

# PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR LA LICITACIÓ PER A LA CONTRACTACIÓ DELS SERVEIS DE SEGUIMENT, CONTROL DE QUALITAT I COMPLIMENT DEL SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS DEL MUNICIPI D'INCA.

## 1. Índex

<b>1. ÍNDEX</b>	<b>1</b>
<b>2. ANTECEDENTS</b>	<b>2</b>
<b>3. OBJECTE DEL CONTRACTE</b>	<b>2</b>
<b>4. OBJECTIUS ESPECÍFICS</b>	<b>2</b>
<b>5. PRESTACIONS DEL SERVEI</b>	<b>3</b>
5.1. MODEL DE CONTROL DE L'EXECUCIÓ DEL SERVEI	3
5.1.1. <i>El control de presència</i>	3
5.1.2. <i>Vinculació del model de control de l'execució del servei a la facturació</i>	4
5.2. MODEL DE CONTROL DE LA QUALITAT DEL SERVEI	4
5.2.1. <i>Càlcul dels índex de qualitat del servei</i>	5
1.1.1. <i>Vinculació del model de control de qualitat a la facturació</i>	5
5.3. MODEL DE CONTROL D'OBJECTIUS AMBIENTALS	5
<b>6. PRESENTACIÓ D'INFORMES I CONTINGUT</b>	<b>7</b>
6.1.1. <i>Contingut de la certificació mensual</i>	8
<b>7. RECURSOS HUMANS</b>	<b>8</b>
<b>8. RECURSOS MATERIALS</b>	<b>8</b>
<b>9. CONDICIONS DE TREBALL</b>	<b>9</b>
<b>10. SEGUIMENT I CONTROL</b>	<b>9</b>
<b>11. INFORMACIÓ I CONFIDENCIALITAT</b>	<b>9</b>
<b>12. MEMÒRIA FINAL</b>	<b>9</b>
<b>13. ANNEX I: METODOLOGIA DE CÀLCUL PER A CADASCUN DELS IQ.</b>	<b>9</b>
13.1. IQ1. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ REBUIG	10
13.2. IQ2. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ SELECTIVA	11
13.3. IQ3. SERVEI DE RECOLLIDA EN CONTENIDORS DE LA FRACCIÓ FORM	13
13.4. IQ4. SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS A GENERADORS SINGULARS	14
13.5. IQ5. SERVEI DE RECOLLIDA DE RESIDUS VOLUMINOSOS	15
13.6. IQ6. SERVEI DE RECOLLIDA PORTA A PORTA I PORTA A PORTA MIXT	16
13.7. IQ7. SERVEI DE NETEJA I MANTENIMENT DE CONTENIDORS	18
13.8. IQ8. SERVEI DE GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA	19
13.9. IQ9. SERVEI DE GESTIÓ DE LA DEIXALLERIA MÒBIL, I ÀREES D'APORTACIÓ VIGILADES	22
13.10. IQ10. SERVEI DE GESTIÓ DE LES ÀREES D'APORTACIÓ VIGILADES	24
13.11. IQ11. SERVEI DE RECOLLIDA A LES DEPENDÈNCIES MUNICIPALS	26
13.12. IQ12. SERVEI DE PRE-RECOLLIDA	27

## 2. Antecedents

L'Ajuntament ha tret a licitació el nou contracte de recollida de residus en el qual es preveu un sistema de seguiment a la contracta.

## 3. Objecte del contracte

El present plec té per objecte determinar les condicions que regiran el contracte de control de qualitat, i compliment de la prestació del servei de recollida de residus, que l'Ajuntament durà a terme com a part del pla de millora contínua, de manera que al llarg de tota la durada del contracte permeti una evolució positiva dels serveis.

L'objectiu d'aquestes inspeccions serà el de valorar el grau de compliment de les prestacions que s'han contractat, o bé dels treballs específics de revisió d'acord amb les condicions del plec de prescripcions tècniques i la seva efectivitat en la via pública.

Com a requisit bàsic per al seguiment del control de qualitat i execució del servei s'estableix que els tècnics i inspectors d'aquest contracte faran ús de la plataforma informàtica que l'empresa contractista posarà a la seva disposició i on es facilitaran les dades del seguiment dels indicadors i de cobertura i prestació del servei especificades en l'apartat corresponent del present plec o les que determinin els serveis tècnics en qualsevol moment.

