

## ANUNCI DE L'ÀREA METROPOLITANA DE BARCELONA

Exp. 901359/18

El Consell Metropolità de l'Àrea Metropolitana de Barcelona, en sessió celebrada l'1 d'octubre de 2019 va aprovar inicialment la Carta de serveis de prevenció i gestió de residus.

L'acord es va sotmetre a informació pública durant un període de 30 dies, durant els quals no es van presentar reclamacions o suggeriments, per al qual cosa l'aprovació ha esdevingut definitiva.

Contra l'aprovació definitiva es pot interposar recurs contenciós administratiu davant la Sala 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.

Barcelona, 18 de febrer de 2020

El secretari general, Marcel·lí Pons Duat

### ANNEX:

#### CARTA DE SERVEI 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 correcte funcionament de la gestió dels residus, i elabora campanyes i programes que fomenten la prevenció de residus mitjançant la seva reutilització i/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 en 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

La nostra missió és 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. També és informar i formar 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	Registre presencial	Horari d'atenció: Laborables de 09.00 h a 14.00 h
	Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) ubicada a la seu social	

	Per internet	Dins de "Atenció ciutadana" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .
	Per correu electrònic	<a href="mailto:ambinfo@amb.cat">ambinfo@amb.cat</a>
	Telèfon i fax	Tel.: 93 223 51 51 Fax: 93 223 47 90

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

Consultes, queixes i suggeriments	<p>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.</p> <p>A banda d'un formulari general, n'existeixen de particulars degut a la naturalesa especialitzada dels serveis d'atenció, com és cas dels autobusos metropolitans. Els particulars es troben a la carta de serveis pròpia de cada unitat directiva responsable.</p> <p>Podeu trobar els formularis dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p>
Altres canals d'informació	Actualitat, blogs, xarxes socials, butlletins i publicacions dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a> .
Reclamacions	Registre presencial de l'AMB o en qualsevol dels llocs que preveu l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
Participació ciutadana	Els 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	<p>Informació dins de Residus a l'apartat "Medi Ambient" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p> <p>Podeu rebre informació del programa "Millor que nou!" registrant-vos al butlletí Mercats d'intercanvi i segona mà dins de "Actualitat" de l'apartat "AMB" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a></p>
Xarxes socials	El programa "Millor que nou!" de l'AMB disposa d'un blog i d'un compte a Facebook, Twitter i Instagram.
Telefònic	<p>Programa "Millor que Nou!":</p> <p>Reparat: 93 424 28 71</p> <p>Intercanviat: 689 398 510</p>

Per correu electrònic	<a href="mailto:reparat@millorquenou.cat">reparat@millorquenou.cat</a> <a href="mailto:intercanviat@gmail.com">intercanviat@gmail.com</a>
<b>QUEIXES I SUGGERIMENTS</b>	
Instal·lacions de tractament de residus	Es poden presentar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> <li>• A la instal·lació de tractament de residus, des d'on ho fan arribar a la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB.</li> </ul>
Millor que Nou!	El local de Millor que Nou! disposa de fulls de reclamació 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.
<b>MECANISMES DE PARTICIPACIÓ</b>	
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 metropolitanas de tractament de residus o altres plantes que l'AMB hagi contractat per donar suport a la gestió dels residus metropolitanas.

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 i/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 al territori metropolità.

Podeu consultar més informació dins de "Residus" de l'apartat "Medi Ambient" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

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 dins de "Residus" de l'apartat "Medi Ambient" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat). 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 de la TMTR l'any 2018 va ser de 42,03 euros/habitant.

