



## ANNEX 13. NORMES DE QUALITAT DE RECOLLIDA I NETEJA VIÀRIA (LOT 1)

---

### INDEX

1.	NORMES DE QUALITAT.....	3
1.1	Normes de qualitat dels serveis de neteja viària (lot 1).....	3
1.2	Serveis de recollida (Lot 1).....	5
1.3	Serveis de neteja de platges, terrenys, solars i camins municipals (Lot 1).....	7
1.4	Servei de gestió de la Deixalleria Municipal (Lot 2).....	9





## 1. NORMES DE QUALITAT

El PCT estableix el règim de penalitats dels lots 1 i 2 algunes de les quals resulten del control de qualitat del servei.

Les següents taules mostren les normes de qualitat a títol enunciatiu, però no limitatiu que, en qualsevol cas, definiran els STM en el moment d'inici del servei i comunicaran als adjudicataris de cada lot amb l'acta d'inici del servei, que s'utilitzaran per aplicar el règim de penalitats del PCT.

La qualificació "Correcte" de les taules no comportarà cap tipus de penalitat en la contraprestació dels serveis inspeccionats. Les qualificacions "No satisfactori", "Deficient" i "Inacceptable" tindran les penalitats en la retribució determinades a la clàusula 7.2.3 del PCT.

El control de qualitat serà simultani a la facturació, de manera que els controls realitzats en un mes tindran conseqüència en la retribució d'aquell mateix mes, o com a molt, al mes següent.

Cada control de qualitat de les taules següents es correspon amb una inspecció dels serveis tècnics municipals o en qui deleguin. En el cas de serveis o controls que no tenen itinerari associat es descriu en cada tipus de control quin en serà l'abast.

### 1.1 NORMES DE QUALITAT DELS SERVEIS DE NETEJA VIÀRIA (LOT 1)

Taula 1. Normes de qualitat i catalogació dels serveis de Neteja Viària (Lot 1).

QUALITAT DEL SERVEI Neteja Viària (Lot 1)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
Control dels serveis de neteja viària d'alta qualitat d'un itinerari, entès com: neteja de l'entorn del mobiliari urbà (fanals, papereres), sota els bans de la via pública, franja tocant a les façanes, racons, cantonades i similars.	Sense brutícia entre els racons, sota bancs, etc. analitzats.	Brutícia entre fins a un 5% dels racons, sota bancs, etc. analitzats.	Brutícia entre un 6% i un 10% dels racons, sota bancs, etc. analitzats.	Brutícia de més d'un 11% dels racons, sota bancs, etc. analitzats.
Control dels serveis de neteja viària de forma general en un itinerari de servei.	Sense brutícia en la superfície avaluable.	Brutícia <sup>1</sup> igual o inferior al 5% de la superfície de l'itinerari i/o en 3 punts diferents.	Brutícia entre el 5 i el 10% de l'itinerari i/o en 3 punts diferents.	Brutícia en més de l'11% de l'itinerari i/o en 3 punts diferents.
Deficiències papereres (rovellada, manca de pintura, grafit, element trencat, etc.) en el total de contenidors de l'itinerari.	Totes correctes.	2% amb alguna deficiència.	Del 3 al 5% amb alguna deficiència.	Més del 5% amb alguna deficiència.
Control del buidatge de les papereres de via pública en un itinerari (en servei d'escombrat manual o de brigada de papereres).	Buidatge realitzat a totes les papereres.	Igual o inferior a 5% No recollides.	Del 5 al 10% No recollides.	Més de l'11% no recollides.
Control de neteja exterior de les papereres de la via pública de l'itinerari.	Neteja exterior de les papereres realitzada.	1 o 2 papereres brutes.	De 3 a 5 papereres brutes.	Més de 5 papereres brutes.
Control de neteja (residus i herbes) dels escocells dels arbres en un itinerari.	Neteja realitzada en tots els	No realitzar la neteja de 1 o 2	No realitzar la neteja de 3 a 5	No realitzar la neteja de més de 5

<sup>1</sup>S'entendrà per brutícia, taques a la via pública provinents d'orins o altres, taques i excrements de coloms i altres aus, presència de residus sòlids i/o líquids, entre d'altres.





