

Taller Campanyes de comunicació

Anàlisi de cas:

Notícies » Comunicat de l'Ajuntament de Mataró sobre el servei de recollida de residus

Data publicació: 21/06/2018. Font: Ajuntament de Mataró

Comunicat de l'Ajuntament de Mataró sobre el servei de recollida de residus

En relació al vídeo gravat per un veí on es pot veure un operari del servei de recollida de residus que buida, i per tant barreja, en el mateix camió el contingut d'un contenidor de paper i cartró i el d'un altre de rebuig recollits selectivament pels ciutadans, l'Ajuntament de Mataró vol fer constar el següent:

- L'Ajuntament ha demanat explicacions a l'empresa FCC, adjudicatària del servei des de 2014, que inicialment atribueix els fets a un episodi puntual.
- Tot i així, conscients que els fets denunciats posen en risc la confiança dels ciutadans en el sistema de recollida selectiva, l'Ajuntament ha decidit obrir un expedient informatiu per aclarir en quin context s'han produït i estudiar possibles sancions.
- L'Ajuntament vetlla pel bon compliment del servei de recollida de residus i prendrà mesures i reclamarà a la concessionària en proporció a les conclusions de l'expedient informatiu.
- Finalment, l'Ajuntament vol agrair la col·laboració i implicació ciutadana en la gestió dels residus i en especial en la recollida selectiva, que tants beneficis aporta al medi ambient i a la millora de la sostenibilitat de la ciutat.

Mala praxi a Mataró: barregen paper i rebuig en el mateix camió d'escombraries

Font: TV3. Data 22 de juny del 2018

Queixes a Mataró per un vídeo que ha posat en evidència una mala praxi en la recollida selectiva d'escombraries. En les imatges, gravades per un ciutadà, es pot veure com **un camió buida el contenidor de paper i, seguidament, agafa el de rebuig i l'aboca a sobre del de paper**. D'aquesta manera, fa inútil l'esforç que els ciutadans han fet per separar les deixalles.

Alguns veïns asseguren que l'empresa de recollida selectiva d'escombraries de Mataró sovint barreja la brossa dels diferents contenidors:

Joan de Arcayne: "Carreguen el paper, després carreguen el rebuig... Ho barregen tot, està més que vist".

Maria Teresa Niubó: "Jo ho he vist més d'una vegada. Em va estranyar, perquè a nosaltres ens ho fan classificar i després ells... Però no tots".



L'Ajuntament obre un expedient per l'empresa que gestiona la recollida selectiva

A Mataró, la recollida selectiva arriba a un 32% del total de la brossa que llencen els ciutadans. **L'Ajuntament de la ciutat ha obert un expedient a l'empresa Fomento de Construcciones y Contratas**, que és la qui ho gestiona. El regidor de sostenibilitat ha dit que vol esbrinar "realment què ha passat":

"L'empresa diu que és un fet puntual i nosaltres ens volem assegurar del bon servei de recollida aquí, a la ciutat. És la nostra obligació i, en aquest sentit, per això hem obert aquest expedient informatiu, perquè ens expliquin realment què ha passat".

La planta de tractament de residus del Maresme rep diàriament uns 50 camions. Els responsables asseguren que es controla que cada vehicle hagi fet bé la recollida. El cap d'operacions, Xavier Balagué, ha explicat que es fa una "**inspecció visual de cada camió**" i que, si la càrrega que transporta no s'adequa al que hauria de transportar, la transfereixen al lloc adient.

Cada fracció es tracta en una nau separada, diuen, i es carrega en grans camions que les porten a les plantes on aquests materials s'acaben reciclant.

Mataró proposa sancionar el concessionari del servei de recollida per barrejar els residus

Font: Ajuntament de Mataró i TV3

26/07/2018 - 08:01



L'Ajuntament de Mataró proposa una sanció de 150.000 € a FCC per una infracció greu en barrejar residus a la plaça de Cuba. L'expedient informatiu resol que va ser una pràctica aïllada i acotada en el temps

L'Ajuntament de Mataró ha decidit obrir un expedient sancionador a l'empresa **Fomento de Construcciones y Contratas SA (FCC)**, concessionària del servei de recollida de residus, per una infracció administrativa greu i proposa una multa de 150.000 € per haver fet una mala praxi en la recollida de residus durant aproximadament dos mesos a la plaça de Cuba.

Les conclusions de l'expedient informatiu que fa exactament un mes va obrir l'Ajuntament per la barreja de residus denunciada a través d'un vídeo ciutadà assenyalen que va ser una pràctica aïllada i acotada en el temps, donat que el treballador –que era a l'empresa des del 30 d'abril– ha reconegut que feia aquesta mala praxi contradient les instruccions que li havien donat els seus superiors d'FCC. Malgrat això, l'Ajuntament considera que hi ha hagut una manca d'informació, formació i control del servei per part de l'empresa.

En el [vídeo enregistrat per un veí](#) es podia veure com l'operari buidava el contingut dels contenidors de paper i cartró i de rebuig de la plaça de Cuba en un mateix camió després que els ciutadans els haguessin dipositat selectivament a l'àrea.

