

# CARTA DE SERVEIS

---

## NETEJA I GESTIÓ DE RESIDUS

---

*La Carta de Serveis està adreçada a la ciutadania, entitats, professionals, empreses i organitzacions que tenen interès en conèixer els serveis que oferim, els informa de les condicions en què es presten i alhora apropa l'Administració municipal a les persones que en són usuàries.*

*La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència.*

Data d'aprovació: .....

---

## 1. QUI SÓM

---

Nom del servei :	Eco-Equip, SAM/Servei de Medi Ambient
Àrea:	Territori i Sostenibilitat
Responsable polític:	Tinència d'Alcaldia de Territori i Sostenibilitat
Responsable tècnic:	Gerència d'Eco-Equip, SAM/Direcció de serveis de Medi Ambient i Sostenibilitat
Línia de servei:	Recollida i gestió de residus i neteja viària

## 2. ON SÓM


---

### Secció de Residus (Servei de Medi Ambient)

Adreça:	Carrer Pantà, 20 2 08221, Terrassa 
Telèfon:	937 397 000
Web:	<a href="http://www.terrassa.cat/neteja-i-residus">www.terrassa.cat/neteja-i-residus</a> <a href="http://reciclabe.terrassa.cat/">http://reciclabe.terrassa.cat/</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:mediambient@terrassa.cat">mediambient@terrassa.cat</a>

### Eco-Equip SAM

Adreça:	Carrer Esla, 34 08223, Terrassa
Telèfon:	900 720 135 (telèfon gratuït) 937 843 300
Web:	<a href="http://www.ecoequip.terrassa.cat/">www.http://ecoequip.terrassa.cat/</a>
Correu electrònic:	<a href="mailto:eco-equip@terrassa.cat">eco-equip@terrassa.cat</a>
Horaris d'oficines:	de dilluns a dijous de 8.00 a 18.30 h. i divendres de 8.00 a 15.00 h.

 Parcialment accessible. Planta baixa parcialment accessible. Primera planta d'oficines no accessible.

### Deixalleria Can Barba

Adreça:	Carretera N-150 Km 14,8 08227, Terrassa
Telèfon:	937 315 424
Correu electrònic	<a href="mailto:plantatransferencia@terrassa.cat">plantatransferencia@terrassa.cat</a>
Horaris:	Obert tots els dies de l'any excepte Nadal i Cap d'Any Atenció a la ciutadania: de dilluns a dissabte de 10h a 31 h i de 15 a 18 hores Diumenges i festius de 10h a 14 hores

## Deixalleria de Can Casanovas

Adreça: Carretera de Rubí, 341 08228, Terrassa  
Telèfon: 937 860 899  
Horaris: Obert tots els dies de l'any excepte Nadal i Cap d'Any  
De dilluns a dissabte de 10h a 13h i de 15h a 19h  
Diumenges i festius de 10h a 14h

## Deixalleries mòbils

En el següent enllaç es pot consultar el llistat de parades i horaris de la Deixalleria mòbil.

<http://ecoequip.terrassa.cat/wp-content/uploads/2016/09/linies-i-parades-M%C3%B3bil.pdf>

## **3. QUÈ FEM**

---

### **Missió**

Planificar i realitzar les accions de neteja viària i recollida i tractament de residus per garantir el correcte estat de neteja i salubritat de la ciutat, així com les orientades a afavorir el reciclatge, la reducció dels residus, la sensibilització i el civisme.

### **Serveis que oferim**

- Definir els sistemes i les rutes òptimes del recollida de residus segons les necessitats del territori. Implementació de noves línies laterals de recollida per cobrir els serveis en els punts d'alta densitat de residus i avingudes.
- Recollida de les diferents fraccions de residus municipals per possibilitar una correcta gestió dels mateixos: Orgànica, plàstic, paper/cartró, vidre i rebuig.
- Gestió de la Planta de Transferència de Can Barba, recepcionant els residus recollits per al seu transport posterior al punt de tractament adequat.
- Gestió de les deixalleries municipals, oferint un centre de recepció i selecció de residus municipals per a la seva valorització o disposició adequada a la normativa vigent.
- Servei de deixalleria mòbil per facilitar i impulsar la recollida selectiva en el territori.
- Servei de recollida de mobles i estris vells, previ avís al telèfon de la neteja.
- Neteja dels carrers i places de la ciutat.
- Realitzar inspeccions de les zones d'aportació de residus per vetllar pel correcte ús de les mateixes i sancionar les conductes incíviques.
- Realitzar inspeccions a comerços i activitats per assegurar la correcta gestió dels residus comercials i sancionar les conductes incíviques.
- Fer campanyes informatives i de sensibilització per tal de potenciar la separació de les diferents fraccions de residus, així com el correcte reciclatge.

