

ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901358/23

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona en sessió celebrada el 25 de juny de 2024, va aprovar inicialment les modificacions de la carta de serveis de prevenció i gestió de residus.

Durant el tràmit d'informació pública no s'han presentat al·legacions, de manera que l'acord inicial esdevé definitiu, d'acord amb el que preveu l'article 65.1 Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'Obres, Activitats i Serveis dels Ens Locals de Catalunya.

D'acord amb allò establert a l'article 66.1 del Decret 179/1995, de 13 de juny, pel qual s'aprova el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals (ROAS), un cop transcorregut el termini de quinze (15) dies establert a l'article 65 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les Bases del Règim Local, d'acord amb allò que disposa l'article 65.3 del ROAS, es publica íntegrament el text de l'esmentada modificació en annex a aquest anunci, i s'anuncia la seva entrada en vigor l'endemà de la seva publicació al BOPB.

Contra aquest acord d'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala del Contenciós-Administratiu del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en el termini de dos mesos a comptar des de l'endemà de la publicació d'aquest anunci en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.

Barcelona, 16 d'octubre de 2024

La secretària, Mireia Grau Sadurní

ANNEX

Exp. 901358/23

CARTA DE SERVEIS DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS

PRESENTACIÓ

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) és l'administració pública encarregada de coordinar i donar suport als 36 municipis de la conurbació de Barcelona per al funcionament correcte de la gestió dels residus, i elabora campanyes i programes que fomenten la prevenció de residus mitjançant la seva reutilització o l'obtenció de recursos amb valor per al ciutadà.

Les competències de la recollida dels residus municipals són dels ajuntaments i l'AMB vetlla perquè aquests residus es valoritzin tant en materials com en energia i que disminueixi la quantitat dels que van a disposició final amb tractament previ. Aquesta gestió ha de ser sostenible d'acord amb els principis d'economia circular, ha de respectar la salut de les persones i minimitzar els impactes al medi natural.

MISSIÓ

Garantir que la gestió de residus municipals es porti a terme de manera eficient, amb processos que segueixin les directrius de l'economia circular, de manera respectuosa amb el medi ambient i sense posar en perill la salut de les persones.

Alhora, s'informa i es forma el ciutadà per prevenir la generació de residus, de manera que tingui el coneixement i les eines per reutilitzar, reparar i convertir els residus en recursos.

DADES DE CONTACTE DE L'AMB

ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA www.amb.cat		
Adreça de la seu social	Carrer 62, núm. 16-18, 08040 Barcelona (Zona Franca)	
Atenció al públic	Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC)	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h amb cita prèvia.
	Telèfon	93 223 51 51
	Per internet	Al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana.
	Registre General	Horari d'atenció presencial: laborables de 9.00 a 14.00 h. Per presentar sol·licituds es demana que es faci un ús preferent de la instància genèrica electrònica.

Canals de comunicació, queixes i suggeriments, reclamacions i mecanismes de participació

Consultes, queixes i suggeriments	L'AMB disposa d'un seguit de formularis perquè el ciutadà pugui fer consultes, suggeriments o queixar-se pel que fa a la seva relació amb l'Administració metropolitana. A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars a causa de la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable. Podeu trobar els formularis al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els processos participatius oberts es troben al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Atenció ciutadana. Altres mecanismes de participació ciutadana es troben recollits en les cartes de serveis disponibles.

DADES SOBRE ELS SERVEIS D'AQUESTA CARTA

Unitat directiva responsable: Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus

Canals de comunicació, queixes, suggeriments i mecanismes de participació

CANALS DE COMUNICACIÓ sobre els serveis d'aquesta carta (a més dels canals de comunicació generals de l'AMB)	
Internet	Informació al web www.amb.cat , dins de l'apartat Medi ambient > Residus. Podeu rebre informació del programa Millor Que Nou registrant-vos al butlletí «Mercats d'intercanvi i segona mà» al web www.amb.cat , dins de l'apartat AMB > Actualitat.
Xarxes socials	El programa Millor Que Nou de l'AMB disposa d'un blog i d'un compte a Facebook, X (abans Twitter) i Instagram.
Telefònic	Programa Millor Que Nou: Reparat: 93 424 28 71 Intercanviat: 689 398 510
Per correu electrònic	reparat@amb.cat intercanviat@amb.cat
QUEIXES I SUGGERIMENTS	
Instal·lacions de tractament de residus	Es poden presentar: • A l'ajuntament on està ubicada la instal·lació, i aquest ho fa arribar a la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB. • A la instal·lació de tractament de residus, des d'on es fan arribar a la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB.
Millor Que Nou	El local de Millor Que Nou disposa de fulls de suggeriments perquè el ciutadà pugui expressar les seves opinions o queixes. En funció de la complexitat de la resposta es contesten des del mateix servei de Millor Que Nou o des de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB.
MECANISMES DE PARTICIPACIÓ	
Es fan enquestes als usuaris del programa Millor Que Nou.	