QUALITAT DEL SERVEI Neteja Viària (Lot 1)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
	escocells.	escocells.	escocells.	escocells.
Control de la recollida dels excrements de gossos de l'itinerari.	Recollida realitzada.	No recollida d' 1 o 2 punts d'excrements.	No recollida de 3 o 4 punts d'excrements.	No recollida de més de 4 punts d'excrements.
Impulsar restes de residus i/o fulles sota els vehicles estacionats en l'itinerari.	No impulsar residus i/o fulles.	-	-	Impulsar residus i/o fulles.
Esquitxar aparadors comercials o persones o altres en el reg a pressió.	No esquitxar.	-	Esquitxar.	-
Control del servei de neteja de fulles, flores, resines i equivalents.	Retirada del 100%.	No Retirada igual o inferior al 2% de l'itinerari.	No Retirada entre el 2% i el 4% de l'itinerari.	No Retirada en més del 4% de l'itinerari.
Efectuar tria de productes a les papereres.	No realitzar tria.	-	-	Realitzar tria.
Realitzar la càrrega d'aigua per vehicles de reg o escombrada mecànica en punts no autoritzats.	Realitzar la càrrega d'aigua correctament.	-	-	No realitzar la càrrega d'aigua correctament.
Abocar residus d'escombrada al lloc no previst.	Abocar els residus al lloc previst.	-	-	No abocar els residus al lloc previst.
No recollida d'una acumulació de residus en qualsevol servei de neteja viària.	Realitzar la recollida.	-	-	No realitzar la recollida.
No recollir residus fora dels contenidors i no disposar-los al contenidor de selectiva corresponent.	Realitzar la recollida i disposar els residus correctament.	-	-	No realitzar la recollida i/o disposar els residus de forma incorrecta.
Manca de neteja d'un arrossegament identificat.	Realitzat al cap de 24 hores.	Realitzat al cap de 48 hores.	Realitzat al cap de 72 hores.	Realitzat després de 72 hores.
Informar sobre la presència de rosegadors i/o coloms (presència d'individus i/o nius).	Traspàs d'informació.	-	No traspàs d'informació.	-
Retirada de menjar i/o aigua de gats als punts no autoritzats.	Retirada realitzada.	Retirada no realitzada al cap de 24 hores.	Retirada no realitzada al cap de 48 hores.	Retirada no realitzada després de 48 hores.
Velocitats de neteja superiors a les previstes amb resultat negatiu.	Realitzar els serveis amb la velocitat prevista.	-	No realitzar els serveis amb la velocitat prevista.	-
Estat dels equips de neteja viària (maquinària i carrosseria). Desperfectes <sup>2</sup> en l' estat de la pintura, de la neteja interior i exterior, oxidacions, qualitat de les gomes, entre d'altres equivalents.	Manca de desperfectes als equips.	2 Desperfectes per equip.	De 3 a 5 Desperfectes per equip.	Més de 5 Desperfectes per equip.
Estat funcional dels equips (inclosa la manca de funcionament de l'aire condicionat i equivalent).	Correcte.	Insuficient.	Defectuós.	Dolent.
Parada temporal dels equips sense causa justificada.	Sense parada.	Entre 5 i 10 minuts.	Entre 10 i 20 minuts.	Més de 20 minuts.
Retard injustificat a l'inici del servei.	Sense retard.	Superior als 10 minuts.	Superior als 15 minuts.	Superior als 20 minuts.
Composició del equip de treball necessari per servei.	Composició correcta.	-	-	Composició incorrecta.

<sup>2</sup> S'entendrà com un desperfecte, per exemple, una oxidació, rovellat, ratllat, cops, bonys, taques, brutícia de mida superior a 10 cm lineals o 10 cm<sup>2</sup>.





## 1.2 SERVEIS DE RECOLLIDA (LOT 1)

Taula 2. Normes de qualitat i catalogació de Recollida de Residus (Lot 1).

