, SL	(C)	Tots els del contracte
CODI 32	SMATSA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 15	UTE Salou Net	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 2	FCC, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 6	Urbaser, SA	(A+B+C)	(A+C)
CODI 12	Valoriza Servicios Medioambientales, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 17	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 25	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 30	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B+C)	(C)
CODI 20	FCC, SA	(A+B+C)	(A+B)
CODI 29	CESPA Gestión de Residuos, SA	(A+B)	Tots els del contracte
CODI 34	UTE Valls	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 36	FCC Medi ambient, SA	(A)	Tots els del contracte
CODI 47	Solidança Treball Empresa d'Inserció, SL	(C)	Tots els del contracte
CODI 45	Valoriza Servicios Medioambientales, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte
CODI 24	Urbaser, SA	(A+B+C)	Tots els del contracte

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Clau:

CESPA: Compañía Española de Servicios Públicos Auxiliares

FCC: Fomento de Construcciones y Contratas

SMATSA: Serveis Medi Ambient, SA

UTE: Unió Temporal d'Empreses

2. Control tècnic dels contractes

Quadre 60. Disponibilitat per part dels ajuntaments de la programació periòdica dels serveis durant el 2017

En aquest quadre a l'apartat Freqüència de disposició de la programació a on diu "Mensual i sempre que hi hagi modificacions" ha de dir "Anual, mensual, diària i sempre que hi hagi modificacions" tant al servei de Neteja viària com al de Recollida i transport de residus.

Quadre 60 Disponibilitat per part dels ajuntaments de la programació periòdica dels serveis durant el 2017

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
		Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació	Freqüència de disposició de la programació	Contingut de la programació
CODI 1	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 2	(A+B)	Semestral	a) b) c) d) e) f)	Setmanal	a) b)		
CODI 3	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) i) j) k) l) m)
CODI 4	(A+B)	n/a*		n/a*			
CODI 5	(B)			n/a*			
CODI 6	(A+B+C)	Anual, mensual, setmanal i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	Anual, mensual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) l)
CODI 7	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 8	(C)					Sempre que hi hagi modificacions	h) i) j) k) l) m)
CODI 9	(A+B)	Anual i diària	a) b) c) e) f)	Diària	a) b) c) d) e) f)		
CODI 10	(C)					No especificat	h) j) k) l)
CODI 11	(A+B)	Diària	a) b) c) d) e)	Diària	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 12	(A+B)	Mensual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Mensual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 13	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) f) g)		
CODI 14	(C)					n/a*	
CODI 15	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) e) f) g)	Anual	h) k) l)
CODI 16	(C)					Anual i sempre que hi hagi modificacions	h) l)
CODI 17	(A+B+C)	Diària	a) b) c) d) e)	Diària	a) b) c) d) e) f) g)	Diari	h) i) j) l) m)
CODI 18	(A+B)	Anual, semestral, trimestral, mensual, setmanal, diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	n/a*			
CODI 19	(A+B)	No especificat	a) b) c) d) e) f)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 20	(A+B+C)	No especificat	a) b)	No especificat	a) b) f)	n/a*	
CODI 21	(C)					Sempre que hi hagi modificacions	h) i) k)
CODI 22	(A+B)	Diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Diària i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 23	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 24	(A+B+C)	No especificat	a) b) c) d) e)	No especificat	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) l) m)
CODI 25	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e)	Mensual, setmanal, diària i sempre que hi hagi modificacions	c) f) g)		

CODI 26	(A+B)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 27	(A+B)	Anual	a) b) c) e)	Anual	b) c) e) f)		
CODI 28	(C)					Trimestral	h) k)
CODI 29	(A+B)	Setmanal	b) d) e)	Mensual	b) d) e)		
CODI 30	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f)	n/a*	
CODI 31	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i)
CODI 32	(A+B+C)	No especificat	a) b) c) e)	No especificat	a) b) c) d) e) f) g)	n/a*	
CODI 33	(A+B)	No especificat	a) b) c) e)	No especificat	a) b) c) e) f) g)		
CODI 34	(A+B+C)	Anual	a) b)	n/a*		n/a*	
CODI 35	(A+B)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 36	(A)	No especificat	b)				
CODI 37	(A+B+C)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)	Anual	a) b) c) d) e) f) g)	No especificat	h) i) k) l) m)
CODI 38	(A+B+C)	Anual	b) c) e) f)	Anual	a) b) c) e) f) g)	n/a*	
CODI 39	(A+B)	Mensual i diària	a) b) c) d) e) g)	Mensual i diària	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 40	(B)			Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)		
CODI 41	(A)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) d) e) f) g)				
CODI 42	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) e) f) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) l) o)
CODI 43	(A+B+C)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Sempre que hi hagi modificacions	h) i) j)
CODI 44	(A+B+C)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	Anual i sempre que hi hagi modificacions	h) i) l) m)
CODI 45	(A+B+C)	n/a*		Diària	a) b) d) e) g)	No especificat	h) i) m)
CODI 46	(B)			Sempre que hi hagi modificacions	b) g)		
CODI 47	(C)					Mensual	h) i) j) k)
CODI 48	(A+B+C)	Trimestral	a) b) c) d) e)	Sempre que hi hagi modificacions	a) b) c) d) e) f) g)	n/a*	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

* No aplicable, perquè el 2017 l'ajuntament no va disposar de la programació del servei.