ELS SERVEIS

1. Servei de transport i tractament de residus municipals

Descripció

L'AMB organitza els fluxos de les recollides municipals que tenen com a destí les plantes metropolitanades de tractament de residus o altres plantes que l'AMB hagi contractat per donar suport a la gestió dels residus metropolitanades.

L'AMB s'encarrega de la logística des de les deixalleries (o punts verds a la ciutat de Barcelona) fins a les instal·lacions de tractament dels residus municipals o gestors autoritzats.

El tractament de residus engloba tota una sèrie de tècniques que permeten reutilitzar-los, reciclar-los, recuperar-ne energia o bé dipositar-los en un dipòsit controlat. L'AMB s'encarrega de gestionar les diferents instal·lacions de tractament que es troben repartides pel territori metropolità.

Podeu consultar més informació al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc i horari de prestació del servei

Les instal·lacions de tractament de l'Àrea Metropolitana de Barcelona estan en funcionament 24 hores, tots els dies de l'any. Podeu consultar la localització de totes les instal·lacions al web www.amb.cat, dins de l'apartat Medi ambient > Residus. També podeu consultar-hi la localització i l'horari de les deixalleries.

Cost per a l'usuari

Taxa metropolitana de tractament de residus (TMTR).

La prestació del servei de gestió i tractament dels residus municipals mitjançant les diferents instal·lacions i sistemes metropolitans de reciclatge, valorització, etc. es finança amb el cobrament de la TMTR, d'acord amb la legislació vigent.

El cost mitjà està modulat en funció dels resultats de recollida selectiva de cada municipi i el grup de consum d'aigua de cada habitatge. El cost mitjà estimat de la TMTR l'any 2023 va ser de 70,04 euros/habitatge per als usuaris domèstics i 283,96 euros/local per als usuaris no domèstics.

Forma de pagament

El ciutadà paga la TMTR a través de la factura de la seva companyia subministradora d'aigua o bé mitjançant l'autoliquidació de la TMTR.

Podeu consultar més informació sobre el tràmit d'autoliquidació al web www.amb.cat, dins de l'apartat AMB > Seu electrònica.

Bonificacions

Els contribuents poden beneficiar-se de descomptes en la TMTR per diferents raons socials o per haver dut a terme bones pràctiques ambientals.

Podeu consultar més informació a www.amb.cat, dins l'apartat Medi ambient.

2. Programes de sensibilització

Programa Millor Que Nou

L'AMB porta a terme el programa Millor Que Nou, que promou l'intercanvi de productes de segona mà i la reparació d'aparells i objectes espatllats amb la finalitat d'allargar-ne la vida útil. Aquest programa inclou:

- A. Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi.
- B. Assessorament i tallers d'aprenentatge de reparació d'objectes domèstics.
- C. Intercanvi d'objectes entre particulars.

Tipus de gestió del servei: gestió indirecta a través d'empreses externes.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
A. Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi	Per internet: www.millorquenou.cat .	Poseu-vos en contacte amb el taller o botiga a través de les dades que proporciona el web (correu electrònic, telèfon o adreça postal).	24 hores tots els dies de l'any.	No n'hi ha.
B. Assessorament i tallers aprenentatge de reparació	Presencial A Barcelona: local Millor Que Nou al carrer de Sepúlveda, 47 (08015). Als altres municipis metropolitans, de manera programada i periòdica: Castellbisbal: Punt Verd, Escola de Vida, La Florida. Sant Cugat del Vallès: Casino La Floresta, Casal Mira-sol, Espai Eco Les Planes. Viladecans: deixalleria municipal. En procés: Badalona, Santa Coloma de Gramenet, Sant Boi de Llobregat i Sant Andreu de la Barca. Tallers d'aprenentatge de reparació als municipis metropolitans: Esporàdicament, segons programació dels municipis. Web: podeu trobar vídeos de cursos al canal de YouTube del programa Millor Que Nou i al web www.millorquenou.cat.	A Barcelona: Assessorament: s'ha de reservar al tel. 934 242 871. Tallers d'aprenentatge de reparació: a través del formulari de la pàgina web. A la resta de municipis: consulteu a les pàgines web municipals l'assessorament i els tallers.	A Barcelona: Assessorament De dilluns a dissabte de 10.30 a 14.00 h i de dilluns a divendres de 16.30 a 20 h. Tallers monogràfics De dilluns a dissabte d'11.00 a 13.30 h i de 18.00 a 20.15 h en funció de la programació. A la resta de municipis: consulteu l'assessorament i els tallers a les pàgines web municipals.	B i C Ser major de 18 anys o menors acompanyats d'un adult. Documentació: DNI.

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
C. Intercanvi d'objectes entre particulars	Presencial Local Millor Que Nou, al carrer de Sepúlveda, 47 (08015 Barcelona).	Cal reservar cita per telèfon (689 398 510) o per correu (intercanviat@amb.cat). Escolliu l'objecte i bescanvieu-lo per punts.	Presencial de dilluns a dissabte de 10 a 14.00 h i de 16.30 a 20 h.	

Cost per a l'usuari: gratuït. Per a l'assessorament i els tallers d'aprenentatge de reparació, són gratuïts l'assessorament, l'espai i les eines (no inclou el material específic de cada reparació).