Juan Carlos Jerez, regidor de Serveis Centrals de l'Ajuntament, diu que la barreja de fraccions només es feia en aquest punt de la ciutat, però anima els veïns que facilitin proves si creuen que passa en altres punts de Mataró. *"Tenim acotada la incidència o la infracció, en el temps i en l'espai. I no tenim cap més informació. Si algú aporta més proves que això passa en altres llocs de la ciutat o la mateixa auditoria que encarreguem treu més informació, ho incorporarem a l'expedient sancionador."*

L'instructor de l'expedient informatiu diu que el mateix treballador va admetre haver fet la barreja dels dos contenidors per estalviar-se un desplaçament cap a la planta de tractament de residus.



En tot cas, el regidor Juan Carlos Jerez atribueix la mala praxi detectada a la plaça de Cuba a "una falta de formació i informació cap al treballador sobre els protocols de seguiment del servei". Considera que "l'empresa hauria d'haver detectat què estava passant". El govern exigeix per tant l'operari de qualsevol responsabilitat.

L'Ajuntament va demanar immediatament explicacions a l'adjudicatària i va anunciar que prendria mesures en proporció a l'expedient informatiu perquè considera que, a part de les quantitats de residus que no s'han pogut reciclar correctament, els fets denunciats posen en risc la confiança dels ciutadans en el sistema de recollida. En aquest sentit, l'expedient informatiu conclou que l'afer ha tingut una repercussió molt negativa en l'opinió pública: s'ha perjudicat la reputació institucional i també la confiança en el servei.

Així doncs, donat que s'ha acreditat la comissió d'una infracció greu d'acord amb el *Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus*, i com a conseqüència l'Ajuntament ha determinat obrir un expedient sancionador a l'empresa FCC. Per les infraccions greus, la normativa preveu sancions d'entre 4.000 i 150.000 €, i, d'entrada, s'opta precisament per proposar la sanció màxima a l'empresa.

Paral·lelament, l'Ajuntament ha encarregat a una empresa externa una **auditoria sobre el servei** que tindrà en compte els recorreguts fets pels camions i les quantitats recollides en cada cas.

L'Ajuntament vol agrair la col·laboració i implicació ciutadana en la gestió dels residus i en especial en la recollida selectiva, que tants beneficis aporta al medi ambient i a la millora de la sostenibilitat a la ciutat.

Taller Campanyes de comunicació

Resultats de l'anàlisi d'aquest cas per part de dos grups de treball durant el taller celebrat el 8 d'octubre del 2018.

Anàlisi de cas: Impropis a la recollida selectiva. Barreja de materials

M'agrada	No m'agrada
<ul style="list-style-type: none"> 👍 Explicar els mitjans de control del servei existents. 👍 Actuació ràpida i transparència. 👍 No es tracta d'ocultar els fets. 👍 La imposició d'una sanció a l'empresa minimitza l'impacte negatiu. 👍 No se li resta importància als fets. 👍 Explicació de perquè ha succeït. 👍 Comunicat de l'ajuntament anunciant mesures prèviament. 👍 Sanció màxima. 👍 Auditoria. 👍 Implicació ciutadana. Ciutadania implicada en la gestió dels residus, els preocupa que es barregin. 👍 És positiu que l'Ajuntament prengui mesures per resoldre la situació amb l'empresa responsable per evitar es torni a repetir. 👍 Reacció correcta, però potser molt institucional. 👍 Claredat de les explicacions, s'agraeix l'esforç dels ciutadans, 	<ul style="list-style-type: none"> 👎 Manca d'autocrítica de la gestió municipal. 👎 La resposta podria ser més eficaç i creativa. 👎 Minimitzar el fet dient que és un episodi puntual. 👎 No existeix un canal per transmetre les incidències. 👎 Manca control de qualitat del servei. 👎 El vocabulari utilitzat en una notícia dirigida al pública en general amb termes com "expedient informatiu". 👎 Agrair i fomentar la implicació ciutadana, o la reclamació. 👎 Ningú fa autocrítica. Es passen la "pilota": ajuntament → empresa → treballador. 👎 Només ha passat una vegada i és l'únic cop i ho han gravat ? Poc creïble. 👎 Poc conclouent.

demanen als ciutadans que comuniquin si veuen més coses. S'anima a seguir participant i informant.

- 👉 Que es demani explicacions a l'empresa i es reaccioni amb certa rapidesa per buscar una solució.
- 👉 La reacció de l'Ajuntament per mi ha esta la correcta. Obrir expedient i sancionar si correspon.

Implicacions per la gestió

- La transparència en la gestió de residus és un punt crític.
- Campanyes per retornar la confiança en el servei i la gestió de residus
- Augmentar el control del servei amb els diners de la sanció.
- Crear un canal específic de comunicació amb els ciutadans.
- Establir un sistema de control i seguiment continu.
- Crear un protocol de comunicació per a casos com aquest: crisi de reputació.
- A la llarga controlar també el que fan els ciutadans.