Forma de pagament:

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

Podeu consultar més informació sobre el tràmit d'autoliquidació dins de "Seu electrònica" de l'apartat "AMB" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

Bonificacions:

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

Podeu consultar més informació a l'apartat "Medi ambient" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

## 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 documentació i
A. Cercador de tallers de reparació, botigues i mercats de segona mà i d'intercanvi	Per internet: <a href="http://www.millorquenou.cat">www.millorquenou.cat</a>	Posant-se 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

<p>B. Assessorament i tallers d'aprenentatge de reparació</p>	<p>Presencial A Barcelona: local Millor que Nou! al carrer de Sepúlveda, 47 (08015).</p> <p>Als altres municipis metropolitans, de manera programada i periòdica: L'Hospitalet de Llobregat: Centre Cívic Díaz Rico, La Florida. Sant Cugat del Vallès: Centre Cívic de Mirasol. Viladecans: deixalleria municipal.</p> <p>Tallers d'aprenentatge de reparació als municipis metropolitans: Esporàdicament, segons programació dels municipis.</p> <p>Web: podeu trobar vídeos de cursos a <a href="http://www.millorquenou.cat">www.millorquenou.cat</a></p>	<p>A Barcelona:</p> <p>Assessorament: presencialment, si hi ha disponibilitat el mateix dia i en el cas de la fusteria s'ha de reservar al tel. 934 242 871.</p> <p>Tallers d'aprenentatge de reparació: a través de la pàgina web.</p> <p>A la resta de municipis: consulteu a les pàgines web municipals l'assessorament i els tallers.</p>	<p>A Barcelona:</p> <p>Assessorament De dilluns a dissabte de 10.30 h a 14.00 h i de dilluns a divendres de 17.00 h a 20.30 h.</p> <p>Tallers monogràfics De dilluns a dissabte d'11.00 h a 13.30 h i de 18.00 h a 20.15 h en funció de la programació.</p> <p>A la resta de municipis: consulteu a les pàgines web municipals l'assessorament i els tallers.</p>	<p>B i C:</p> <p>Ser major de 18 anys o menors acompanyats d'un adult.</p> <p>Documentació: DNI.</p> <p>C. Intercanvi d'objectes entre particulars: codi d'usuari (es pot obtenir a les deixalleries metropolitanes o al mateix local).</p>
<p>C. Intercanvi d'objectes entre particulars</p>	<p>Presencial Local Millor que Nou!, al carrer de Sepúlveda, 47 (08015 Barcelona).</p>	<p>Escollir l'objecte i bescanviar-lo per punts.</p>	<p>Presencial de dilluns a divendres, de 17.00 h a 20.00 h. Dissabtes de 10.30 h a 14.00 h.</p>	

Cost per a l'usuari:

Gratuit. Per l'assessorament i 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 i/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 de 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 i/o de caire institucional	<p>Visites presencials a les instal·lacions de tractament de l'AMB.</p> <p>Podeu consultar-ne la localització dins de "Residus" de l'apartat "Medi Ambient" de <a href="http://www.amb.cat">www.amb.cat</a>.</p>	<p>Per telèfon: 93 223 51 51</p> <p>Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus</p>	Laborables, de 8.00 a 15.00 h.	<p>Requisits: Públic tècnic o especialitzat.</p> <p>Documentació: Emplenar fitxa que es facilita quan es demana l'activitat.</p> <p>DNI o passaport, en el moment de la visita.</p>

Temps mitjà de tramitació: Confirmació de la visita a la instal·lació: 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 a la "Guia didàctica" de [www.amb.cat](http://www.amb.cat).

**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	≥ 8,5	Nivell de satisfacció dels participants als tallers de reparació.

D'actualització i compliment:

Aquesta carta de serveis ha esdevingut aprovada definitivament el dia 2 de desembre de 2019.

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

- 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 fi de mandat.

La Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus és responsable de l'actualització d'aquesta carta, així com del manteniment i el compliment de 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 següents drets:

- 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 següents obligacions:

- 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 tractament dels residus municipals, característiques, criteris i procediment d'admissió a les plantes metropolitanas.
- Ordenança fiscal reguladora de les taxes metropolitanas 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 de 2018.
- [Reial decret 209/2018](#), de 6 d'abril, que aprova el Pla territorial sectorial d'infraestructures de gestió de residus municipals de Catalunya (PINFRECAT20).
- [Reial decret 210/2018](#), de 6 d'abril, que aprova el Programa de prevenció i gestió de residus i recursos de Catalunya (PRECAT20).

- Llei estatal 22/2011, de 28 de juliol, de residus i sòls contaminats.
- Llei 31/2010, de 3 d'agost, de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 13/2014, de 30 d'octubre, d'accessibilitat.
- Reglament Orgànic Metropolità (ROM).