

ANEXO 4 - Condiciones de prestación del servicio

1. Objeto.

El presente anexo tiene por objeto regular las condiciones de prestación del servicio cuando la Ciudad Autónoma se haya seleccionado la modalidad "SRAP organiza".

2. Recogida separada y transporte hasta la correspondiente planchada de los residuos de envases de vidrio incluidos en el ámbito de actuación de los SRAPS.

EL SRAPS designado se hará cargo de la recogida separada y el transporte hasta la planchada de los residuos de envases de vidrio incluidos en su ámbito de actuación depositados por los ciudadanos en los contenedores situados en la vía pública.

El SRAP realizará la recogida separada con la frecuencia necesaria para evitar el desbordamiento de los contenedores. En todo caso, el SRAP se hará cargo también de la recogida y limpieza de los eventuales desbordamientos.

El SRAP, con el fin de mejorar la calidad del servicio prestado, hará un seguimiento de los indicadores descritos a continuación, de tal manera que permitan objetivar los servicios prestados por el SRAP. Las ratios aquí indicadas serán objeto de actualización anual (para contemplar la variación en número de contenedores, etc.). Asimismo, los objetivos de cumplimiento establecidos sobre estas ratios podrán ser objeto de modificación a lo largo del convenio, previo acuerdo de las Partes, con el objeto de ajustarlos a la realidad del servicio.

La Ciudad Autónoma deberá comunicar al SRAP responsable de la organización del servicio todos los avisos relacionados con el servicio a través de cualquier de los siguientes canales de comunicación oficiales:

- Teléfono: 900 555 700
- WhatsApp: 629 045 150
- E-mail: atencion.ecovidrio@ecovidrio.es

Los avisos que no se comuniquen en tiempo y forma mediante alguno de estos canales, no se podrán tener en cuenta en el cálculo de los indicadores a continuación descritos.

Indicadores de seguimiento del servicio de recogida:

- Número de avisos de desbordamiento de contenedor:

Se establece un valor de veinte (20) desbordamientos por cada mil (1.000) contenedores instalados. Adicionalmente, si el ratio de habitantes/contenedor de la Ciudad Autónoma es superior a 200, se permitirán cinco (5) desbordamientos adicionales por cada mil (1.000) contenedores.

- Tiempo de resolución de avisos:

Para garantizar la calidad del servicio, se establecen las siguientes ratios de resolución:

(i) Municipios urbanos (> 50.000 habitantes) y semiurbanos (>5.000 y <50.000 habitantes): SRAP organizará los contenedores saturados en un plazo máximo de veinticuatro (24) horas desde la recepción del aviso en el área de soporte a gerencias del SRAP. Si el aviso se produce en viernes, el SRAP dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas adicionales.

(ii) Municipios rurales (< 5.000 habitantes): SRAP organizará los contenedores saturados en un plazo máximo de cuarenta y ocho (48) horas desde la recepción del aviso en el área de soporte a gerencias del SRAP. Si el aviso se produce en viernes, el SRAP dispondrá de un plazo de veinticuatro (24) horas adicionales.

El SRAP, adicionalmente, y previo acuerdo de las partes, adaptará la prestación del servicio –sin comprometer su calidad– a las zonas de mayor estacionalidad.

Con el propósito de hacer un seguimiento objetivo y exhaustivo del servicio prestado, el SRAP propone establecer una comisión de seguimiento de la calidad del servicio, durante los primeros doce (12) meses desde la firma del presente convenio marco, que se reúna trimestralmente con los siguientes objetivos:

- Revise el estado objetivo del servicio prestado durante el trimestre precedente, de acuerdo con los valores de los indicadores descritos.
- Identifique posibles deficiencias y/o ineficiencias por ambas partes (el SRAP y la Ciudad Autónoma).
- Establezca un plan de acción concreto, con:
 - Acciones asignadas a responsables (el SRAP y la Ciudad Autónoma)
 - Fechas objetivo de resolución de dichas deficiencias y/o ineficiencias durante el trimestre siguiente.