## Atenció telemàtica

---

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

Tramitació on-line: <https://seuelectronica.terrassa.cat/web/seu>

<https://www.terrassa.cat/cuidemterrassa/>

L'idCat Mòbil us permet fer tràmits que necessiten signatura electrònica des de qualsevol dispositiu: mòbil, ordinador o tauleta. Amb aquest sistema podreu signar i tramitar més del 90% dels tràmits disponibles a la Seu Electrònica de forma ràpida i senzilla.

Us podeu donar d'alta a l'idCAT mòbil directament per internet <https://idcatmobil.seu.cat/> o bé presencialment a qualsevol de les oficines d'atenció ciutadana (OAC)

## AJUDEU-NOS A CUIDAR LA CIUTAT



### App Cuidem Terrassa:

Avisar d'una incidència mitjançant el canal de comunicació per avisar d'incidències en el manteniment d'elements urbans: bancs, pilons, fonts, jocs infantils, hidrants, contenidors, zones verdes, senyalització viària, semàfors, mobles abandonats, etc. Fer el seguiment d'una incidència presentada anteriorment.

### Altres telèfons d'interès:

900 720 135. Telèfon per sol·licitar la recollida de mobles i estris vells.

## 4. PER A QUI HO FEM

---

- Ciutadania en general

## 5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

---

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Integrarem els serveis dins del sistema únic per a la gestió del manteniment de l'espai públic (Cuidem Terrassa).	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre d'incidències gestionades a través del sistema únic.</li></ul>
Impulsarem accions per a la millora del servei.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nombre de vehicles i/o maquinària renovada.</li><li>• Nombre de contractacions temporals</li></ul>

	de reforç del servei.
Potenciarem el control i la inspecció en la gestió de residus.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'inspeccions realitzades durant l'any.</li> <li>• Nombre de sancions per incompliment de l'ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió de residus.</li> </ul>
Realitzarem anualment campanyes d'informació i sensibilització.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de campanyes realitzades.</li> </ul>
Un cop s'hagi produït la integració del Servei amb el sistema únic de gestió del manteniment de l'espai públic (GMAO) i es disposi del contracte programa amb Eco-Equip SAM, es procedirà a redefinir el conjunt de compromisos i indicadors que recull aquesta Carta.	

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

## 6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta donarà lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'ajuntament.

### Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

- Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments.
- A la Bústia de Consultes, Queixes i Suggeriments. Podeu accedir-hi fàcilment fent clic a l'enllaç següent: <https://aoberta.terrassa.cat/tramits/fitxa.jsp?id=5621> (Indicar el Servei al que s'adreça)
- Presencialment, presentant una instància i/o adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d' Atenció Ciutadana](https://aoberta.terrassa.cat/oficines). <https://aoberta.terrassa.cat/oficines>
- Telefònicament, trucant al servei 010.  
Trucades des de fora de Terrassa. Telèfon: 900 920 010

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

## 7. NORMATIVA ESPECÍFICA I RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE

---

- [Decret 7764/2010, de 12 de juliol, pel qual s'estableixen les condicions d'ús del servei municipal de recollida de residus comercials](#)
- [Normes tècniques d'ubicació de contenidors a la via pública](#)
- [OF núm.3.37 – Taxa sobre la gestió de residus municipals](#)
- [Ordenança reguladora de la neteja pública i de la gestió dels residus de Terrassa](#)
- [Reglament d'ús del servei municipal de deixalleria de Terrassa](#)
- [Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.](#)
- [DECRET 87/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus municipals de Catalunya \(PROGREMIC\) i es regula el procediment de distribució de la recaptació dels cànon sobre la disposició del rebuig dels residus municipals.](#)
- [DECRET 88/2010, de 29 de juny, pel qual s'aprova el Programa de gestió de residus industrials de Catalunya \(PROGRIC\) i es modifica el Decret 93/1999, de 6 d'abril, sobre procediments de gestió de residus.](#)
- [Real Decreto 180/2015, de 13 de marzo, por el que se regula el traslado de residuos en el interior del territorio del Estado.](#)

### Taxa gestió residus municipals

<https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01517>

## 8. DRETS I DEURES

---

### DRETS

- ✓ Dret a rebre un tracte professional, amable i respectuós i a una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per a l'exercici i la protecció de llurs drets i interessos i en el compliment de llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir, entre els mitjans que en cada moment estiguin disponibles, el que volen fer servir per a rebre els serveis d'atenció, informació i orientació, que poden ésser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ Dret a rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ Dret a presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.

- ✓ Dret a tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ Dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ Dret a no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ Dret a conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

## **DEURES**

- ✓ Complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta Carta.
- ✓ Utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ Respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ Facilitar la seva identificació, en els supòsits previstos a la llei, en les seves relacions amb l'Ajuntament.
- ✓ Facilitar l'actuació de l'administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

## **9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ**

---

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data .....

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.