

DIRECCIÓ DE SERVEIS DE PREVENCIÓ I GESTIÓ DE RESIDUS. SERVEI DE
PREVENCIÓ DE RESIDUS I PLANIFICACIÓ

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PER L'ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL PROJECTE MILLOR QUE NOU

Expedient 901012/24

Clàusula 1.- Objecte

L'objecte de la licitació és seleccionar i obtenir els serveis d'una empresa que col·labori amb els tècnics de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per desenvolupar accions de prevenció en la generació de residus municipals. En aquest cas, centrats en l'establiment d'un servei de suport i assessorament als ciutadans per tal que es puguin reparar ells mateixos alguns objectes, que els puguin intercanviar o que puguin portar-los a un professional de la reparació o de la compravenda de segona mà.

El projecte s'ha denominat genèricament 'Millor que nou' però contempla tres activitats diferenciades:

- **Millor que nou , Reparat** Ensenyament d'autoreparacions
- **Millor que nou, Intercanviat.** Intercanvi d'objectes entre particulars
- **Millor que nou, 100% vell.** Compilació i difusió dels professionals de la reparació i compravenda d'objectes perquè serveixin d'alternativa als elements d'un sol ús.

"Millor que nou, 100 % vell", i "Millor que nou Reparat" són marques registrades per l'AMB.

Aquest projecte s'emmarca dins del Programa Metropolità de prevenció i gestió de recursos i residus (Premet25) així com dins del Pla Metropolità de Prevenció de Residus (PREMPRE25) amb l'objectiu de promocionar la reparació de productes i els mercats de segona mà com a mecanismes per evitar la generació de residus.

Podria estar subvencionat parcialment per l'Agència de Residus de Catalunya o d'altres administracions o particulars, i si es dóna el cas, caldrà complir els requisits que imposi la subvenció, especialment pel que fa a temes d'imatge corporativa.

El contracte requereix el desenvolupament de feines diverses en funció dels objectius i del públic destinatari. S'organitza en base a dos àmbits: un àmbit de gestió i un de suport directe als ciutadans. Pel que fa al calendari, el mes d'agost es considera no hàbil.

L'àmbit de gestió suposa la tramitació i registre de les demandes dels usuaris així com l'adquisició de les eines, els materials i/o els serveis complementaris que siguin



necessaris. Inclou la gestió de les bases de dades i de la web www.millorquenou.cat, així com la recerca d'informació per difondre.

L'àmbit de suport directe als ciutadans suposa, bàsicament, la gestió de quatre espais de tallers d'autoreparació per als ciutadans amb el personal que l'atengui i un magatzem amb una persona que faciliti els intercanvis d'objectes entre particulars.

El territori que comprèn el projecte abasta els 36 municipis que conformen l'ÀMB. Es poden consultar a la pàgina web www.amb.cat.

Segons el Reglament (CE) núm. 213/2008 de 28 de novembre de 2007 sobre procediments dels contractes públics pel que fa referència als codis CPV, el que més s'apropa a aquesta licitació seria el **codi 80400000-8**, que inclou **Ensenyaments per a adults i altres serveis d'ensenyament**.

Clàusula 2.- Descripció del servei d'atenció als ciutadans

L'activitat es durà a terme dins del territori metropolità. Actualment està ubicat al carrer Sepúlveda 45-47 de Barcelona, en un espai de gairebé 1.000 m² i no es preveu cap canvi de local durant la vigència del contracte si no és a causa d'una força major.

L'horari d'obertura al públic del servei: De dilluns a dissabte de 10:00 a 14 h i de 16:30 a 20:00 h. En total, 45 hores per setmana.

Tanmateix, l'AMB podrà modificar l'horari en funció de les necessitats del servei o per raons organitzatives o de funcionament.

2.1. El servei d'atenció al públic "Millor que nou Reparar"

S'organitza en quatre especialitats:

- Fusteria, tapisseria i restauració de mobles.
- Tèxtil.
- Bricolatge, lampisteria i bicicletes.
- Electrònica i informàtica.

El servei s'organitzarà, com a mínim, en base a quatre ofertes d'activitat:

- **Tallers Bàsics.** Sessions de 2'5 hores per exposar temes concrets vinculats a prevenció de residus. Cada especialitat tindrà, un o dos tallers per setmana, en un dia fix, en horari de matí o tarda. Els tallers abordaran temàtiques diverses de les especialitats, amb una presentació power point. Entre 10 i 12 participants per sessió, en funció de l'espai disponible. Cal inscripció.
- **Assessorament.** Els ciutadans que vulguin, amb cita prèvia, podran portar els seus objectes per demanar informació sobre com reparar-los i procedir a arreglar-los per ells mateixos amb la supervisió dels tècnics. Les quatre especialitats tindran el mateix horari, és a dir, un total de 45 hores per setmana. Els dies de taller bàsic no hi haurà assessorament perquè l'activitat l'han de desenvolupar els mateixos professionals.
- **Tallers complementaris.** Sessions de 2'5 hores impartides per especialistes externs al servei sobre aspectes que complementin les especialitats bàsiques, almenys un dia fix a la setmana. Si el local ho permet, es podran programar tallers



complementaris altres dies de la setmana fins a 15 participants per sessió. Cal inscripció també.

- **Préstec d'eines Estriteca.** Els usuaris dels assessorament o dels tallers, amb el vistiplau dels especialistes del servei, poden agafar una sèrie d'eines per treballar fora del servei, durant 1 setmana.

La majoria d'aquestes ofertes les proposarà el contractista i pot haver col·laboracions del Programa d'Educació per a la Sostenibilitat de l'AMB que també es farà càrrec de les despeses que origini.

Les inscripcions a les activitats es podran fer via web, telefònicament o presencialment. Actualment l'AMB ja disposa del programa informàtic que permet fer la inscripció als tallers. La cita prèvia pels assessoraments ara mateix és principalment via telefònica.

Formalment, el servei està regulat per les Normes de funcionament aprovades pels òrgans de govern de l'AMB i publicades al BOP el 15 de juny de 2011. Tot i que ara hem unificat les normes de les diferents activitats, i en el moment de redactar aquest plec estan pendents d'aprovar oficialment i si al final hi ha canvis, seran no substancials. Aquestes normes, en format provisional, es troben a l'Annex I

2.2. Millor que nou Intercanviat

L'horari d'obertura al públic del servei: De dilluns a dissabte de 10:00 a 14 h i de 16:30 a 20:00 h. En total, 45 hores per setmana.

Tanmateix, l'AMB podrà modificar l'horari en funció de les necessitats del servei o per raons organitzatives o de funcionament.

El servei d'atenció al públic, en principi, funcionarà amb personal de manera permanent i d'altres en moments concrets:

- El responsable administratiu del servei que estarà al local durant l'horari d'obertura per atendre el públic, gestionar inscripcions de les visites i s'ocuparà de registrar les entrades i sortides en un ordinador, presentar els objectes acuradament, endreçar l'espai, i en general, totes les tasques vinculades a l'espai d'intercanvi.
- El dissenyador aparadorista o decorador amb una dedicació de 8 hores mensuals que s'ocuparà de la distribució general dels materials a l'espai d'intercanvi, posant especial atenció en la manera de presentar els objectes perquè siguin atractius i ordenats temàticament.

Com s'esmenta anteriorment, la normativa provisional de l'activitat que acompanya el plec de condicions es troba a l'Annex I.

L'empresa o entitat adjudicatària es farà càrrec de disposar d'un ordinador per al programa de control de la gestió que ja funciona des del 2018 i que ha de coordinar els següents paràmetres, com a mínim:

- Objectes. Núm. descripció, pes i tipologia, estat i puntuació atorgada segons el reglament provisional de l'Annex I
- Usuaris. Identificació amb nom, cognoms, adreça i població, telèfon de contacte, DNI.



- Transaccions que relacionin els usuaris amb els objectes i les dates.

2.3. Millor que nou, 100 % vell

El programa Millor que nou, 100 % vell fa difusió dels professionals de la reparació i compravenda de segona mà i dels mercats d'intercanvi i segona mà, amb l'objectiu d'informar a la ciutadania perquè reutilitzi els seus objectes i faci menys residus.

Mentre estigui vigent el contracte, els ciutadans hauran de poder accedir o obtenir la informació de la base de dades Millor que nou a través d'Internet, de correu electrònic o del telèfon.

El contractista s'ocuparà de l'atenció telefònica, de respondre les demandes de correu electrònic i de posar les dades dels comerços a la web millorquenou.cat, tant les que pugui conèixer particularment com les que es rebin a través d'altres treballadors de l'AMB o de tècnics municipals.

S'ocuparà també de portar el control de les novetats (altes, baixes, canvis d'activitat,...) per tenir la base de dades actualitzada.

Per tal d'actualitzar les dades, abans d'acabar cada any, i de forma programada i consensuada amb la direcció per part de l'AMB, es farà un treball de camp de revisió dels municipis metropolitans, tal com s'explicita a l'Annex II.

Clàusula 3.- Descripció dels treballs de gestió i administració

L'empresa o entitat adjudicatària es farà càrrec de les tasques de gestió i administració destinant personal tècnic per poder cobrir presencialment els horaris d'atenció al públic i poder fer la coordinació.

L'organització que espere contempla dues figures: la de direcció general del projecte i la d'administració

El/la director/a s'ocuparà de:

- Proposar accions de divulgació i de les programacions de tallers
- Reunions de coordinació quinzenals amb el director del projecte per part de l'AMB
- Coordinació del Pla de Seguretat i Higiene dels treballadors i dels usuaris, atenent especialment la legislació en prevenció de riscos laborals. Formar i equipar el personal per evitar riscos laborals segons la normativa vigent.
- Redacció d'informes mensuals per justificar la facturació i memòries trimestrals i anuals del servei.
- Si es dona el cas, fer el seguiment d'alumnes en pràctiques o de voluntaris
- Vetllar per l'aplicació del Sistema de Qualitat i Medi Ambient que està en funcionament
- Gestionar incidències amb usuaris.
- Comandes de material per al taller.

L'administració haurà de dur a terme les següents activitats:

- Recepció i control dels usuaris a través del programa informàtic del servei.



- Actualització de l'eina informàtica que permet fer les inscripcions al taller via web: posar nous tallers, gestionar les inscripcions i les incidències, etc.
- Atenció de consultes ciutadanes per correu electrònic i per telèfon.
- Control de l'estoc de materials i eines.
- Contractacions esporàdiques de serveis de transport.

El pressupost de l'oferta haurà d'incloure el material d'oficina necessari (equipament o consumibles) així com l'equipament informàtic, de neteja, de telefonia fixa (instal·lació, equipament, consum mensual) inclòs dins la factura del mes. Aquestes despeses hauran de tenir l'aprovació prèvia del director del projecte per part de l'AMB i s'hauran de justificar amb les factures dels proveïdors

Clàusula 4.- Descripció d'alguns detalls del servei

Per aquest servei, l'adjudicatari disposarà de material i equip humà.

Material. El contractista adquirirà i facturarà el material que es cregui necessari per desenvolupar l'assessorament, els cursos de reparació, els intercanvis i els préstecs. Abans de fer qualsevol adquisició de material caldrà comptar amb el vist-i-plau per part de l'AMB. Durant el primer mes de contracte, el contractista proposarà un model de formulari per sol·licitar el material que cal adquirir.

Com que aquesta licitació parteix d'una experiència anterior, ja es disposa d'eines i material que caldrà aprofitar.

Haurà d'organitzar el magatzem amb eines i materials de reparació, seguint les normatives que calgui en matèria de prevenció de riscos i de residus, especialment si es consideren perillosos.