El model de control de la qualitat i execució del servei que s'implanta en aquesta nova contracta serà la base per valorar el compliment dels objectius fixats en aquest contracte i estableix el mecanisme de retribució d'objectius que s'incorpora en aquest servei.

La clàusula 11 del Plec de Prescripcions Tècniques Particulars que regulen la concessió de la gestió del servei públic de recollida domiciliària de residus de residus urbans del terme municipal d'Inca regula els aspectes relatius a la gestió de la qualitat i seguiment del servei. Els licitadors hauran de tenir en compte el seu contingut i ajustar les seves propostes als requeriments inclosos en aquesta clàusula i a les condicions d'aquests plecs.

## 4. Objectius específics

- Seguiment de la qualitat i execució del servei de recollida de residus
- Elaborar els informes prevists en la clàusula 11 del plec de recollida
- Elaborar la certificació mensual tal i com preveu el plec de recollida

En tot cas, dins el servei de seguiment, els aspectes a analitzar són els següents:

- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la **xarxa de contenidors** de recollida de residus.
- Revisar la **correcta execució del servei** per part de l'empresa contractista en base al contracte signat, l'organització del servei fixada a l'oferta i la verificació de que els serveis que s'han contractat es troben cada dia treballant a la via pública.
- Actualitzar el control en base a les modificacions d'organització pactada entre l'Ajuntament i l'empresa contractista.
- **Conèixer el registre de serveis desviats** respecte de la programació establerta a l'oferta i els motius de les desviacions d'aquests serveis.
- Determinar en quin percentatge els serveis s'executen dins d'un conjunt de **normes bàsiques** que l'Ajuntament fixa i quin percentatge s'ha detectat fora d'aquestes normes.

- Control dels **sistema de GEO-posicionament dels vehicles** per contrastar les desviacions entre les hores anuals de servei contractades i l'increment d'hores de servei registrades al conjunt de maquinària.
- **Revisió econòmica** entre serveis prestats i serveis facturats, i el grau d'execució/desviació sobre el pressupost aprovat. D'aquí s'extrauran les reduccions al cànon per servei no prestat

## 5. Prestacions del servei

Per al desenvolupament dels treballs, l'adjudicatari mantindrà la necessària coordinació amb els Serveis Municipals, així com amb els responsables municipals, els quals prestaran tota l'assistència que precisin, establint-se, de comú acord, un pla d'informació i/o reunions periòdiques. Les prestacions que inclourà el contracte són:

### 5.1. Model de control de l'execució del servei

El model de control de la correcta execució del servei es basa en diversos tipus de control directe sobre el servei.

L'objectiu del control d'execució del servei és validar que el servei contractat es troba efectivament a la via pública i si, a més, presta els treballs encomanats d'acord amb els requeriments bàsics del contracte. També és necessari conèixer els possibles desviaments.

**Per a tots els controls d'execució es prendran mostres significatives d'almenys un 5% del servei prestat i els resultats s'extrapolaran a la totalitat del servei.** En cas que es pugui calcular mitjançant els sistemes GPS i informàtics aquests controls d'execució seran del 100%.

#### 5.1.1. El control de presència

El control de presència consisteix en revisar que el servei inspeccionat es troba efectivament a la via pública en el sector o zona programada de treball segons el programa de treball fixat a l'oferta de l'empresa contractista o bé l'últim programa de treball aprovat.

Per a serveis mixtes o compostats també es revisa que el servei estigui format per tots els elements mecànics i humans que el formen.

Els resultats del control de presència són:

- Presència positiva o presència negativa. En funció de si el servei es troba o no en la zona inspeccionada.
- Composició correcta o composició incorrecte. En funció de si el servei està compostat per tots els elements mecànics i mitjans humans que el componen.

Diàriament s'efectuarà automàticament mitjançant la plataforma web un llistat amb els casos amb resultat de control de presència negatiu (indicant el servei inspeccionat, data i hora, lloc d'observació i observacions). **Per tant l'aplicació web haurà de disposar d'aquesta base de dades.**

Aquest control de presència s'efectuarà bé mitjançant els mecanismes de geoposicionament, o bé mitjançant l'equip d'inspecció.

### 5.1.2. Vinculació del model de control de l'execució del servei a la facturació

L'empresa contractista portarà un registre de tots els serveis desviats de la seva programació habitual, i dels motius del desviament. Cada desviament de ruta es considerarà com una incidència.