QUALITAT DEL SERVEI Recollida de Residus (Lot 1)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
Manca de recollida dels residus porta a porta domèstics o comercials deixats en aportació correcta per la ciutadania.	Cap desbordament.	2% d'aportacions no recollides.	Del 3 al 5% d'aportacions no recollides.	Més del 5% d'aportacions no recollides.
Desbordaments de contenidors de vidre atribuïble a l'adjudicatari, en el total de l'itinerari de recollida (o qualsevol contenidor durant el servei de transició).	Cap desbordament.	2% contenidors desbordats.	Del 3 al 5% desbordats.	Més del 5% desbordats.
Contenidors de vidre no recollits en un itinerari (excepte els que tinguin sensor volumètric instal·lat).	Tots contenidors recollits.	De 1 a 3 contenidors sense recollir.	De 4 a 5 contenidors sense recollir.	Més de 5 contenidors sense recollir.
Manca de funcionament del les lectures d'aportacions del servei porta a porta.	Funcionament correcte de tots els dispositius.	2% manca de funcionament.	Del 3 al 5% manca de funcionament.	Més del 5% de manca de funcionament.
Composició dels contenidors de l'àrea d'emergència, segons el nombre de contenidors per fracció i el model de contenidor.	Totes correctes.	-	D'1 a 2 contenidors amb mala composició.	A partir d'2 contenidors amb mala composició.
Cubells del servei porta a porta mal ordenats, alineats, mal col·locats, en un itinerari de recollida.	Tots correctes.	2% mal posats.	Del 3 al 5% mal posats.	Més del 5% mal posats.
Deficiències en cubells comunitaris, bujols i/o receptacles dels habitatges plurifamiliars i de l'àrea d'emergència ( elements trencats o amb mal estat de funcionament, pedal, mal encaix de la tapa, etc.) en el total de l'itinerari.	Tots correctes.	2% amb alguna deficiència.	Del 3 al 5% amb alguna deficiència.	Més del 5% amb alguna deficiència.
Manca de neteja dels contenidors de l'àrea d'emergència tant interior com exterior, en el total de contenidors de l'itinerari.	Neteja correcte.	2% de contenidors bruts a l'interior o exterior.	Del 3 al 5% de contenidors bruts a l'interior o exterior.	Més del 5% de contenidors bruts a l'interior o exterior.
Manca de recollida de residus <sup>3</sup> fora dels contenidors de vidre, deixats en aportacions incorrectes del porta a porta o fora de l'àrea d'emergència o fora dels contenidors de l'àrea d'emergència.	Totes correctes.	2% de residus no recollits.	Del 3 al 5% de residus no recollits.	Més del 5% de residus no recollits.
Contenidor de vidre o de l'àrea d'emergència fora d'ús per avaria i sense un contenidor de reposició, en el total de contenidors de l'itinerari.	Tots correctes.	-	D'1 a 2 contenidors fora d'ús i sense contenidor de reposició.	Més de 2 contenidors fora d'ús i sense contenidor de reposició.
Punts de residus o d'abocaments de residus voluminosos <sup>4</sup> i/o poda abandonats sense recollir en l'itinerari.	Tot recollit.	-	-	Un punt o més sense recollir.
Recollides comercials no realitzades, en el total d'establiments de l'itinerari.	Totes realitzades.	-	De 1 a 3 recollides comercials no realitzades.	Més de 3 recollides comercials no realitzades.
Incompliment de les tasques de seguiment, inspecció i control de les aportacions de residus dels usuaris/es dels servei de recollida porta a porta domèstic i comercial, per itinerari d'inspecció i jornada.	Sense incompliment.	Un incompliment.	Entre 1 i 3 incompliments de seguiment, inspecció i control.	Més de 3 incompliments de seguiment, inspecció i control.

<sup>3</sup> La manca de recollida de residus fora serà aplicable a bosses d'escombraries, residus sòlids, petits i grans, cartrons, entre d'altres. Però també a petits residus que no s'hagin escombrat o recollit, com poden ser restes de fulles, restes de ceràmica o vidres trencats i petites, restes de terra i equivalents que generin imatge de brutícia de l'àrea de contenidors.

<sup>4</sup> Fa referència a punts de residus i abocaments que estiguin fora de l'entorn de les àrees de contenidors, però que estiguin en l'itinerari d'algun servei.





QUALITAT DEL SERVEI Recollida de Residus (Lot 1)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
Manca d'entrega o reposició de receptacles per les recollides comercials i porta a porta, en itinerari i jornada.	Tot entregat.	-	De 1 a 3 receptacles no entregats.	Més de 3 receptacles no entregats.
Pèrdua de líquids i/o líquids provinents de la compressió dels residus, en vehicles i recol·lectors i en contenidors.	No pèrdua de líquid.	-	-	Pèrdua de líquid.
Estat dels equips (maquinària i carrosseria). Desperfectes <sup>5</sup> en l'estat de la pintura, oxidacions, qualitat de les gomes, estat dels adhesius, entre d'altres equivalents.	Cap defecte.	2 Desperfectes per equip.	De 3 a 5 Desperfectes per equip.	Més de 5 Desperfectes per equip.
Estat funcional dels equips (inclosa la manca de funcionament de l'aire condicionat i equivalent).	Correcte.	Insuficient	Defectuós.	Dolent.
Velocitats de recollida superiors a les previstes amb resultat negatiu.	Realitzar els serveis amb la velocitat prevista.	-	No realitzar els serveis amb la velocitat prevista.	-
No aplicar els sistemes previstos de compactació i/o reducció de volum de residus dels contenidors / caixes / receptacles de residus, control per jornada.	Aplicació correcta dels sistemes de compactació i/o reducció.	Manca d'aplicació dels sistemes de compactació i/o reducció a 1 caixa o equivalent per jornada.	Manca d'aplicació dels sistemes de compactació i/o reducció de 2 a 3 caixes o equivalents per jornada.	Manca d'aplicació dels sistemes de compactació i/o reducció en més de 3 caixes o equivalents per jornada.