Hi haurà d'haver equips de protecció individual (guants, mascaretes,...) si són necessaris, tant per al personal de l'empresa o entitat com per als usuaris.

El material estarà inventariat i identificat en tot moment. Cada tècnic es farà responsable del material que tingui assignat.

Equip humà. Com a equip humà s'ha previst que hi hagi:

- Un director/a, 40 hores per setmana.
- Personal administratiu que atindrà el públic, 48 hores per setmana.
- Personal especialitzat que atenguin el "Millor que nou Reparar" amb capacitat de comunicació i didàctica. El personal atindrà l'assessorament cada dia menys el dia que hagi d'impartir un taller bàsic. 48 hores per setmana.
- Personal responsable del "Millor que nou Intercanviat", 48 hores per setmana.

La diferència d'hores entre la jornada laboral i l'atenció al públic es programarà mensualment amb el director per establir reunions de coordinació o manteniment del local i materials, preparació dels tallers o posts per les xarxes. Per tant, si l'obertura és a les 10, es preveu l'inici de la jornada laboral a les 9:30.



Per al Reparar, aquest equip humà fix es podrà incrementar amb d'altres professionals que completin la gamma de consultes que es rebin i els cursos que es vulguin oferir. Pensem especialment en tècnics lampistes, soldadors, creatius, reparadors de calçat, cursos de cuina per evitar malbaratament, d'hort urbà, de tallers sobre neteja natural etc. que atenguin els tallers complementaris i que contribueixin a la prevenció de residus.

El servei d'Intercanvi tindrà també una persona de suport que faci d'aparadorista 8 hores al mes per ajudar a organitzar els intercanvis i que ajudi a presentar i fer més atractiu l'espai al públic

Per a l'actualització de dades del Millor que nou, s'incorporarà el personal necessari per cobrir les jornades de treball de camp i de registre de dades a la web.

Totes les persones que formin part de l'equip humà hauran d'acreditar documentalment estar en disposició d'exercir la seva tasca dins de l'equip, és a dir, tenir la formació acadèmica suficient i disposar de la titulació necessària segons el *Catálogo Nacional de Calificaciones Profesionales* que s'estableix al Real Decreto 1128/2003 de 5 de setembre. L'empresa o entitat adjudicatària haurà d'estar en disposició de substituir els professionals en un termini màxim de 24 hores en cas que es donin baixes per malaltia, indisposició o força major. En cas que els treballadors necessitin o vulguin deixar temporalment el seu lloc de treball, l'empresa o entitat s'ocuparà de substituir-los sense demora, de manera que el servei no quedi desatès.

Clàusula 5.- Ubicació del servei i calendari laboral

Actualment, el servei d'atenció al públic 'Millor que nou' es desenvolupa a Barcelona, al carrer Sepúlveda 45-47.

Pel que fa a les activitats del Reparar, els tallers i els assessoraments també es podran fer a distància a través d'imatges o en línia quan es requereixi.

Com a calendari laboral se seguirà únicament el que publiqui l'Ajuntament de Barcelona, entre els dies 1 de setembre i 31 de juliol.

Clàusula 6.- Durada del contracte

El contracte hauria d'entrar en vigor el dia 1 de juny de 2024, o l'endemà de la signatura si és més tard, i tenir una durada de 1 any: 12 mesos naturals, però 11 mesos de facturació descomptant el mes d'agost que es considera no hàbil a tots els efectes.

Com que el servei pot necessitar incorporar millores segons vagi evolucionant, pot ser que l'operativa (formats dels formularis, assignació de pesos, de punts, eines,...) s'hagi d'adaptar en funció de la demanda. En cap cas suposarà una modificació contractual ni noves prestacions.

De tota manera, si no hi ha canvis substancials, el contracte es podrà prorrogar per 1 any més, o períodes més curts, fins on la legislació ho permeti, i sempre per acord entre les dues parts.



Clàusula 7.- Exclusivitat i Confidencialitat

L'AMB, com a propietària del servei, podrà utilitzar les imatges, dades, documents, idees o informacions que es derivin de l'activitat.

El contracte no és exclusiu per a cap de les dues parts, reconeixent-se la lliure capacitat per obrar o contractar serveis diferents o similars.

L'empresa o entitat adjudicatària es compromet a mantenir confidencialitat sobre les informacions que rebi de l'AMB i dels usuaris, complint estrictament amb les obligacions que es deriven de la Llei de Protecció de Dades de caràcter Personal. Així mateix, l'adjudicatari no podrà ni publicar ni divulgar els informes que pugui emetre com a conseqüència de l'activitat d'informació i gestió si no hi ha el consentiment previ, per escrit, de l'AMB.

El material generat (presentacions, programaris informàtics,...) per a l'activitat quedarà com a propietat de l'AMB.

Clàusula 8.- Gestió ambiental

Les empreses licitadores han de saber que l'AMB està adherida voluntàriament i certificada amb els distintius de qualitat ambiental ISO 14.001. Això significa que en tots els processos relacionats amb el contracte s'ha de procurar generar el menor impacte ambiental possible.

Com a mínim, els licitadors i el contractista hauran:

- D'utilitzar paper reciclat imprès a doble cara per presentar les propostes, factures, informes i altres documents.
- D'utilitzar, sempre que sigui possible, els mitjans electrònics per gestionar la informació vinculada al contracte.
- De donar importància al consum de materials en la producció dels materials de divulgació (tríptics, fulletons, imants, stand) tot buscant les combinacions que generin menys residus i menys consums energètics.
- De garantir documentalment que els elements sobrants o que s'hagin utilitzat es podran tornar a fer servir o es portaran a tractar correctament com a residus. De fer servir productes de neteja del local que no siguin tòxics (T) o molt tòxics (T+), corrosius C, nocius (Xn), irritants o ni perillosos segons les directives 67/548/CE i 1999/45/CE. S'haurà de justificar amb les etiquetes dels productes o amb l'etiqueta ecològica oficial.
- De fer servir equipaments que contribueixin a l'estalvi energètic, especialment en els ordinadors, impressores, pantalles, calefactores o refrigeradors. Es justificarà amb la presentació de les etiquetes de qualitat ecològica expedides per organismes oficials: Energy Star, classificació energètica A, o A+ o equivalents.
- De procurar utilitzar el mínim de productes tòxics i perillosos a les activitats.

En anteriors contractes el servei que es licita ha construït un Sistema de Gestió Ambiental (SGA) propi que s'haurà de mantenir i millorar en aquest contracte. Adjuntem com a Annex III el Manual de Gestió.



Clàusula 9.- Direcció del contracte i suport institucional

L'empresa adjudicatària designarà la persona responsable de l'execució del contracte que coordinarà i dirigirà, tant des del punt de vista tècnic com organitzatiu.

L'AMB designarà un tècnic responsable per seguir totes les incidències del contracte.

Com a suport institucional, l'AMB podrà aportar informacions complementàries, tasques de gestió, contactes amb municipis del territori i coneixement sobre el projecte 'Millor que Nou'. Si s'arriba a un acord de gestió també es podran fer servir eines i materials excedents d'altres campanyes com ara carpes, *roll up* o eines de mà.

Tots els elements que es produeixin com a difusió, gestió i docència hauran d'estar identificats amb els logotips del projecte i de l'AMB, o aquells que determini el Servei de Comunicació de l'AMB. Si es dona el cas podran portar els logotips de l'empresa contractista o d'alguna campanya específica. Si cal, també podran portar els logotips d'altres institucions o col·lectius que donin suport a la iniciativa, segons les directrius i supervisió del Servei de Comunicació de l'AMB

Les accions de difusió es podran executar amb el suport de l'AMB, establint vincles entre els webs i reciprocitat en la circulació de la informació.

Com a suport institucional destaquem els conceptes que no s'han de preveure ni tenir repercussió en el preu de facturació del servei. L'AMB s'ocuparà de:

- Gestionar la cessió o lloguer d'un local. Inclou l'aigua i el subministrament elèctric, però no la neteja ni les comunicacions telefòniques fixes o mòbils ni la connexió a internet.
- Disposar d'alguns fons per fer la difusió de l'activitat a través d'anuncis publicitaris, tríptics, carnets, fulls volants i/o calendaris.
- Destinar temps del director del contracte a facilitar gestions.

Clàusula 10.- Facturació

La facturació es presentarà mensualment fent constar en un informe els serveis realment efectuats, el cost de cada activitat realitzada i l'import total de la factura. També s'hi farà constar, com a mínim, el nombre de participants en les diferents accions i s'hi explicaran les possibles incidències. El suport d'aquesta documentació annexa a la factura serà en format electrònic i si s'escau, en paper.

Tampoc formen part de la licitació les despeses derivades del lloguer del local, ni la llum o l'aigua.

Clàusula 11.- Pressupost

El contracte s'ha calculat per 1 any, tot i que com que al mes d'agost no hi haurà servei ni facturació, el preu mensual d'oferta es calcularà per 11 mesos.

El pressupost especificarà clarament el preu de facturació per al servei de les següents intervencions, amb els següents preus unitaris de licitació, que inclouen tots els conceptes definits anteriorment (abans d'IVA):



Preu mensual per als serveis direcció:	3.541,70 €
Preu mensual per a l'administració	3.435,79 €
Preu mensual per als tècnics de cadascuna de les 4 especialitats	3.286,88 €
Preu mensual de la gestió del mercat d'Intercanvi	3.130,39 €
Preu/hora de reforç per als serveis d'administració (30 h /mes)	20,35 €
Preu hora de col·laboració de qualsevol especialista extern (20 h)	125,99 €
Preu/hora expert en aparadors (8 h)	22,24 €

Per tal de valorar les ofertes, es compararan els preus totals oferts pels licitadors, calculant

- 11 mesos de direcció
- 11 mesos de l'administració del reparat
- 11 mesos dels especialistes tècnics
- 11 mesos per la gestió del mercat d'intercanvi
- 330 hores de tasques de suport a la gestió/administració (30 hores/mes)
- 220 hores de tallers complementaris impartits per especialistes externs.(20h/mes)
- 88 hores d'expert en aparadors. (8h/mes)

ANNEX I**REGLAMENT DE PRESTACIÓ DELS SERVEIS METROPOLITANS SOBRE LES
ACTIVITATS DEL MILLOR QUE NOU: REPARAT MILLOR QUE NOU I
INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU****ÍNDEX**

PREÀMBUL	12
TÍTOL I.....	13
DISPOSICIONS GENERALS DE LES ACTIVITATS DEL PROGRAMA MILLOR QUE NOU: REPARAT MILLOR QUE NOU I INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU.....	13
Article 1. Objecte i descripció de les activitats	13
Article 2. Àmbit d'aplicació	13
Article 3. Persones usuàries de l'activitat.....	13
Article 4. Drets i obligacions de les persones usuàries de l'activitat.....	14
Article 5. Titularitat de les activitats i personal responsable de l'activitat.....	15
Article 6. Drets i obligacions del personal responsable de l'activitat.....	15
Article 7. Protecció de dades	16
Article 8. Horaris de funcionament	17
Article 9. Gratuïtat	17
Article 10. Dret d'accés.....	17
Article 11. Director/a del programa Millor que nou.....	18
Article 12. Dret d'admissió i causes d'exclusió	18
Article 13. Pèrdua del dret a participar en les activitats del programa.....	18
Article 14. Mesures per les persones usuàries	19
Article 15. Recurs d'alçada	20
TÍTOL II. ACTIVITAT REPARAT MILLOR QUE NOU I ESTRITECA.....	20
Capítol 1. Activitat Reparat millor que nou	20
Article 16. Modalitats de l'activitat Reparat millor que nou	20
Article 17. Normes d'ús del material i de l'establiment destinat a l'activitat	20
Capítol 2. Estriteca	21
Article 18. Definició i requisits.....	21
Article 19. Condicions que hauran de complir les persones usuàries	22
TÍTOL III. ACTIVITAT INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU.....	23
Capítol 1. Disposicions generals de l'activitat Intercanviat millor que nou	23



Article 20. Objecte	23
Article 21. Activitats.....	23
Article 22. Règim d'ús i funcionament.....	23
Article 23. Responsabilitat del funcionament	24
Capítol 2. Organització i regulació del mercat d'intercanvi	25
Article 24. El mercat d'intercanvi	25
Article 25. Codi d'usuari/a	25
Article 26. Objectes admesos a l'intercanvi.....	25
Article 27. Objectes no admesos	26
Article 28. Contacte previ	28
Article 29. Recepció d'objectes	28
Article 30. Exposició dels objectes.....	30
Article 31. De l'intercanvi d'objectes.....	30
Disposició derogatòria.....	31
Disposició final. Entrada en vigor	31



PREÀMBUL

L'Àrea Metropolitana de Barcelona, d'ara en endavant, AMB, té la competència i la titularitat en matèria de gestió de residus, en virtut de l'article 14.D de la Llei 31/2010, del 3 d'agost de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

L'AMB, en exercici de les seves competències, regula en el present reglament l'organització i el funcionament d'un establiment per dur a terme les activitats del programa Millor que nou.