El servei de seguiment elaborarà un informe del model de control de l'execució del servei mensual on es calcularan les diferències entre les declaracions diàries de serveis prestats presentades per l'empresa contractista, i el control de presència i el registre de serveis desviats.

**Per a efectuar aquests treballs és necessari que una setmana abans de finalitzar el mes, l'empresa contractista efectui una declaració de la totalitat de serveis prestats amb la composició de mitjans humans i materials que ha tret a la via pública cada dia. Aquesta declaració s'efectua per tipus de servei.**

L'objectiu de l'informe és portar un control de la despesa i detectar el grau d'execució/desviació sobre el pressupost aprovat i per tal determinar la facturació del cànon mensual.

**S'aplicarà el descompte directe a la facturació mensual en base al cost unitari del servei no executat o executat parcialment que determini aquest informe mensual.**

### 5.2. Model de control de la qualitat del servei

El model de control de la qualitat estableix tot un seguit d'indicadors sobre diversos elements dels serveis que l'Ajuntament considera que s'han de mantenir dintre d'uns límits, per tal de donar una imatge correcta del servei i per que aquest es mantingui dins d'uns marges d'efectivitat.

Els elements principals, entre d'altres, sobre els que s'aplica un control de qualitat són els següents:

- La imatge, la neteja i l'estat de conservació de la xarxa de contenidors de recollida de residus, zones porta a porta i àrees d'aportació.
- La imatge, requisits funcionals, neteja i estat de pintura i conservació dels equips (camions, màquines, etc.) adscrits al servei.
- La recollida efectiva de voluminosos tant concertats com sense concertar.
- Altres objectius de disseny dels serveis.

La consecució o manteniment dels objectius de qualitat dins dels marges establerts per l'Ajuntament té com a conseqüència l'aplicació dels descomptes en concepte d'objectius.

L'equip de de seguiment durà a terme les tasques de control de la qualitat en la prestació del servei.

El sistema de control de qualitat es basarà en la realització de les **actuacions de control de qualitat** que siguin necessàries per a la quantificació de 12 **índex de qualitat del servei (IQ)**.

- IQ1. Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig
- IQ2. Servei de recollida en contenidors de la fracció selectiva
- IQ3. Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM
- IQ4. Servei de recollida de residus a generadors singulars
- IQ5. Servei de recollida de residus voluminosos
- IQ6. Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt

- IQ7. servei de neteja i manteniment de contenidors
- IQ8. Servei de gestió de la deixalleria
- IQ9. Servei de recollida amb deixalleria mòbil
- IQ10. Servei de gestió les àrees d'aportació vigilades
- IQ11. Servei de recollida a les dependències municipals
- IQ12. Servei de pre-recollida

### 5.2.1. Càlcul dels índex de qualitat del servei

Els índex de qualitat es calcularan d'acord amb la sèrie d'indicadors que faran referència a la qualitat dels serveis prestats objecte de la concessió. **La base de càlcul de tots i cadascun dels indicadors serà d'1 mes.**

#### 1.1.1. Vinculació del model de control de qualitat a la facturació

Els índex de qualitat es calcularan amb periodicitat mensual. Una vegada quantificats els índex IQ, el servei de seguiment n'informarà dels resultats al concessionari.

El valor de cadascun dels 11 IQ determinarà el percentatge de descompte sobre el cànon. El concessionari només podrà facturar el 100% de la retribució de cada servei quan IQ tingui un valor superior a 0,975. En cas que el valor sigui inferior, la incidència del valor d'IQ sobre la facturació dels serveis als quals fa referència serà la que es mostra a continuació:

% de reducció econòmica a aplicar en la certificació mensual dels serveis als quals fa referència l'índex de qualitat:

Puntuació de l'IQ	% de reducció
<b>1 &gt; IQn &gt; 0,975</b>	0,0%
<b>0,975 ≥ IQn &gt; 0,95</b>	1,0%
<b>0,95 ≥ IQn &gt; 0,925</b>	2,0%
<b>0,925 ≥ IQn &gt; 0,85</b>	3,0%
<b>0,85 ≥ IQn &gt; 0,80</b>	5,0%
<b>0,80 ≥ IQn &gt; 0,75</b>	10,0%
<b>0,75 ≥ IQn &gt; 0,60</b>	15,0%
<b>0,60 ≥ IQn</b>	20,0%

D'acord amb aquesta taula, la facturació de la retribució mensual dels serveis podrà patir una reducció de fins al 20% de l'import en funció dels resultats del control de qualitat.