3. Visites educatives de caràcter tècnic o de caire institucional a les instal·lacions de residus

Descripció

L'AMB fa visites educatives a les instal·lacions de residus amb l'objectiu de conscienciar sobre els problemes ambientals de la generació de residus i donar a conèixer les diferents tècniques utilitzades per al tractament de residus municipals.

Tipus de gestió del servei: gestió directa.

Lloc i canals de prestació, sol·licitud, requisits i horaris del servei

	Lloc i canals de prestació	Sol·licitar el servei	Horari	Requisits i documentació
Visites educatives de caràcter tècnic o de caire institucional	Visites presencials a les instal·lacions de tractament de l'AMB. Podeu consultar-ne la localització a www.amb.cat , dins de l'apartat Medi ambient > Residus.	Per telèfon: 93 223 51 51 Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus	Laborables, de 8.00 a 15.00 h.	Requisits: Públic tècnic o especialitzat. Documentació: Emplenar fitxa que es facilita quan es demana l'activitat. DNI o passaport, en el moment de la visita.

Temps mitjà de tramitació: confirmació de la visita a la instal·lació en 2 dies.

Cost per a l'usuari: gratuït.

Més informació

Les visites i activitats educatives de caire escolar es gestionen per separat i de manera indirecta.

Més informació al web www.amb.cat, dins l'apartat Medi ambient > Sostenibilitat > Educació per a la sostenibilitat > Catàleg de recursos didàctics.

COMPROMISOS

De qualitat

Compromís de qualitat	Estàndard	Indicador
Mitjana de 20 dies naturals o menys per respondre els suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC.	≤ 20 dies naturals	Dies en respondre els suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC / nombre total suggeriments/queixes rebudes a través de l'OAC [dies/suggeriment/queixa].
Mantenir la satisfacció dels participants als tallers de reparació en un nivell igual o superior al 8,5 sobre 10.	$\geq 8,5$	Nivell de satisfacció dels participants als tallers de reparació.

D'actualització i compliment

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus en revisarà i n'actualitzarà el contingut sempre que tingui lloc alguna de les circumstàncies següents:

- Modificacions normatives que afectin els serveis prestats.
- Canvis significatius en l'organització de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de residus i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.
- Cada inici de mandat.

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus és responsable d'actualitzar aquesta carta, així com de mantenir i complir els compromisos.

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus ha de retre comptes dels compromisos anualment.

DRETS I DEURES DE L'USUARI

Drets

L'usuari dels serveis té els drets següents:

- Rebre un tractament eficaç, eficient i amb les millors tècniques ambientals disponibles sobre els residus generats.
- Tenir coneixement de la normativa i els procediments administratius relacionats amb els serveis de prevenció i gestió de residus.
- Identificar la unitat directiva responsable dels serveis d'aquesta carta.
- Accedir a la informació ambiental relativa a la gestió dels residus municipals.
- Visitar les instal·lacions de gestió de residus amb una atenció professional i accessible.
- Sol·licitar i rebre informació veraç i precisa sobre les característiques dels serveis a través dels canals establerts.
- Formular suggeriments de millora dels serveis i exposar queixes per experiència d'ús amb relació a un servei rebut.
- Presentar reclamacions en cas de disconformitat per incompliment de les condicions de prestació del servei i rebre solucions.
- Rebre una solució alternativa en un termini raonable en cas d'incidències per causes de força major.
- Ser consultat periòdicament sobre el grau de satisfacció respecte als serveis prestats i accedir a informació sobre la satisfacció del servei.

Deures

L'usuari dels serveis té les obligacions següents:

- Utilitzar els serveis complint la normativa i la legislació vigent que en regula la prestació en allò que es refereix al ciutadà com a usuari o beneficiari del servei.
- Atendre les indicacions dels professionals dels serveis públics en qüestions de seguretat i per al bon funcionament dels serveis.
- Tractar educadament i respectuosa el personal dels serveis i els altres usuaris dels serveis rebuts de manera col·lectiva.
- Fer un ús cívic de l'espai públic, de les instal·lacions, dels equipaments i del mobiliari del servei públic.
- Pagar la taxa metropolitana de tractament de residus.

NORMATIVA

- Reglament regulador del servei públic metropolità per a la gestió i el tractament dels residus municipals, característiques, criteris i procediment d'admissió a les plantes metropolitanes.
- Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitanes de tractament i disposició final de residus municipals.
- Reglament provisional del centre d'intercanvi d'objectes entre particulars (CIDOP o INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU) a partir de l'1 de juny del 2018.
- Reial decret 209/2018, del 6 d'abril, que aprova el Pla territorial sectorial d'infraestructures de gestió de residus municipals de Catalunya (PINFRECAT20).
- Reial decret 210/2018, del 6 d'abril, que aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya (PRECAT20).
- Llei 7/2022, del 8 d'abril, de residus i sòls contaminats per a una economia circular.
- Llei 31/2010, del 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, de l'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, del 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament orgànic de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (ROM).