En el centre del millor que nou es porten a terme dues activitats: la primera, el reparat Millor que nou, on es proporcionen les eines, es realitzen assessoraments i tallers per reparar objectes i aprendre sobre la prevenció de residus, activitat que inclou també l'estrètica; i, la segona activitat és l'intercanviat Millor que nou, on l'objectiu és l'intercanvi d'objectes entre particulars per tal que no esdevinguin residus abans d'haver esgotat totalment la seva vida útil i minimitzar-ne la seva producció.

La finalitat de les activitats del Millor que nou és la d'afavorir la prevenció de residus i l'equilibri social, per la qual cosa, els particulars que reparin o deixin objectes de la seva propietat a l'activitat del Millor que nou ho han de fer de forma altruista, sense esperar cap compensació econòmica i sense obtenir cap benefici econòmic.

En coherència amb l'objectiu de reduir la producció de residus de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus de l'AMB, en les instal·lacions del centre del Millor que nou s'hi duran a terme les activitats que vagin dirigides primordialment a assolir aquest objectiu.

El present reglament consta de 30 articles estructurats en III títols. El títol I, disposicions generals de les activitats del programa Millor que nou: Reparat millor que nou i Intercanviat millor que nou; el títol II, activitat Reparat i estrètica, i el títol III, activitat Intercanviat millor que nou. Finalment, el reglament es completa amb una disposició derogatòria, una disposició final i quatre annexos.



TÍTOL I.**DISPOSICIONS GENERALS DE LES ACTIVITATS DEL PROGRAMA MILLOR QUE NOU: REPARAT MILLOR QUE NOU I INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU****Article 1. Objecte i descripció de les activitats**

1.1 L'objecte d'aquest reglament és la regulació i coordinació de les següents activitats del programa Millor que nou:

- a) Reparat millor que nou. Consisteix en l'autoreparació d'objectes i es realitza en tallers per ajudar a arreglar objectes i aprendre sobre la prevenció de residus. Aquesta activitat es regula al títol II del present reglament.
- b) Intercanviat millor que nou. Consisteix en l'intercanvi d'objectes. Es facilita un espai per a què les persones usuàries deixin els seus objectes i n'agafin, o no, d'altres, amb la finalitat de fomentar-ne la seva utilitat. L'activitat es regula al títol III del present reglament.

1.2 L'objectiu del programa Millor que nou és promoure l'allargament de la vida útil dels objectes amb la reparació, la segona mà i l'intercanvi.

1.3 Les persones usuàries que reparin o deixin objectes de la seva propietat a l'activitat del Millor que nou ho faran de forma altruista, sense esperar cap compensació econòmica i sense obtenir cap benefici econòmic.

Article 2. Àmbit d'aplicació

2.1 Les activitats del Reparat millor que nou i l'Intercanviat millor que nou es duran a terme en un establiment habilitat per realitzar les activitats de reparació i d'intercanvi que es regulen en el present reglament.

2.2 La ubicació de l'establiment s'indicarà a la pàgina web www.millorquenou.amb.cat o a la pàgina web www.amb.cat.

Article 3. Persones usuàries de l'activitat

3.1 Podran ser persones usuàries aquelles que siguin majors d'edat, amb domicili a l'àrea metropolitana de Barcelona i que vulguin realitzar qualsevol de les activitats que es realitzin en el marc del programa Millor que Nou, inclosos l'intercanvi d'objectes, la reparació dels seus objectes espatllats o transformar-los en d'altres, sempre que siguin susceptibles de ser reparats per si mateixos.



3.2 Els i les menors d'edat podran participar en les activitats sempre que vagin acompanyats i acompanyades d'un adult o tinguin autorització expressa dels seus pares o persona tutora.

3.3 També podran ser persones usuàries de l'activitat qualsevol integrant d'una organització d'educació no formal i formal, sempre que ho sol·licitin amb anterioritat mínima de 15 dies naturals, com centres d'educació primària, educació secundària, batxillerat, cicles formatius, casals, espais, centres cívics, caus, centres excursionistes, etc.

3.4 En cas de què les persones usuàries vinguin de fora de l'àrea metropolitana de Barcelona, es decidirà per part del personal responsable de l'activitat, amb el previ consentiment del personal responsable de l'AMB que s'encarrega de les activitats i segons l'aforament de l'establiment, la seva admissió a l'activitat.

Article 4. Drets i obligacions de les persones usuàries de l'activitat

4.1 Drets de les persones usuàries de l'activitat:

- a) Accedir als locals en les mateixes condicions objectives per totes les persones usuàries, sempre que la capacitat d'aforament del local ho permeti i que no es doni cap de les causes d'exclusió.
- b) Rebre un tracte respectuós i no discriminatori per part del personal responsable de l'activitat.
- c) Tenir a la seva disposició els fulls de suggeriments.
- d) Que la publicitat de l'activitat s'ajusti als principis de veracitat i suficiència i no contingui informacions que puguin conduir a errors ni puguin generar frau.

4.2 Obligacions de les persones usuàries de l'activitat:

- a) Complir els requisits i les condicions de seguretat que estableixi el personal responsable de l'activitat per tal que aquesta es dugui a terme amb normalitat, i seguir les instruccions del personal.
- b) Comportar-se cívicament i evitar accions que puguin crear situacions de perill o incomoditat per la resta de persones usuàries o pel personal responsable de l'activitat, o que puguin impedir o dificultar que l'activitat es dugui a terme.
- c) Respondre directament de qualsevol dany i perjudici que causi a terceres persones o al local, a les seves eines o objectes, excepte en els supòsits de força major o cas fortuït.
- d) Respectar les altres persones usuàries i el personal responsable de l'activitat.
- e) No dur armes de cap naturalesa ni altres objectes que puguin ser utilitzats amb finalitats violentes.



- f) Complir els requisits i les normes d'accés i d'admissió establerts amb caràcter general pel personal responsable de l'activitat.
- g) Respectar els horaris establerts. En cas que la persona usuària arribi tard a les diferents activitats, serà el personal responsable de l'activitat qui decidirà si es pot incorporar a la mateixa.
- h) Adoptar una conducta, a l'entrada i a la sortida del local, que garanteixi la convivència entre la ciutadania i no destorbi el descans del veïnat.
- i) Abstenir-se de dur i exhibir públicament símbols, indumentària o objectes i d'adoptar conductes que incitin a la violència o puguin ser constitutius d'algun dels delictes d'apologia establerts pel Codi penal, o siguin contraris als drets fonamentals i les llibertats públiques reconeguts per la Constitució, especialment si inciten a la discriminació per raó de sexe, al racisme, a l'homofòbia o a la xenofòbia.
- j) Facilitar les dades de caràcter personal a l'entrada de l'establiment per tal d'identificar-se correctament. Aquestes dades se li demanaran mitjançant sol·licitud per escrit, d'acord amb l'article 7 d'aquest reglament.

Article 5. Titularitat de les activitats i personal responsable de l'activitat

5.1 L'AMB és la titular del programa Millor que nou i de les activitats que se'n deriven. Així mateix, és la propietària de totes les eines, estris i objectes prestats, que s'utilitzen pel desenvolupament de les activitats del programa Millor que nou.

5.2 Tenen la condició de personal responsable de les activitats els i les professionals que fan possible el funcionament de l'activitat Millor que nou i que depenen directa o indirectament de l'AMB.

Article 6. Drets i obligacions del personal responsable de l'activitat

6.1 Drets del personal responsable de l'activitat:

- a) Adoptar les mesures que considerin pertinents per garantir el funcionament de l'activitat en condicions de seguretat i de qualitat.
- b) Rebre el suport de les forces i els cossos de seguretat per garantir l'ordre a l'interior de l'establiment, en el cas que es produeixin incidents que puguin posar en perill la seguretat de les persones.

6.2 Obligacions del personal responsable de l'activitat:

- a) Dur a terme efectivament l'activitat d'acord amb el que estigui anunciat i en les condicions amb què s'hagin ofert al públic, tret que hi hagi causes de força major que ho impedeixin.
- b) En el cas que hi hagi variacions de la data de realització de les activitats, informar-ne



amb l'antelació suficient en els llocs on habitualment es fixen i difonen els horaris.

- c) Tenir a disposició del públic els fulls de suggeriments i oferir en un lloc visible i perfectament llegible la informació sobre l'activitat.
- d) Complir els horaris d'obertura i tancament de l'establiment.
- e) Els criteris d'accés i admissió s'han de donar a conèixer per mitjà de rètols visibles col·locats en els llocs d'accés i pels altres mitjans que s'estimin oportuns.
- f) Respondre dels danys i perjudicis que es puguin produir com a conseqüència de les característiques de l'establiment i el desenvolupament de l'activitat, i també constituir les garanties i concertar i mantenir vigents els contractes d'assegurança corresponents, sens perjudici de les responsabilitats que l'AMB tingui com a titular de l'activitat, i sempre tenint en compte l'establert al contracte de serveis entre l'AMB i l'empresa encarregada de l'activitat.
- g) Facilitar l'accés a les forces i els cossos de seguretat, als serveis de protecció civil, als serveis de sanitat, als agents de l'autoritat, als funcionaris i a les entitats col·laboradores de l'Administració que exerceixin funcions de control, de vigilància, d'observació o d'inspecció.
- h) Fer els controls tècnics periòdics que siguin obligatoris d'acord amb la normativa vigent i adoptar les mesures de seguretat, higiene i salubritat establertes amb caràcter general, o especificades per la llicència o l'autorització, de manera que l'establiment es mantingui en tot moment en un estat de funcionament adequat, sens perjudici de les responsabilitats que l'AMB tingui com a titular de l'activitat, i sempre tenint en compte l'establert al contracte de serveis entre l'AMB i l'empresa encarregada de l'activitat.
- i) Disposar d'un pla d'autoprotecció o d'un pla d'emergència, si ho exigeix la normativa específica sobre protecció civil i prevenció i extinció d'incendis, en els termes que aquesta normativa estableixi, sens perjudici de les responsabilitats que l'AMB tingui com a titular de l'activitat, i sempre tenint en compte l'establert al contracte de serveis entre l'AMB i l'empresa encarregada de l'activitat.
- j) Complir la normativa vigent sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, sobre seguretat i prevenció de riscos laborals, i la resta de normativa que sigui aplicable, sens perjudici de les responsabilitats que l'AMB tingui com a titular de l'activitat.