El servei de seguiment no resta obligat a calcular tots i cadascun dels subindicadors cada mes. Quan l'Ajuntament no informi al concessionari dels valors dels índex d'aquell mes, es considerarà que el servei s'ha realitzat correctament per part del concessionari i per tant aquest rebrà el 100% de la retribució que li correspongui.

El servei de seguiment efectuarà un informe del model de control de qualitat on es calcularan el % de reducció econòmica a aplicar en la certificació mensual de cada un dels serveis als quals fa referència l'índex de qualitat.

### 5.3. Model de control d'objectius ambientals

L'objectiu d'aquest model de control és el de vincular la producció de les diferents fraccions objecte de recollida a la facturació de l'empresa contractista, per tant, s'estableix la implantació

d'una **retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals a partir d'ara (ROA)** a percebre per l'empresa contractista equivalent al 30% del cànon mensual dels serveis que afecten a la recollida essent els següents:

- Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig
- Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM
- Servei de recollida en contenidors de la fracció Selectiva
- Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt
- Servei de recollida amb àrees d'aportació mòbil
- Servei de recollida a generadors singulars
- Servei de gestió les àrees d'aportació vigilades
- Servei de recollida a les dependències municipals
- Servei de neteja i manteniment dels contenidors

Per tal de determinar la ROA, el factor respecte als quals s'establirà aquesta retribució que serà del 30% del preu dels serveis anteriorment esmentats seran els següents:

- % percentatge de recollida selectiva (FORM, paper, vidre i envasos) respecte al total de tones de residus selectius i no selectius (rebuig).

Actualment aquest percentatge de recollida selectiva és del 8 %. En els 8 anys de durada de contracte es pretén assolir un nivell del 50%, fet que suposaria un increment del 42%. Es fa evident que es pretén incrementar la recollida selectiva per reduir la fracció rebuig, amb el corresponent estalvi dels costos d'incineració per a l'Ajuntament i amb increment de l'ingrés pel cànon de retorn de la selectiva.

Segons l'estudi realitzat en el municipi d'Inca en base a la producció estimada de residus, i la previsió de reciclatge en funció del tipus de servei que es realitzi es preveuen diferents increments.

Aquest estudi determina un increment del percentatge de recollida selectiva (d'orgànica, paper, vidre i envasos) respecte al total de tones de residus recollides anualment respecte l'any base (2016), per tant s'estableix l'objectiu màxim d'arribar a un increment del 42%, passant de l'actual 8% al 50% en 8 anys, tal i com es determina en la següent taula:

<b>Any</b>	<b>% de reciclatge anual esperat</b>
<b>1</b>	20%
<b>2</b>	35%
<b>3</b>	40%
<b>4</b>	45%
<b>5</b>	50%
<b>6</b>	50%
<b>7</b>	50%
<b>8</b>	50%

Per tal de calcular la quantia de la ROA s'aplicarà la següent fórmula:

$$\text{Quantia a aplicar de la ROA any}_n = \left( \frac{\text{reciclatge obtingut any}_{n-1} \text{ ROA}}{\text{reciclatge esperat any}_{n-1}} \right)$$

D'aquesta manera, la ROA anual anirà lligada al % la recollida selectiva. Si s'aconsegueix l'objectiu anual fixat, l'empresa contractista rebrà el 100% de la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals; mentre que, en cas que l'objectiu assolit sigui inferior rebrà proporcionalment segons la fórmula anteriorment mostrada. L'objectiu anual a assolir és el que es determina en la taula anterior.

A títol d'exemple:

Suposant que el cànon anual del servei afectats per la ROA sigui de 190.000€ per tant la quantia de la ROA (30% del cànon dels serveis objecte d'aquesta reducció) serà de 54.000 €, segons la taula anterior l'any 1 s'ha d'assolir el 10% de reciclatge. Una vegada transcorregut l'any 1 es realitza el càlcul del % de reciclatge resultat del qual és del 8,5%

Any	% de reciclatge anual esperat	% de reciclatge real	Quantia destinada a la ROA	Aplicació de la fórmula
1	10%	8,5%	54.000 €	$\left( \frac{8,5}{10} \cdot 54.000 \text{ €} \right) = 45.800 \text{ €}$

Per tant el cànon mensual de l'any 2 serà el resultat de sumar la quantia fixa + quantia retribució vinculada al **model de control de la qualitat + la quantia de la ROA prorratejada en 12 mesos**.