### 1.3 SERVEI DE GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA MUNICIPAL (LOT 2)

En aquest cas el control de qualitat no s'efectuarà per itinerari, jornada i torn de treball. Si no que es realitzarà segons cada aspecte de qualitat que s'identifiqui i que sigui atribuïble a l'adjudicatari.

Taula 3. Normes de qualitat i catalogació de la Deixalleria (Lot 2).

QUALITAT DEL SERVEI Servei de Deixalleria (Lot 2)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACCEPTABLE
No deixar entrar usuaris/es censats al municipi, sense causa justificada.	Entrada permesa.	-	-	Entrada no permesa.
No deixar entrar activitats econòmiques censades al municipi, sense causa justificada.	Entrada permesa.	-	-	Entrada no permesa.
No aplicar el preu públic establert i tarifes per limitació de volum i quantitat establerts per l'Ajuntament en cada moment i per cada usuari/a, en cas que n'hi hagi.	Preu públic aplicat.	-	-	Preu públic no aplicat.
No traslladar la informació i condicions d'ús de forma correcta als usuaris/es del servei de deixalleries.	Trasllat d'informació correcte.	-	Trasllat d'informació incorrecte.	-
No disposar de tot el personal adscrit al servei, en una inspecció i jornada.	Disposar de personal.	-	-	No disposar del personal.
Deixar les instal·lacions sense personal d'atenció o tancat en horari d'obertura al públic.	Instal·lacions amb personal.	-	-	Instal·lacions sense personal.
Destinació dels residus a gestors diferents als acordats	Destinació	-	-	Destinació no

<sup>5</sup> S'entendrà com un defecte, per exemple, una oxidació, rovellat, ratllat, cops, bonys, taques, brutícia de mida superior a 10 cm lineals o 10 cm<sup>2</sup>.





QUALITAT DEL SERVEI Servei de Deixalleria (Lot 2)	CORRECTE	NO SATISFACTORI	DEFICIENT	INACEPTABLE
sense prèvia comunicació.	acordada.			acordada.
Manca de control dels operaris/es en la deposició i classificació de residus per part dels usuaris/es.	Control correcte.	Manca de control a 1 usuari/a.	Manca de control de 2 a 5 usuaris/es.	Manca de control de més de 5 usuaris/es.
Seguiment incorrecte dels criteris tècnics de reutilització.	Seguiment dels criteris de forma correcta.	-	-	Seguiment dels criteris de forma incorrecta.
Manipulació incorrecta dels residus voluminosos recollits que impedeixi la seva reutilització o PxR.	Manipulació correcta.	-	-	Manipulació incorrecta.
Estat de les caixes, receptacles i/o maquinària. Desperfectes <sup>6</sup> en l'estat de la pintura, de la neteja interior i exterior, oxidacions, qualitat de les gomes, entre d'altres equivalents.	Cap desperfecte.	2 Desperfectes per equip.	De 3 a 5 Desperfectes per equip.	Més de 5 Desperfectes per equip.
Deficiències <sup>7</sup> en l'estat de les instal·lació que afectin a la imatge tals com brutícia, conservació, manteniment i estat de la jardineria i parterres existents, durant una inspecció d'una jornada, sense risc per la seguretat.	Sense deficiències.	1 o 2 Deficiències.	De 3 a 5 Deficiències.	Més de 5 Deficiències.
Deficiències en l'estat de la instal·lació que suposin un risc per la seguretat pels operaris/es i usuaris/es.	Sense deficiències.	-	-	Amb 1 o més d'una deficiència de seguretat.
No informar de les incidències ocorregudes.	Informació de totes les incidències.	No informar d'1 incidència.	No informar de 2 a 5 incidències.	No informar de més de 5 incidències.
No comunicar modificacions en el funcionament del servei (que es detectin durant el control de qualitat).	Comunicar les modificacions.	-	-	No comunicar les modificacions.
Falsejar dades.	No falsejar dades.	-	-	Falsejar qualsevol tipus de dades.
Incompliment de la vigilància de les instal·lacions en horari de no obertura de la deixalleria fixa.	Compliment de la vigilància.	-	-	Incompliment de la vigilància.
Composició del equip de treball necessari per servei.	Composició correcta.	-	-	Composició incorrecta.

<sup>6</sup> S'entendrà com un desperfecte, per exemple, una oxidació, rovellat, ratllat, cops, bonys, taques, brutícia de mida superior a 10 cm lineals o 10 cm<sup>2</sup>.

<sup>7</sup> Deficiència en els 25m<sup>2</sup> avaluable serà en un determinat punt/s diferents de la deixalleria. S'entendrà per deficiència qualsevol residu, taca i/o brutícia de mida superior als 10 cm<sup>2</sup>.