Article 7. Protecció de dades

Les dades de caràcter personal, els fitxers i el tractament de les dades obtingudes de les persones usuàries per part del centre, respectaran el Reglament (UE) 2016/679, del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades (RGPD) i la Llei Orgànica 3/2018, del 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPD-GDD) i normativa complementària.



Article 8. Horaris de funcionament

8.1 L'horari de funcionament del centre és de dilluns a divendres de 10:30 hores a les 14:00 hores i de les 17:00 hores a les 20:30 hores; i els dissabtes de les 10.30 hores a les 14:00 hores.

8.2 Tanmateix, l'AMB podrà modificar l'horari en funció de les necessitats del servei o per raons organitzatives o de funcionament. En tot cas, els canvis d'horaris es faran públics amb antelació suficient per no ocasionar molèsties a les persones usuàries i es publicaran al taulell d'anuncis de l'establiment on es portarà a terme l'activitat i a les pàgines webs corresponents.

Article 9. Gratuïtat

9.1 Les activitats del Reparar millor que nou i Intercanviat millor que nou són gratuïtes, així com l'ús de les eines, els espais i els tallers que es realitzen.

9.2 Les persones usuàries s'hauran de fer càrrec dels recanvis o materials fungibles que requereixin per a les seves reparacions.

9.3 L'AMB podrà modificar la gratuïtat de les activitats en funció de les necessitats del servei o per raons organitzatives o de funcionament.

Article 10. Dret d'accés

10.1 Només tenen dret de romandre a l'establiment les persones que facin alguna activitat del Millor que nou. No és permès que persones que no facin alguna activitat del Millor que nou puguin romandre a l'establiment.

10.2 L'establiment restarà obert durant tota la jornada corresponent amb les hores de funcionament.

10.3 En el moment que comenci un taller o un assessorament, no es permetrà l'entrada a cap persona, excepte quan el personal responsable encarregat de desenvolupar el taller ho cregui convenient.

10.4 L'accés a l'establiment estarà subjecte a les limitacions d'aforament del mateix que són variables per a cada activitat.



10.5 Per poder participar a les activitats, és obligatori que les persones usuàries reservin cita en les franges horàries corresponents i es comprometin a complir la cita rigorosament.

Article 11. Director/a del programa Millor que nou

11.1 El càrrec de Director/a del programa Millor que nou correspondrà al/la cap del servei de la Direcció de Serveis de Prevenció i Gestió de Residus responsable del programa Millor que nou i, en el seu defecte, al/la Director/a del Servei de Prevenció i Gestió de Residus.

11.2 El/la Director/a del programa Millor que nou haurà d'adoptar les decisions de dret d'admissió a l'establiment i la pèrdua del dret a participar en les activitats que es regulen en els articles següents.

Article 12. Dret d'admissió i causes d'exclusió

12.1 El/La Director/a del programa Millor que nou podrà decidir la reserva d'admissió de les persones usuàries, per raó de comportaments inadequats durant el període en el qual es roman a l'establiment.

12.2 L'accés a l'establiment podrà ser controlat i, eventualment, impedit pel personal responsable de l'activitat, amb la col·laboració dels cossos policials locals en cas de necessitat, quan una persona usuària realitzi una o varies de les següents causes d'exclusió:

- a) Posar en risc la integritat del local on es realitza l'activitat, la convivència entre les persones usuàries o els drets de terceres persones.
- b) Raons de seguretat que impossibilitin la realització de l'activitat.
- c) Alteracions de l'ordre públic, conductes inapropiades o faltes de respecte cap al personal responsable de l'activitat, altres persones usuàries o terceres persones.
- d) Aplicació dels drets d'admissió.

12.3 Quan el personal responsable de l'activitat exclougui a una persona usuària de l'establiment, haurà d'avisar al/la Director/a del programa Millor que nou immediatament o en el termini més breu possible.

Article 13. Pèrdua del dret a participar en les activitats del programa

13.1 El/la Director/a del programa Millor que nou podrà adoptar, mitjançant ofici, les mesures que cregui més convenients a les persones usuàries, atenent les circumstàncies,



intencionalitat i perjudici que ocasionin a les activitats, a l'establiment, al personal responsable del servei o a les altres persones usuàries.

13.2 El/La Director/a del programa Millor que nou podrà adoptar les mesures que es regulen en l'article següent quan les persones usuàries actuïn de manera inadequada o realitzin una o varies de les següents accions:

- a) Quan la persona usuària vengui objectes que ha reparat a l'activitat reparat Millor que nou o objectes obtinguts de l'Intercanviat millor que nou.
- b) Quan la persona usuària furti o robi objectes, eines o maquinària del centre o d'altres persones usuàries.
- c) Quan la persona usuària no segueixi les indicacions del personal responsable de l'activitat, sempre que la desobediència d'aquestes pugui suposar un perill per les demás persones usuàries i per la pròpia persona usuària, el personal responsable de l'activitat o el centre.
- d) Quan la persona usuària usi maquinària del centre Millor que nou sense permís del personal responsable.

13.3 El/la Director/a del programa Millor que nou podrà delegar al personal responsable de l'activitat que pugui adoptar les mesures que es regulen en l'article següent quan les persones usuàries realitzin una o varies de les següents accions:

- a) Quan la persona usuària no es presenti a un taller o a un assessorament del Reparar millor que nou o a una cita de l'intercanviat, sempre que no hagi realitzat un preavís justificat mínim de 24 hores anteriors a la realització de l'activitat.
- b) Quan la persona usuària arribi tard a un taller o a un assessorament de l'activitat Millor que nou, sempre que no hagi realitzat un preavís justificat mínim de 24 hores anteriors a la realització de l'activitat.

Article 14. Mesures per les persones usuàries

14.1 Quan les persones usuàries actuïn inadequadament o realitzin una de les accions descrites en l'article 13.2 anterior, el/la Director/a del programa Millor que nou podrà adoptar, discrecionalment i en concordança amb el principi de proporcionalitat, la pèrdua del dret a participar a cap activitat que es realitzi al programa Millor que nou en el termini mínim d'una setmana i màxim un any. Si es dona un cas de repetició de causes d'exclusió segons l'article 12 o una falta considerada molt greu, a discreció del/la Director/a del programa Millor que nou, la persona usuària perdrà permanentment el dret d'accés.



14.2 El personal responsable de l'activitat haurà d'informar a l'AMB de les conductes inapropiades d'una persona usuària i el/la Director/a del programa Millor que nou, un cop valorat el cas, notificarà a la persona usuària la mesura adoptada mitjançant ofici.

14.3 Quan les persones usuàries realitzin una de les accions descrites en l'article 13.3, el personal responsable de l'activitat, prèvia delegació del/de la Director/a del programa Millor que nou, podrà avisar, mitjançant trucada telefònica o per correu electrònic, a la persona usuària.

TÍTOL II. ACTIVITAT REPARAT MILLOR QUE NOU I ESTRITECA

Capítol 1. Activitat Reparar millor que nou

Article 15. Modalitats de l'activitat Reparar millor que nou

L'activitat Reparar millor que nou s'ofereix en dues modalitats:

- a) Assessorament: consisteix en orientar les persones usuàries perquè realitzin la reparació dels seus propis objectes facilitant-los informació, espai i eines.
- b) Tallers: sessions de formació d'unes dues hores sobre un tema concret com ara fusteria, tèxtil, bricolatge, bicicletes o electrònica.

Article 16. Normes d'ús del material i de l'establiment destinat a l'activitat

16.1 Les persones usuàries que vulguin utilitzar els serveis del Reparar millor que nou, hauran d'acceptar expressament i per escrit les *Normes de funcionament de l'activitat Reparar millor que nou*, inclòs en l'annex 1 del present reglament.

16.2 El material de l'activitat s'utilitzarà exclusivament per a l'activitat de reparació. No es deixarà material a cap persona que no faci l'activitat.

16.3 L'establiment només s'utilitzarà per realitzar les activitats d'assessorament, els tallers i les xerrades.

16.4 Per tal que totes les persones usuàries es puguin beneficiar del servei, únicament es pot portar un objecte per cita, a excepció de l'espai de tèxtil en què es poden portar fins a 3 objectes.



16.5 Les persones usuàries que no hagin finalitzat l'objecte, un cop acabat el temps de l'assessorament, podran disposar del servei de dipòsit d'objectes, amb un número d'identificació que se'ls facilitarà a la recepció. Els requisits per fer servir el servei de dipòsit són els següents:

- a) El pes de l'objecte ha de ser superior a 5 kg.
- b) Cada persona usuària només podrà tenir un objecte en dipòsit, i només podrà treballar amb aquest objecte fins a finalitzar-lo o retirar-lo del local.
- c) Un objecte dipositat no pot romandre més de quinze dies sense que es treballi amb ell.

16.6 El temps màxim que pot romandre un objecte dintre del local és de tres mesos. Un cop aquest període hagi passat, la persona usuària ha de retirar l'objecte del local o serà tractat com a residu. Si s'arriba a aquesta data, l'objecte haurà de ser retirat i no es podrà tornar a entrar el mateix objecte fins transcorregut el termini d'un mes.

16.7 Les persones usuàries, durant el desenvolupament dels tallers, hauran de dur la indumentària adequada pel bon funcionament d'aquests. Concretament, a l'espai de fusteria, és obligatori dur calçat tancat, sense excepció de cap època de l'any.

16.8 Queda prohibit vendre i obtenir beneficis econòmics dels objectes que s'han reparat o creat al servei Reparar millor que nou.

Capítol 2. Estriteca

Article 17. Definició i requisits

17.1 L'estriteca és un servei de préstec temporal d'eines per poder fer reparacions i arranjaments a les llars particulars. És una ampliació del servei Reparar millor que nou per poder allargar la vida dels objectes i produir, per tant, menys residus.

17.2 Els requisits per utilitzar el préstec temporal d'eines són els següents:

- a) Haver participat en 3 activitats en les que s'usi l'eina requerida;
- b) Antiguitat mínima de 5 mesos com a persona usuària;
- c) Imprescindible la conformitat per part del personal responsable per fer servir l'eina.



Article 18. Condicions que hauran de complir les persones usuàries

18.1 Les persones usuàries que vulguin utilitzar els serveis de l'estrètica, hauran d'acceptar expressament i per escrit les *Condicions d'ús de l'estrètica*, inclòs en l'annex 2 del present reglament. En aquesta declaració, la persona usuària certifica que és capaç de fer servir les eines de manera apropiada i es fa responsable i assumeix tot risc inherent al seu ús durant el període de préstec.

18.2 Les persones usuàries que facin ús del servei estrètica hauran de complir les següents condicions:

- a) La persona usuària és l'única que té permís per fer servir les eines i no les podrà deixar a una tercera persona. No les podrà rellogar ni tampoc donar-hi qualsevol ús comercial.
- b) La persona usuària podrà disposar com a màxim i simultàniament de dos objectes o eines durant una setmana. Podrà renovar una setmana més, com a màxim, si no hi ha cap reserva pel mateix objecte. Tant la reserva com la renovació s'hauran de fer per telèfon o presencialment.
- c) La persona usuària haurà de deixar de fer servir l'eina i comunicar-ho immediatament si troba que no funciona bé.
- d) L'AMB no es fa responsable dels defectes sobre els objectes de la persona usuària derivats de treballar amb les eines de l'estrètica.
- e) La persona usuària ha de retornar les eines en les mateixes condicions en què se li han prestat.
- f) L'AMB es reserva el dret d'emprendre accions legals si no hi ha retorn de les eines o aquestes tornen en mal estat.
- g) L'AMB es reserva el dret de declinar la petició de préstec si no rep la conformitat per part del personal responsable del Reparar millor que nou.