Clau (contingut de la programació):

a) Els plànols de les zones on s'efectuarà la neteja i/o la recollida. Específic per a neteja i recollida.

b) La freqüència i modalitat de la neteja i/o de la recollida per cada zona. Específic per a neteja i recollida.

c) El recorregut dels equips d'operaris o dels vehicles assignats. Específic per a neteja i recollida.

d) La identificació dels equips d'operaris i vehicles adscrits a cada zona o a cada procés. Específic per a neteja i recollida.

e) Els dies d'actuació, torns, horaris d'inici i de finalització, horaris i punts de descans. Específic per a neteja i recollida.

f) Els plànols de les zones on estan ubicades les papereres els contenidors i els bujols. Específic per a neteja i recollida.

g) La freqüència i els horaris de la buidada i la neteja de les papereres, del rentatge i manteniment dels contenidors i dels bujols. Específic per a neteja i recollida.

h) Els dies i horaris d'obertura al públic. Específic per a deixalleria.

i) Els equips dels operaris adscrits a cada activitat. Específic per a deixalleria.

j) Les tasques a realitzar pels operaris fora de l'horari d'atenció al públic. Específic per a deixalleria.

k) Els dies i horaris d'activitats educatives de temàtica ambiental. Específic per a deixalleria.

l) Els plànols de les zones on, si escau, s'han d'ubicar les deixalleries mòbils i els dies i horaris d'atenció al públic. Específic per a deixalleria.

m) Els equips dels operaris adscrits a cada deixalleria mòbil. Específic per a deixalleria.

3. Control tècnic dels contractes

Quadre 63. Establiment d'un sistema d'indicadors per mesurar i avaluar el nivell de qualitat de la prestació i aspectes a què fan referència

En aquest quadre s'ha d'afegir l'indicador d) La satisfacció dels ciutadans a l'apartat *Aspectes a què feien referència els indicadors* tant al servei de Neteja viària com al de Recollida i transport de residus.

Establiment d'un sistema d'indicadors per mesurar i avaluar el nivell de qualitat de la prestació i aspectes a què fan referència

Municipi	Serveis inclosos en el contracte el 2017	Aspectes a què feien referència els indicadors					
		Neteja viària		Recollida i transport de residus		Deixalleria	
			Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)		Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)		Descripció d'altres aspectes (no tabulats en el qüestionari)
CODI 1	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
CODI 2	(A+B)	a) b) c)		a) b) c)			
CODI 3	(A+B+C)	a)		a) c)		c) f) g) h) i)	
CODI 4	(A+B)	n/a*		n/a*			
CODI 5	(B)			a)			
CODI 6	(A+B+C)	n/a*		a) b) c)		f)	
CODI 7	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
CODI 8	(C)					n/a*	
CODI 9	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
CODI 10	(C)					g) h) i)	
CODI 11	(A+B)	a) b) c)		a) b) c)			
CODI 12	(A+B)	a) b) c)		a) b) c)			
CODI 13	(A+B)	a) b) c)		a) c)			
CODI 14	(C)					n/a*	
CODI 15	(A+B+C)	a) b) c)		j)	L'increment de recollida selectiva	b) c) d) e) f) g) h)	
CODI 16	(C)					b) c) d) e) f) g) h) i)	
CODI 17	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		b) c)	
CODI 18	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
CODI 19	(A+B)	a) b) c)		b) c)			
CODI 20	(A+B+C)	n/a*		n/a*		n/a*	
CODI 21	(C)					n/a*	
CODI 22	(A+B)	a) d)		a) d)			
CODI 23	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		
CODI 24	(A+B+C)	n/a*		n/a*		n/a*	
CODI 25	(A+B)	n/a*		n/a*			
CODI 26	(A+B)	j)	La quantitat, mida i tipologia dels residus. Les condicions meteorològiques i el tipus de paviment	c) j)	Els treballs no realitzats. L'embrutiment de la via pública		