TÍTOL III. ACTIVITAT INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU

Capítol 1. Disposicions generals de l'activitat Intercanviat millor que nou

Article 19. Objecte

L'objecte de l'activitat Intercanviat millor que nou és la de donar una nova vida a aquells objectes que ja no es fan servir i segueixen en bon estat. Aquesta activitat s'ofereix al centre del Millor que nou.

Article 20. Activitats

20.1 Les persones usuàries que vulguin participar en l'activitat de l'Intercanviat millor que nou hauran de deixar un objecte de la seva propietat i ho faran de forma altruista, sense esperar cap compensació econòmica i sense obtenir cap benefici econòmic.

20.2 L'intercanvi d'objectes entre les persones usuàries té com a finalitat que aquests no esdevinguin residus abans d'haver esgotat totalment la seva vida útil.

Article 21. Règim d'ús i funcionament

21.1 Les persones usuàries que vulguin utilitzar els serveis de l'Intercanviat millor que nou, hauran d'acceptar expressament i per escrit les *Normes de funcionament de l'activitat Intercanviat millor que nou*, inclòs en l'annex 3 del present reglament.

21.2 Les persones usuàries que retirin objectes de l'Intercanviat millor que nou es comprometen a fer-los servir personalment.

21.3 Les persones usuàries es comprometen a tractar els objectes correctament com a residus quan es doni el cas i hagin acabat la seva vida útil. Els objectes residuals es dipositaran en contenidors de recollida selectiva o es portaran a la xarxa metropolitana de deixalleries segons els casos.

21.4 L'aforament on es desenvolupa l'activitat serà màxim de 5 persones usuàries que hagin concertat la cita prèvia.

21.5 En tractar-se de béns afectes al servei públic, qualsevol persona usuària els pot utilitzar sense que es requereixi una qualificació específica, sempre, però, d'acord amb la



naturalesa del servei, els actes d'afectació i les disposicions generals i les normes de policia que en reglamentin el seu ús, en especial aquest reglament.

21.6 Queda prohibit vendre i obtenir beneficis econòmics dels objectes de l'Intercanviat millor que nou.

21.7 En coherència amb els objectius de reducció de residus, en el seu funcionament i gestió es vetllarà expressament per la minimització de residus. Amb aquesta finalitat es prioritzaran els procediments telemàtics i es minimitzarà l'ús de paper. Així mateix, es tindran en compte criteris de compra verda en l'adquisició dels materials necessaris per al funcionament del centre i de les seves instal·lacions.

Article 22. Responsabilitat del funcionament

22.1 L'AMB, en el marc regulador d'aquestes normes, és la responsable de garantir el funcionament del servei públic que es presta a través de l'Intercanviat millor que nou.

22.2 Les persones usuàries seran responsables dels danys i perjudicis que s'ocasionin com a conseqüència de l'intercanvi d'objectes de segona mà de la seva propietat.

22.3 El règim de reclamacions, indemnitzacions i garanties aplicables als intercanvis d'objectes de segona mà reutilitzats que es realitzen entre els particulars en les instal·lacions de l'Intercanviat millor que nou, i d'acord amb aquest reglament de funcionament, seran les que deriven de la legislació aplicable a les relacions de consum i, supletòriament, en el seu defecte, per la legislació civil que regula la compravenda i la permuta.

22.4 En qualsevol cas, els béns de segona mà que s'intercanvien a l'Intercanviat millor que nou tenen una garantia exigible d'un any que correspondrà a la persona lliuradora de l'objecte. Les persones que retirin objectes disposaran d'un període de 15 dies naturals per retornar l'objecte en cas que no compleixi les expectatives o s'espatlli en pocs usos.



Capítol 2. Organització i regulació del mercat d'intercanvi

Article 23. El mercat d'intercanvi

23.1 Les persones usuàries portaran al centre els objectes per intercanviar. L'intercanvi es pot realitzar en aquell moment o en un altre moment, sense que calgui necessàriament la seva presència durant l'intercanvi.

23.2 Els objectes portats als centre es valoraran en punts, que poden anar des dels 0 als 10 punts, depenent de l'estat de l'objecte i de la demanda d'aquest. La taula de punts està enumerada a l'annex 4 del present reglament.

23.3 La persona usuària podrà usar els punts per adquirir altres objectes que necessiti en el mateix mercat d'intercanvi.

Article 24. Codi d'usuari/a

Les persones usuàries que facin servir els serveis de l'Intercanviat millor que nou necessitaran un codi d'usuari o usuària (CU) en ordre de registre que es vincularà a les seves dades amb l'acceptació de les normes d'ús.

Article 25. Objectes admesos a l'intercanvi

25.1 Els objectes que es poden intercanviar en els mercats són els que es relacionen a les 11 seccions següents:

1. Llibres, discs, cassetes, DVD i pel·lícules.
2. Roba i complements.
3. Material per a nadons i infants.
4. Parament de la llar, cuina i despatx.
5. Mobles.
6. Material informàtic.
7. Electrodomèstics i aparells elèctrics.
8. Material esportiu.
9. Instruments musicals, jocs i joguines.
10. Fòssils, minerals, monedes, segells i altres productes col·leccionables.
11. Tota mena d'objectes domèstics que, sense que s'hagin de sotmetre a cap transformació, es puguin tornar a utilitzar en la seva forma original per al mateix ús o un altre.



25.2 Tots els objectes han d'estar en perfecte estat de conservació i han de complir les condicions de seguretat i higiene que estableixi la normativa sectorial específica. No s'admetran a intercanvi objectes trencats, incomplets, que no funcionin o que no estiguin en bones condicions. Els objectes han d'estar nets i en perfectes condicions.

Article 26. Objectes no admesos

26.1 Queda totalment prohibit l'intercanvi d'animals.

26.2 També queda prohibit l'intercanvi d'objectes que no siguin de segona mà, així com la compravenda professional.

26.3 No s'admetrà l'intercanvi de:

- Roba interior.
- Objectes de contingut sexual, xenòfob o racista.
- De cap tipus d'armes ni de material bèl·lic.
- Objectes comestibles ni peribles.

26.4 Tampoc s'admetran aquells objectes que s'han de dipositar a les deixalleries, segons la denominació de la darrera versió de la *Guia d'implantació i gestió de deixalleries*¹, de l'Agència de Residus de Catalunya, com ara els següents:

1) Residus municipals perillosos:

- Absorbents bruts
- Àcids
- Aerosols amb substàncies perilloses, extintors, gasos en envasos a pressió
- Agulles i punxants
- Bases
- Bateries
- Dissolvents halogenats
- Dissolvents no halogenats
- Envasos buits que contenen restes de substàncies perilloses
- Fibrociment-amiant
- Fitosanitaris-plaguicides
- Fustes que contenen substàncies perilloses

¹https://residus.gencat.cat/web/.content/home/lagencia/publicacions/instalacions/guia_implantacio_gestio_deixalleries.pdf



- Olis de motor
- Olis de motor contaminats
- Oli vegetal contaminat
- Piles i acumuladors
- Radiografies amb sals de plata
- Reactius de laboratori
- Residus combustibles/inflamables
- Residus comburents
- Sòlids i pastosos (detergents, pintura, coles, vernissos, en base no aquosa)
- Termòmetres i mercuri
- Tòner amb substàncies perilloses però sense components elèctrics

2) Residus municipals no perillosos:

- Cables sense substàncies perilloses
- Càpsules de cafè
- Cosmètics
- Envasos lleugers
- Ferralla i metalls
- Fracció vegetal
- Fustes que no contenen substàncies perilloses
- Matalassos (només s'admetran els que estiguin en bones condicions)
- Olis vegetals
- Paper i cartró
- Plàstics (no envàs)
- Pneumàtics
- Porex
- Radiografies sense sals de plata
- Runes d'obres menors i reparació domiciliària
- Sòlids i pastosos (detergents, pintura, coles, vernissos a l'aigua)
- Tòner sense substàncies perilloses i sense components elèctrics
- Vidre i envàs
- Vidre pla
- Voluminosos com mobles i altres (només s'admetran els que estiguin en bones condicions)



3) Residus d'aparells elèctrics i electrònics (només s'admetran els que estiguin en bones condicions)

- Aparells d'intercanvi de temperatura
- Grans aparells, per sobre de 50 cm
- Informàtica petita, sota de 50 cm
- Làmpades
- Monitors i pantalles
- Panells fotovoltaics
- Petits aparells, sota de 50 cm

26.5 El centre no acceptarà diners de curs legal ni cap altre mitjà de pagament que no siguin el punts adquirits pels objectes que s'hagin portat a l'intercanvi o de la permuta de béns per a la realització dels intercanvis.

Article 27. Contacte previ

27.1 Les persones usuàries s'hauran de posar en contacte amb el personal responsable del servei Intercanviat millor que nou per consultar sobre la disponibilitat d'espai a la zona d'exposició i verificar l'estat actual de l'objecte que pretenen intercanviar, preferentment mitjançant fotografies, i concretar les seves dimensions.

27.2 El contacte es podrà realitzar per telèfon, correu electrònic o presencialment al centre. Un cop el personal de recepció del servei intercanviat doni la conformitat a la recepció de l'objecte, es procedirà a complimentar la corresponent fitxa amb les dades personals de la persona usuària i les que identifiquin l'objecte o els objectes que es portaran al centre. La persona usuària sempre serà la responsable de portar els objectes fins al local del servei Intercanviat millor que nou

27.3. Com a mesura per fomentar-ne el bon ús només es podran fer dues visites presencials per setmana, sempre amb una cita concertada prèviament per telèfon o correu electrònic.

Article 28. Recepció d'objectes

28.1 Un cop la persona usuària arribi al centre amb els objectes, el personal de recepció completarà un registre intern que inclourà les dades personals de la persona usuària, la data el codi d'usuari (CU), la relació dels objectes aportats i el codi numèric (CO) que s'assigna a cada objecte.



28.2 El nombre màxim total d'objectes que es poden deixar en exposició a l'Intercanviat millor que nou, per visita, és de 10 objectes voluminosos (mobles) i 15 objectes d'altra tipologia. Tanmateix, el personal responsable del servei Intercanviat millor que nou podrà establir un marge de flexibilitat, depenent tant de l'espai disponible com de la naturalesa dels objectes. Així mateix, en una visita únicament es poden portar 10 objectes i 15 peces de roba.

28.3 Un cop la persona usuària hagi completat el formulari, el personal responsable del servei Intercanviat millor que nou comprovarà els objectes i el llistat i assignarà un valor de punts a cadascun entre el 0 i el 10, segons la seva pròpia experiència i combinant el valor de l'objecte segon l'estat amb el valor d'ús que es pot determinar per la facilitat d'intercanvi. La persona usuària rebrà un val amb els punts obtinguts.

28.4 Es consideraran poc valuosos els objectes que ja portin molt dies exposats al local de l'intercanviat o que tecnològicament estiguin obsolets, com els cassets, els lectors de DVD, televisors per antena, entre d'altres. Si la persona usuària creu que els seus objectes tenen un valor molt superior, sempre podrà optar per no deixar-los en exposició.

28.5 L'objecte s'identificarà amb una etiqueta adhesiva, que el relacionarà amb la fitxa amb les dades de la persona usuària (CU) i els punts necessaris per realitzar l'intercanvi. L'objecte es traslladarà a la zona d'exposició per a intercanviar-lo o al magatzem en espera del seu trasllat a la zona d'exposició.

28.6 En tot cas, serà el personal del servei Intercanviat millor que nou qui s'encarregarà de transportar els objectes de la recepció al magatzem o a la zona d'exposició, en funció dels requeriments d'espai i de gestió del propi centre.

28.7 Es podran admetre objectes sense registre individual, i per tant sense obtenir punts, en dos casos diferents:

- Quan la persona usuària no tingui la intenció, ni l'interès o el desig d'obtenir un altre objecte a canvi i només esperi que algú el faci servir en el futur.
- Quan els objectes siguin tant petits o n'hi hagi tants que no es considerin valoritzables de manera individual, com pot ser el cas d'objectes gratuïts: auriculars, revistes, gorres o samarretes de publicitat, etc.



Article 29. Exposició dels objectes

29.1 Els objectes estaran habitualment en exposició durant un termini mínim de 3 mesos i com a màxim de 6 mesos. El personal del servei Intercanviat millor que nou, però, podrà allargar aquest termini si creu que l'objecte acabarà trobant un nou propietari perquè està en bon estat i pot ser útil.

29.2 En funció de l'evolució de les persones usuàries del centre, el temps màxim d'exposició dels objectes es podrà ampliar o disminuir per tal d'anar-lo adaptant a les necessitats de funcionament del centre i de les persones usuàries.

29.3 En el cas que, exhaurit el termini màxim d'exposició, un objecte no ha estat intercanviat, s'avisarà a la persona usuària propietària de l'objecte i es retirarà al magatzem durant 2 mesos. En cas que, passat aquest temps, la persona usuària no l'hagi recollit, s'entendrà que l'abandona, es gestionarà l'objecte com un residu i es portarà a una deixalleria metropolitana.

Article 30. De l'intercanvi d'objectes

30.1 En el moment que la persona usuària dipositi l'objecte a l'Intercanviat millor que nou, rebrà els punts equivalents (de 0 a 10), d'acord amb la taula de l'annex 4 d'aquest reglament. La taula servirà de guia orientativa de les equivalències de puntuació per objectes similars. En cas de discrepàncies, prevaldrà la decisió del personal responsable de l'Intercanviat millor que nou.

30.2 La persona usuària, amb independència que els objectes aportats s'intercanviïn o no, podrà realitzar l'intercanvi amb un altre producte equivalent, o bé acumular els punts.

30.3 El personal responsable de l'Intercanviat millor que nou té la potestat de no admetre a intercanvi determinats objectes, així com ajustar els punts atorgats als objectes que porten les persones usuàries, en funció del seu estat.

30.4 Els punts obtinguts es podran acumular fins a un màxim de 200 punts; els punts acumulats s'hauran de fer servir, si més no parcialment, en un termini màxim de sis mesos. En cas de no haver realitzat cap intercanvi en aquest període, els punts es consideraran caducats.



30.5 Un cop la persona usuària identifiqui l'objecte o objectes que vol intercanviar, haurà de comunicar al personal responsable de l'àrea d'exposició el seu codi d'usuari i l'objecte que vol intercanviar. Un cop s'hagi comprovat que la persona usuària té els punts necessaris, es farà efectiu l'intercanvi a la recepció i ja es podrà endur l'objecte intercanviat. Si encara no tingués els punts necessaris, es podrà reservar l'objecte durant cinc dies laborables per tal d'acumular més punts.

30.6 La persona usuària podrà retornar els objectes intercanviats en un termini màxim de cinc dies laborables, sempre que es retornin en el mateix estat en què foren lliurats. Passat aquest període, la persona usuària podrà retornar l'objecte però haurà de seguir el procediment normal d'intercanvi.

Disposició derogatòria

Queden derogades les normes d'ús que s'oposin, contradiguin o resultin incompatibles amb allò que disposa aquest reglament.

Disposició final. Entrada en vigor

El present reglament entra en vigor l'endemà d'haver estat publicat en el Butlletí Oficial de la Província de Barcelona.



ANNEX 1

Codi:

MILLOR QUE NOU

NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ACTIVITAT REPARAT MILLOR QUE NOU

1. Assessorament

- El personal responsable de l'activitat ofereix a les persones usuàries assessorament i eines per afavorir la reparació dels objectes aportats al servei.
- El servei no es fa responsable dels possibles danys que es puguin ocasionar degut a la manipulació i/o estada de l'aparell a les instal·lacions.
- En cas que deixeu provisionalment un objecte a les instal·lacions, passats 15 dies sense activitat, serà tractat com a residu.
- Els objectes no podran romandre més de tres mesos al local.

2. Tallers

- Per tal d'evitar interferències en el desenvolupament del taller, un cop hagi començat, l'accés quedarà a decisió del personal responsable.
- Si no us heu presentat a un taller més d'una vegada, sense previ avís justificat, suposarà la pèrdua del dret d'inscripció a noves activitats durant el mes següent.

3. Normes generals

- Compromís a tenir cura del material, eines i instal·lacions així com a seguir les indicacions del personal responsable.
- Responsabilitat de no utilitzar maquinària i productes químics si no heu rebut informació clara i suficient per part del personal responsable.
- Responsabilitat dels danys que pugui sofrir o ocasionar a d'altres persones per l'ús inadequat de la maquinària, eines o productes que estigueu manipulant.
- Queda prohibit vendre i obtenir beneficis econòmics dels objectes que heu reparat o creat al servei Reparar millor que nou.



Conec i accepto les condicions del servei

Nom: Cognoms:

Domicili:

Correu electrònic:

Any naixement: DNI:

Telèfon: Mòbil:

Població: CP:

Data: Signatura:

Com ens has conegut?

☐ **NO** vull rebre informació periòdica de les activitats del local.

Per a més informació sobre la normativa que regula el programa Millor que nou, teniu a la vostra disposició el Reglament de prestació dels serveis metropolitans sobre les activitats del Millor que nou: Reparar millor que nou i Intercanviar millor que nou.

Us informem que les vostres dades seran incorporades a un tractament responsabilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per a gestionar l'activitat. Aquestes dades no seran cedides a tercers i, un cop finalitzada l'activitat, es procedirà a la seva destrucció. Per a més informació, podeu consultar la nostra política de privacitat.

Podreu accedir, rectificar, suprimir i exercir la resta dels vostres drets adreçant-vos a Serveis Jurídics, adjuntant el vostre DNI, Exercici de Drets, Àrea Metropolitana de Barcelona, c/ 62, núm. 16-18 edifici A - Zona Franca 08040 Barcelona, o bé al correu electrònic serveisjuridics@amb.cat.



ANNEX 2

Codi:

MILLOR QUE NOU

CONDICIONS D'ÚS DE L'ESTRITECA

L'estriteca és un servei de préstec temporal d'eines per poder fer reparacions i arranjaments a les llars particulars. És una ampliació del servei Reparar millor que nou per poder allargar la vida dels objectes i produir, per tant, menys residus.

Els requisits que heu de tenir en compte per utilitzar el préstec temporal d'eines són els següents:

- a) Haver participat en 3 activitats en les que s'usi l'eina requerida;
- b) Tenir una antiguitat mínima de 5 mesos com a persona usuària;
- c) És imprescindible la conformitat per part del personal responsable per fer servir l'eina.

A més, heu de tenir present les següents condicions:

- a) La persona usuària és l'única que té permís per fer servir les eines. Per tant, no les podreu deixar a una tercera persona. Tampoc les podreu rellogar ni tampoc donar-hi qualsevol ús comercial.
- b) L'AMB és propietària de totes les eines, estris i objectes prestats.
- c) Podreu disposar com a màxim i simultàniament de dos objectes o eines durant una setmana. Podreu renovar una setmana més, com a màxim, si no hi ha cap reserva pel mateix objecte. Tant la reserva com la renovació s'hauran de fer per telèfon o en persona.
- d) Haureu de certificar que teniu la capacitat per fer servir les eines de manera apropiada, i que us feu responsables i assumiu tot risc inherent a l'ús durant el període de préstec.
- e) Si veieu que l'eina no funciona bé, l'haureu de deixar de fer servir immediatament i ho comunicareu al personal responsable.
- f) L'AMB no es fa responsable dels defectes sobre els vostres objectes derivats de treballar amb les eines de l'Estriteca.
- g) Haureu de retornar les eines en les mateixes condicions en què se us l'han prestat.
- h) L'AMB es reserva el dret d'emprendre accions legals si no retorneu les eines o aquestes retornen en mal estat.
- i) L'AMB es reserva el dret de declinar la petició de préstec si no rep l'aval del personal responsable tècnic del Reparar Millor que Nou.



Conec i accepto les condicions del servei

Nom: Cognoms:

Domicili:

Correu electrònic:

Any naixement: DNI:

Telèfon: Mòbil:

Població: CP:

Data: Signatura:

Com ens has conegut?

Per a més informació sobre la normativa que regula el programa Millor que nou, teniu a la vostra disposició el Reglament de prestació dels serveis metropolitans sobre les activitats del Millor que nou: Reparar millor que nou i Intercanviar millor que nou.

Us informem que les vostres dades seran incorporades a un tractament responsabilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per a gestionar l'activitat. Aquestes dades no seran cedides a tercers i, un cop finalitzada l'activitat, es procedirà a la seva destrucció. Per a més informació, podeu consultar la nostra política de privacitat.

Podreu accedir, rectificar, suprimir i exercir la resta dels vostres drets adreçant-vos a Serveis Jurídics, adjuntant el vostre DNI, Exercici de Drets, Àrea Metropolitana de Barcelona, c/ 62, núm. 16-18 edifici A - Zona Franca 08040 Barcelona, o bé al correu electrònic serveisjuridics@amb.cat.

Historial de préstecs

Data préstec	Eina	Vist i plau tècnic	Data retorn i conformitat



ANNEX 3

Codi:

MILLOR QUE NOU

NORMES DE FUNCIONAMENT DE L'ACTIVITAT INTERCANVIAT MILLOR QUE NOU

Les persones usuàries que vulgueu participar en l'activitat de l'Intercanviat millor que nou haureu de seguir els passos següents:

- Podreu portar l'objecte, o si és massa gran, una fotografia. Podreu deixar fins a 10 objectes.
- Per cada objecte, el centre us farà un registre d'entrada i se us assignarà una quantitat de punts que dependran de l'estat i la tipologia de l'objecte.
- Aquests punts s'associaran al vostre compte personal.
- Podreu retirar, a través de cita prèvia, altres objectes de l'intercanviat a canvi de punts.

Per l'activitat Intercanviat millor que nou, heu de tenir en compte que:

- Si en 6 mesos l'objecte segueix al local del Millor que nou, el centre us avisarà perquè retireu els objectes o, en cas que no els vulgueu, el centre els regalarà a una entitat benèfica o els gestionarà com a residus.
- Els punts obtinguts es podran acumular fins a un màxim de 200 punts; els punts acumulats s'hauran de fer servir, si més no parcialment, en un termini màxim de sis mesos. En cas de no haver realitzat cap intercanvi en aquest període, els punts es consideraran caducats.
- Hi ha restriccions de materials que poden ser conflictius o perillosos. Per saber quins són, així com el llistat d'objectes admesos de l'activitat, podeu consultar el Reglament de prestació dels serveis metropolitans sobre les activitats del Millor que nou.
- Queda totalment prohibit intercanviar animals.
- Els objectes que us endugueu només podran ser per a usos personals. Està prohibit vendre els objectes de l'intercanviat ni obtenir-ne cap altre benefici.
- Quan l'objecte de l'intercanviat arribi al final de la vida útil, us heu de comprometre a gestionar-los correctament.