CODI 27	(A+B)	n/a*		n/a*			
CODI 28	(C)					c) e) f) h)	
CODI 29	(A+B)	n/a*		n/a*			
CODI 30	(A+B+C)	a) c)		a) c)		n/a*	
CODI 31	(A+B+C)	a) b) c) d)		a) b) c) d)		b) c) d) e) f) g) h) i)	
CODI 32	(A+B+C)	c)		a) b) c)		n/a*	
CODI 33	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
CODI 34	(A+B+C)	b) c)		b) c) j)	El retard o la no prestació dels serveis contractats	c)	
CODI 35	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
CODI 36	(A)	n/a*					
CODI 37	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		n/a*	
CODI 38	(A+B+C)	a) b) c)		n/a*		n/a*	
CODI 39	(A+B)	a) b) c) d)		a) b) c) d)			
CODI 40	(B)			a) b) c) d)			
CODI 41	(A)	a) c)					
CODI 42	(A+B+C)	j)	La prestació i el dimensionament del servei	j)	La prestació i el dimensionament del servei	j)	La prestació i el dimensionament del servei
CODI 43	(A+B+C)	a)		a)		n/a*	
CODI 44	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		c) e) f) g) h)	
CODI 45	(A+B+C)	a) b) c)		n/a*		n/a*	
CODI 46	(B)			n/a*			
CODI 47	(C)					e) g) h) i)	
CODI 48	(A+B+C)	a) b) c)		a) b) c)		c) e) f) g) h)	

Font: Elaboració pròpia a partir de la informació facilitada pels ajuntaments.

Notes:

Les caselles ombrejades corresponen a serveis no inclosos en el contracte o no prestats en la modalitat de concessió.

* No aplicable, perquè l'ajuntament no tenia establert un sistema d'indicadors.

Clau (aspectes a què fan referència els indicadors):

a) El sistema de neteja i/o el de recollida i transport de residus. Específic per a neteja i recollida.

b) Els equips d'operaris.

c) Els vehicles, la maquinària, els contenidors i/o les instal·lacions (estat de conservació, manteniment, neteja, etc.).

d) La satisfacció dels ciutadans.

e) El sistema de classificació dels residus (correcta classificació dels residus i disposició en els diferents contenidors). Específic per a deixalleria.

f) La senyalització de les instal·lacions i dels contenidors. Específic per a deixalleria.

g) El nombre i tipus d'usuaris. Específic per a deixalleria.

h) La categoria i les quantitats dipositades dels residus. Específic per a deixalleria.

i) Els percentatges dels residus reutilitzats, dels reciclats, dels d'altres tipus de valorització i els del rebuig. Específic per a deixalleria.

j) Altres aspectes no tabulats en el qüestionari.

CONCLUSIONS

Un cop revisat el document corresponent al *Control municipal de les concessions dels serveis de neteja viària i de recollida de residus. Municipis amb població superior a 20.000 habitants. Exercici 2017*, s'informa favorablement a la presentació de les al·legacions redactades al present informe.

Signat digitalment per:
Tècnic de Neteja i Recollida
Esteve Giménez Guijarro
27-05-2021 09:30

Signat digitalment per:
Cap de Secció de Neteja Viària i
Recollida de Residus
Maria Lluïsa Álvarez
27-05-2021 12:23

5.2. TRACTAMENT DE LES AL·LEGACIONS

Les al·legacions formulades per l'Ajuntament Sant Cugat del Vallès han estat analitzades i valorades per la Sindicatura de Comptes. Com a conseqüència de les al·legacions rebudes s'ha modificat el text del projecte d'informe, segons s'indica en les notes al peu de les pàgines corresponents.

APROVACIÓ DE L'INFORME

Certifico que el 15 de juny del 2021, reunit telemàticament el Ple de la Sindicatura de Comptes, sota la presidència del síndic major, Jaume Amat i Reyero, amb l'assistència dels síndics Jordi Pons i Novell, Miquel Salazar Canalda, Joan-Ignasi Puigdollers i Noblom i Emma Balseiro Carreiras, actuant-hi com a secretari el secretari general de la Sindicatura, Manel Rodríguez Tió, i com a ponent el síndic Joan-Ignasi Puigdollers i Noblom, amb deliberació prèvia s'acorda aprovar l'informe de fiscalització 9/2021, relatiu al control municipal de les concessions dels serveis de neteja viària i de recollida de residus en municipis amb població superior a 20.000 habitants, exercici 2017.

I, perquè així consti i tingui els efectes que corresponguin, signo aquesta certificació, amb el vistiplau del síndic major.

El secretari general

Vist i plau,

El síndic major

the 'information' and 'communication' fields. The 'information' field is defined as:

...the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as:

...the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.

The 'information' field is defined as the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.

The 'information' field is defined as the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.

The 'information' field is defined as the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.

The 'information' field is defined as the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.

The 'information' field is defined as the study of the nature, uses and functions of information, and the ways in which information is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

The 'communication' field is defined as the study of the nature, uses and functions of communication, and the ways in which communication is created, communicated, disseminated and organised. (p. 1)

These definitions are not intended to be exhaustive, but they do provide a starting point for the discussion.