Al taulell d'anuncis del local hi ha disponible el Reglament de prestació de serveis metropolitans sobre les activitats del Millor que nou. Consulteu-lo si teniu dubtes.



Conec i accepto les condicions del servei

Nom: Cognoms:

Domicili:

Correu electrònic:

Any naixement: DNI:

Telèfon: Mòbil:

Població: CP:

Data: Signatura:

Com ens has conegut?

☐ **NO** vull rebre informació periòdica de les activitats del local.

Per a més informació sobre la normativa que regula el programa Millor que nou, teniu a la vostra disposició el Reglament de prestació dels serveis metropolitans sobre les activitats del Millor que nou: Reparar millor que nou i Intercanviar millor que nou.

Us informem que les vostres dades seran incorporades a un tractament responsabilitat de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) per a gestionar l'activitat. Aquestes dades no seran cedides a tercers i, un cop finalitzada l'activitat, es procedirà a la seva destrucció. Per a més informació, podeu consultar la nostra política de privacitat.

Podreu accedir, rectificar, suprimir i exercir la resta dels vostres drets adreçant-vos a Serveis Jurídics, adjuntant el vostre DNI, Exercici de Drets, Àrea Metropolitana de Barcelona, c/ 62, núm. 16-18 edifici A - Zona Franca 08040 Barcelona, o bé al correu electrònic serveisjuridics@amb.cat.



ANNEX 4

TAULA DE PUNTS DELS OBJECTES DE L'INTERCANVIAT

	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Llibres, discs, K7, DVD											
Roba i complements											
Material per a nadons											
Parament de la llar, cuina i despatx											
Mobles											
Material informàtic											
Electrodomèstics i aparells											
Material esportiu											
Instruments, jocs i joguines											
Altres											



ANNEX II: DESCRIPCIÓ DEL TREBALL DE CAMP D'ACTUALITZACIÓ DE LA BASE DE DADES MILLOR QUE NOU

L'objecte d'aquesta activitat serà desenvolupar i l'actualitzar les dades de la web millorquenou.cat. Cal que es confirmi l'existència dels establiments recopilats i es faci una cerca de nous comerços dedicats a la reparació, a la compravenda de segona mà i/o al lloguer d'objectes.

S'entendrà com administradors els responsables de la campanya per part de l'AMB i com a adjudicatari els encarregats d'actualitzar la web i d'elaborar el treball de camp.

Per tal de poder confirmar les dades actuals, els administradors facilitaran a l'adjudicatari la informació recopilada en una base de dades fins el moment, separada per municipis i en format excel.

S'haurà de confirmar via telefònica, si segueix vigent l'activitat dels comerços ja continguts en la base de dades. Si hi ha qualsevol canvi o s'ha afegit informació nova, caldrà assenyalar-ho en vermell al mateix full excel per facilitar el posterior traspàs de dades.

L'adjudicatari aprofitarà la trucada per realitzar una enquesta curta respecte el coneixement de la campanya i l'estat actual del sector al que es dedica.

Un cop l'administrador hagi repassat els excels actualitzats, l'adjudicatari haurà de traspasar les noves dades a la web.

L'àmbit territorial és una part de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB), concretament, els 3 municipis més grans. En total, s'ha calculat que s'hi ha de destinar 35 jornades de treball de 8 hores en horari comercial, tant si les fa una sola persona com si es treballa amb un equip més nombrós.

Els administradors facilitaran material de presentació de la campanya com fulletons, guies d'adreces realitzades i aparicions als mitjans de comunicació escrits.

L'adjudicatari haurà de recórrer els municipis de l'AMB de la zona corresponent amb l'objectiu de trobar comerços que no estiguin inclosos. Els hi explicarà en què consisteix la campanya i si volen cedir les seves dades per a que s'incloguin a la web i, si es dona el cas, a la Guia en paper. També servirà per confirmar la continuació de l'activitat d'aquells comerços que no s'han pogut contactar per telèfon.

És imprescindible el vistiplau dels responsables del comerç per poder fer difusió de la seva adreça. Sinó no s'inclourà en el recull.



Els tipus de comerços requerits són tallers de reparacions, de venda o compravenda de 2a mà i de lloguer d'objectes domèstics. Els comerços han de donar aquest tipus de servei a ciutadans particulars. Queden exclosos els que es dediquin a donar serveis a empreses o no tinguin una seu física cara al públic com ara telèfons d'urgències.

Entenem per reparadors aquells que es dediquen a reparar o restaurar:

- Bicicletes o patinets
- Calçat
- Climatització (Calderes de calefacció, aire condicionat, escalfadors)
- Equips informàtics (torres i portàtils, escàners, impressores, consoles de videojocs)
- Joies
- Lampisteria, Fontaneria, Electricitat
- Línia Blanca (Neveres, Rentadores, rentavaixelles)
- Línia marró (So, TV, vídeo, DVD)
- Mobles
- Petits Aparells Elèctrics (batedores, planxes, assecadors, torradores ,,,)
- Persianes
- Relotges
- Roba
- Tancaments (finestres, portes)
- Telefonia (incloent mòbils i tauletes)
- Tapisseria
- Altres (equips fotogràfics, màquines de cosir; màquines de bricolatge, material esportiu; instruments musicals, modelisme o joguines, paraigües, objectes de decoració, obres d'art, llibres, ceràmiques i porcellanes, etc.)

Per botigues de segona mà aquelles que compren i/o venen:

- Antiquitats
- Bicicletes
- Electrodomèstics amb tares
- Electrodomèstics (Línia blanca, línia marró, petits electrodomèstics, telefonia)
- Informàtica
- Joieria i rellotgeria
- Llibres
- Mobles i objectes segona mà
- Música o instruments musicals
- Roba (Adults i nadons)
- Altres (col·leccionisme, videojocs, màquines de cosir, esports, consoles, GPS, etc)

Per botigues que lloguen objectes com:



- Bicycletes o patinets
- Electrodomèstics (Eines, consoles)
- Roba
- Altres (instruments, videojocs)

De cada comerç cal recopilar :

- Nom del Taller/Botiga: Nom públic del comerç, no interessa el que consta al registre fiscal
- Nom i cognom del responsable
- Domicili de l'establiment
- Municipi. I districte municipal en el cas de Barcelona
- Codi postal
- Telèfon
- Correu electrònic (revisar que funcioni)
- Web (revisar que funcioni)
- Descripció de l'activitat: explicació de quines coses es reparen, especificant les marques quan sigui necessari. I quines coses es compren, venen o recullen.

La informació recopilada, en format excel, haurà de seguir les pautes següents:

- Nom Comerç (cada paraula amb majúscula) Ex: Green Bikes
- C. Carrer, nº (Abreviació del tipus de via, espai, nom del carrer en majúscula per cada paraula, una coma, espai i número del carrer) Ex: C. Ataülf, 8
- Números del telèfon agrupats de 3 en 3 Ex: 933 151 375

Un cop l'administrador hagi repassat els excels amb els nous comerços, l'adjudicatari haurà de traspasar les noves dades a la web.

L'adjudicatari haurà de visitar el comerços convenientment identificat com a representant de l'AMB per aquest encàrrec concret.

Caldrà indicar en un mapa (en format paper o digital) el recorregut que s'ha fet a cada municipi.

El retorn de la informació recollida haurà de ser en format excel amb les dades de cada comerç. El retorn de la informació es podrà dur a terme progressivament, un cop finalitzat el treball de camp específic a cada municipi o districte. No caldrà esperar a la finalització del contracte.

L'adjudicatari facilitarà un telèfon mòbil de contacte del coordinador del treball camp perquè hi ha d'haver un contacte permanent per la resolució de possibles problemes o dubtes.



ANNEX III: MANUAL DEL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL DEL LOCAL MILLOR QUE NOU

0. PRESENTACIÓ.

Reparat millor que nou és un servei de suport i assessorament gratuït als ciutadans per tal que es puguin reparar ells mateixos alguns aparells i objectes. El projecte s'emmarca dins de l'estratègia global de l'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) de promocionar la reparació d'objectes i els mercats d'intercanvi com a mecanismes per evitar la generació de residus.

El principal objectiu és el de facilitar a tots els ciutadans majors d'edat dels 36 municipis que integren l'Àrea Metropolitana de Barcelona, la possibilitat d'aprendre a allargar la vida útil d'objectes i aparells mitjançant la seva reparació i/o restauració, contribuint amb la reducció de residus i impactes sobre el medi ambient i fomentant l'estalvi. Es tracta d'un servei d'assessorament diari de reparacions d'objectes i tallers monogràfics setmanals.

El servei posa a disposició dels usuaris unes instal·lacions equipades amb una zona d'atenció ciutadana, una zona de taller amb les eines necessàries i especialistes que ofereixen assessorament de quatre especialitats (electricitat, electrònica, bricolatge, fusteria i reparació de bicicletes), que indiquen quina metodologia i eines utilitzar en tot el procés d'auto-reparació.

Es realitzen tallers monogràfics de temàtiques variades i enfocades a les necessitats de la llar i a la reutilització d'objectes, com són: iniciació a la electricitat i electrònica, lampisteria, restauració de mobles, costura amb roba en desús, taller de fabricació de làmpades mitjançant la reutilització d'objectes, reparació d'equips informàtics.

1. OBJECTE I CAMP D'APLICACIÓ.

1.1.OBJECTE

El Manual de Gestió Ambiental té per objecte descriure el Sistema de Gestió implantat i orientar sobre la documentació relacionada amb el mateix.

El sistema de gestió ambiental implantat permet:

- establir, implementar i millorar el sistema de gestió ambiental
- assegurar la conformitat amb la seva política ambiental establerta.
- demostrar la conformitat de la gestió ambiental realitzada amb la norma ISO 14001.



1.2. ABAST DEL SISTEMA

L'abast del Sistema inclou el "Suport i assessorament als ciutadans en la reparació d'aparells i objectes" a les instal·lacions del carrer Sepúlveda 45 i 47 de Barcelona.

2. NORMES PER A LA CONSULTA.

En el disseny i implantació del Sistema de Gestió Ambiental s'han considerat les normes següents:

ISO 14001:2004 i següents

ISO 19001:2002 i següents

3. TERMES I DEFINICIONS.

En la documentació del Sistema de Gestió Ambiental s'apliquen les següents definicions extretes de la pròpia norma:

Auditor: Persona amb competència per portar a terme una auditoria.

Millora continua: Procés recurrent d'optimització del sistema de gestió ambiental per aconseguir millores en el comportament ambiental global de forma coherent amb la política ambiental.

Acció correctiva: acció per eliminar la causa d'una no conformitat detectada.

Document: Informació i el seu medi de suport

Medi ambient: Entorn en el qual opera l'organització, inclosos l'aire, l'aigua, el sòl, els recursos naturals, la flora, la fauna, els éssers humans i les seves interrelacions.

Aspecte ambiental: Element de les activitats, productes i serveis de l'organització que pot interactuar amb el medi ambient.

Impacte ambiental. Qualsevol canvi en el medi ambient, ja sigui advers o beneficiós, com a resultat total o parcial dels aspectes ambientals de l'organització.

Sistema de gestió ambiental (SGA): Part del sistema de gestió de l'organització, emprat per desenvolupar i implementar la seva política ambiental i gestionar els seus aspectes ambientals.



Objectiu ambiental: Fi ambiental de caràcter general coherent amb la política ambiental, que l'organització s'estableix.

Comportament ambiental: Resultats mesurables de la gestió que fa una organització dels seus aspectes ambientals

Política ambiental: Intencions i direcció generals de l'organització relacionades amb el seu comportament ambiental, com les ha expressat formalment l'alta direcció.

Fita ambiental: Requisit detallat aplicable a l'organització que té el seu origen en els objectius ambientals i que es necessari establir i complir per aconseguir aquests objectius.

Part interessada: Persona o grup que té interès o està afectat pel comportament ambiental de l'organització.

Auditoria interna: Procés sistemàtic, independent i documentat per obtenir evidències de l'auditoria i avaluar-les de manera objectiva a fi de determinar l'extensió en que es compleixen els criteris d'auditoria del sistema de gestió ambiental fixat per l'organització.

No conformitat: Incompliment d'un requisit

Acció preventiva: Acció per eliminar la causa d'una no conformitat potencial.

Prevenició de la contaminació: Utilització de processos, pràctiques, tècniques, materials, productes, serveis o energia per evitar, reduir o controlar (en forma separada o en combinació) la generació, emissió o descàrrega de qualsevol tipus de contaminant o residu, a fi de reduir impactes ambientals adversos.

Procediment: Forma especificada de portar a terme una activitat o procés.

Registre: Document que presenta resultats obtinguts, o proporciona evidència de les activitats realitzades.

4. REQUISITS DEL SISTEMA DE GESTIÓ AMBIENTAL.

4.1. REQUISITS GENERALS.

La organització del servei REPARAT MILLOR QUE NOU ha establert un sistema de gestió ambiental l'abast del qual s'ha definit a l'apartat 1.2

El sistema està documentat, implantat i es manté i millora contínuament segons es descriu



als diferents apartats d'aquest manual.

4.2. POLÍTICA AMBIENTAL.

El Director del Projecte, com a màxim responsable del servei, estableix i aprova la Política Ambiental i s'assegura de que aquesta:

es apropiada a la naturalesa, magnitud i impactes ambientals de les activitats, productes i serveis.

inclou el compromís de millora continua i prevenció de la contaminació.

conté el compromís de complir els requisits legals aplicables, i aquells requisits que l'organització subscriu, relacionats amb els aspectes ambientals.

proporciona el marc per establir i revisar els objectius i les fites ambientals.

El Director del Contracte posa a disposició els mitjans necessaris per tal que la Política Ambiental estigui documentada, comunicada i compresa per tot el personal per tal de que sigui conscient de les seves obligacions individuals en matèria de medi ambient.

Tanmateix aporta els mitjans necessaris per tal de que estigui a disposició del públic i de les parts interessades.

La Política Ambiental s'estableix en el document POLÍTICA AMBIENTAL (PA):

4.3. PLANIFICACIÓ.

Aspectes ambientals

El PROCEDIMENT D'IDENTIFICACIÓ I VALORACIÓ DELS ASPECTES AMBIENTALS (PR-001) estableix la metodologia per a la identificació i valoració dels aspectes ambientals associats a les activitats realitzades.

El procediment permet determinar aquells aspectes que poden tenir un impacte significatiu sobre el medi ambient i que seran nomenats aspectes ambientals significatius.

Els aspectes ambientals identificats són considerats a l'hora d'establir els objectius de millora per tal de reduir l'impacte de l'organització sobre el medi ambient.

Requisits legals i altres requisits



El PROCEDIMENT D'IDENTIFICACIÓ DELS REQUISITS LEGALS (PR-002) estableix la metodologia per a l'identificació legals aplicables.

Aquest procediment contempla també el seguiment i registre d'aquests requisits així com el que l'organització subscrigui de manera voluntària.

Objectius, fites i programes

Les responsabilitats i metodologia per l'establiment i planificació dels objectius es defineix al PROCEDIMENT D'ESTABLIMENT D'OBJECTIUS (PR-003).

Els Objectius són difosos als nivells implicat de l'organització a través de qualsevol dels canals de comunicació establerts PROCEDIMENT DE COMUNICACIÓ (PR-005).

4.4. IMPLEMENTACIÓ I OPERACIÓ.

Recursos, funcions, responsabilitat i autoritat

El Director del Contracte es compromet a dotar a l'organització dels recursos suficients, essencials per implementar, mantenir i millorar el sistema de gestió ambiental.

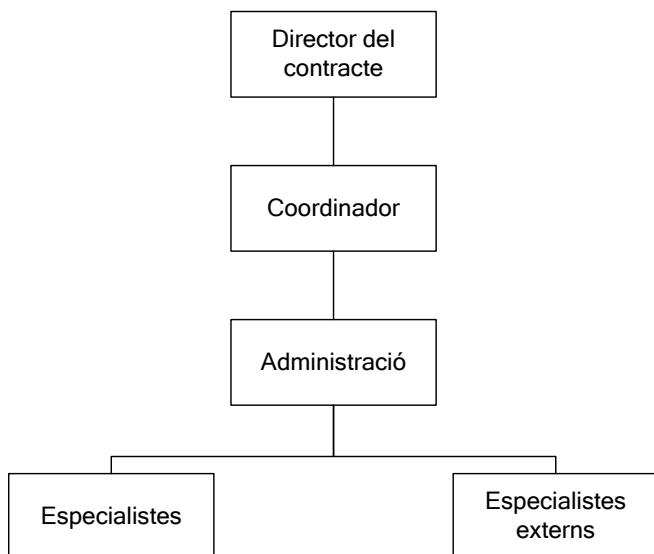
El Coordinador es la persona designada per:

assegurar-se de que el sistema de gestió ambiental s'estableix, implementa i manté d'acord amb els requisits de la norma de referència.

informar al Director del Contracte sobre el funcionament del sistema per a la seva revisió, incloent les recomanacions per la millora.

L'organització s'estructura de la següent manera:





Al marge d'altres que puguin tenir, les funcions, responsabilitats i autoritats de cada lloc de treball en relació a la gestió ambiental es defineixen a les fitxes de DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL (DLT-001 a DLT-007).

Competència, formació i conscienciació

L'organització ha determinat la competència i coneixements necessaris per a cada lloc de treball. Aquesta informació és descrita a les fitxes de DESCRIPCIÓ DEL LLOC DE TREBALL (DLT-001 a DLT-007).

El Coordinador és responsable de que el personal que incorpori al servei compleixi amb la competència definida en aquestes fitxes.

La competència del personal es podrà completar a través de formació interna. El PROCEDIMENT DE FORMACIÓ (PR-004) descriu la metodologia per la determinació de les necessitats, impartició de la formació i avaluació de la seva eficàcia.

Comunicació

El següent quadre defineix els canals establerts per assegurar les comunicacions internes, entre els diferents nivells de l'organització; i externes, amb els usuaris i altres parts interessades externes.

Tipus de comunicació	canal de comunicació	informació comunicada
Interna descendent	Reunions Oral	Política Objectius



	Correu electrònic Cartells	Procediments Seguiment indicadors
Interna horitzontal	Reunions Oral Correu electrònic	Seguiment indicadors Accions correctives Accions preventives
Interna ascendent	Reunions Oral Correu electrònic Enquestes	Suggeriments No conformitats Seguiment indicadors
Externa	Bloc Bústia de suggeriments Oral Correu electrònic Cartells	Política Informació sobre els aspectes ambientals Bones pràctiques Suggeriments Queixes

El PROCEDIMENT DE COMUNICACIÓ (PR-005) estableix la metodologia per rebre i tractar les opinions dels usuaris i del personal envers el servei i en concret sobre els aspectes ambientals d'aquest.

L'organització decideix fer pública informació relativa als aspectes ambientals a través del blog del servei.

Documentació

La documentació del sistema de gestió ambiental inclou:

- Política.
- Objectius
- Manual de Gestió.
- Procediments
- Registres
- Documents relacionats

Control dels documents

El control dels documents es realitza mitjançant la metodologia descrita al PROCEDIMENT DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ (PR-006). El procediment té en compte:

- la aprovació de la documentació prèviament a la seva emissió
- la revisió, actualització i aprovació de les modificacions
- la identificació dels canvis i estat de revisió
- distribució i accessibilitat de la documentació
- control de la llegibilitat i identificació de la documentació
- control de la documentació externa



gestió de la documentació obsoleta

Control operacional.

El control operacional relacionat amb la gestió del residus es defineix al PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE RESIDUS (PR-007). El PROCEDIMENT DE CONTROL DELS EXTINTORS (PR-016) defineix les comprovacions a realitzar com a usuari dels extintors.

El control operacional de la resta d'aspectes ambientals, en especial els considerats com a significatius, es realitza a través de la sensibilització del personal i l'establiment de BONES PRÀCTIQUES AMBIENTALS (BPA).

Preparació i resposta davant emergències

El PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ EN CAS D'INCENDI (PR-008) estableix les consignes a seguir en cas d'incendi a l'establiment.

Al PROCEDIMENT D'EMMAGATZEMATGE DE PRODUCTES (PR-009) es defineixen les mesures per a la prevenció de vessaments i accidents derivats de l'emmagatzematge de productes, així com les actuacions a seguir en cas de vessament. Aquest procediment es d'aplicació per als productes líquida i en pols, que son els susceptibles patir un vessament.

4.5. VERIFICACIÓ.

Seguiment i medició

Els aspectes ambientals susceptibles de generar impacte en el medi ambient són sotmesos a seguiment i control, a fi de minimitzar l'impacte negatiu en el medi ambient. Els controls es defineixen als procediments:

PROCEDIMENT DE GESTIÓ DE RESIDUS (PR-007)

PROCEDIMENT DE CONTROL DELS APARELLS REPARATS (PR-010)

PROCEDIMENT DE CÀLCUL D'INDICADORS AMBIENTALS (PR-011)

Els equips de seguiment i medició que s'utilitzen estan controlats segons el PROCEDIMENT DE CONTROL DELS EQUIPS DE MEDICIÓ (PR-012) per assegurar que es mantenen calibrats o verificats.

Avaluació del compliment legal

El PROCEDIMENT D'IDENTIFICACIÓ DELS REQUISITS LEGALS (PR-002), a més de la identificació legals aplicables, contempla també el seguiment i avaluació del seu compliment.



No conformitat, acció correctiva i acció preventiva

El PROCEDIMENT DE TRACTAMENT DE LES NO CONFORMITATS (PR-013) descriu el tractament que es segueix amb les no conformitat i com s'estableixen les accions correctives per eliminar la causa de la ha generat per evitar que es torni a repetir

El procediment contempla, a més, l'establiment d'accions preventives per eliminar les causes de no conformitats potencials i prevenir que esdevinguin no conformitats.

Control dels registres

Al PROCEDIMENT DE CONTROL DE LA DOCUMENTACIÓ (PR-006) s'estableix la metodologia per a l'identificació, codificació i control dels registres.

A cada procediment s'indiquen els registres que deriven de la seva aplicació, la codificació, on s'arxiva, el temps d'arxiu i el responsable.

Auditoria interna

Es realitzen auditories internes del sistema de gestió per determinar si el seu funcionament és correcte, si és conforme amb els requeriments de la norma, si està implantat i es manté de manera eficaç, així com auditar el compliment de les obligacions legals i el comportament ambiental. La metodologia per a la realització de les auditories es defineix al PROCEDIMENT D'AUDITORIA (PR-014).

4.6. REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ.

El Sistema de Gestió es revisa segons la metodologia establerta al PROCEDIMENT DE REVISIÓ DEL SISTEMA (PR-015) amb l'objectiu de comprovar la seva conveniència, adequació i eficàcia continua. La revisió inclou l'avaluació d'oportunitats de millora i la necessitat d'efectuar canvis en el sistema de gestió ambiental, incloent la Política, els objectius i les fites ambientals.