En el cas que algun any se superés el % de reciclatge màxim a assolir (per exemple en l'any 1 se superés el 10%), el € resultants de més respecte a la quantia de la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals s'acumularia ja per a l'any següent i així successivament fins el darrer any. **Aquesta quantia no podrà superar el 100% del la retribució variable.**

A nivell de vinculació a la facturació, l'empresa contractista durant el primer any facturarà el 100% de la retribució variable, una vegada calculada la quantia de la retribució variable (31 de desembre de l'any n), serà descomptada de forma prorratejada dins els 12 mesos de l'any següent. Arribats al darrer any de contracta, es descomptarà de la garantia definitiva la ROA de l'any del darrer any del servei.

L'acreditació dels percentatges de recollida selectiva obtinguts es realitzarà de manera fefaent amb els albarans de pesatge o altre sistema suficientment comprovable.

Per tant els servei de seguiment elaboraran durant els primers 15 dies de l'any següent un informe del model de control d'objectius ambientals on es determinarà la retribució vinculada al **model de control d'objectius ambientals** de l'any anterior i per tant la quantia que es descomptarà de la retribució vinculada al model de control d'objectius ambientals de l'any següent.

## 6. Presentació d'informes i contingut

Amb la periodicitat sol·licitada, en suport informàtic i en el format que es determini per part de l'Ajuntament d'Inca, es presentaran als responsables municipals la certificació mensual

Aquesta certificació determinarà la quantia de la factura. A partir d'aquesta certificació l'empresa presentarà una factura del mateix import.

### 6.1.1. Contingut de la certificació mensual

La certificació mensual elaborada pel servei de seguiment contindrà la següent documentació:

- Informe del **model de control de l'execució del servei** on es calcularan les diferències entre les declaracions diàries de serveis prestats presentats per l'empresa contractista, el control de presència i el registre de serveis desviats.
- informe del model de control de qualitat on es determinarà la retribució vinculada al **model de control de la qualitat** pels serveis de recollida de residus serà com a màxim d'un **20%** sobre el preu de contracte **una vegada descomptats els serveis no executats**.
- informe del model de control d'objectius ambientals on es determinarà la retribució vinculada al **model de control d'objectius ambientals** de l'any n-1. Que representa un **30%** dels serveis que afecten a la gestió directa dels residus.

Tots aquests imports incorporaran l'IVA corresponent així com les revisions de preu que es determinin en cada anualitat.

## 7. Recursos humans

Per a l'execució d'aquest contracte, l'empresa adjudicatària disposarà com a mínim del personal següent:

- **1 Titulat Superior** (Enginyer o llicenciat de la branca ambiental, especialista en les tasques d'organització de serveis generals): com a responsable de l'execució del present contracte, de la gestió diària en les vessants organitzativa i informàtica, de la coordinació i reunió amb els responsables de l'Ajuntament d'Inca, i desenvolupant tasques complementàries, si s'escau, de seguiment, control i inspecció de situacions conflictives. Dedicació parcial.
- **1 Inspector de camp**. Amb formació necessària per a desenvolupar treballs de camp: inspecció, anàlisi, resolució de problemàtiques dels serveis. Dedicació segons necessitats amb total flexibilitat horària, ampliable en funció de les necessitats.
- Estructura adequada per donar tota la cobertura informàtica necessària per a l'adequat desenvolupament del treball.
- En general, la cobertura administrativa i tècnica necessària per a la confecció dels informes, càlculs econòmics, programacions, etc. Dedicació parcial.

## 8. Recursos materials

El seguiment s'efectuarà de forma contínua i és necessària que els equips inspectors tinguin una disponibilitat d'actuació immediata. Per tant l'empresa adjudicatària haurà de disposar d'una seu per la prestació dels serveis de seguiment. **Aquesta seu estarà ubicada en el municipi d'Inca o com a màxim 20 km de distància.**

Els licitadors hauran de disposar dels mitjans necessaris pel desenvolupament íntegre de la seva feina.



## 9. Condicions de treball

S'haurà de garantir la igualtat de salari per ambdós sexes, eliminant discriminació entre homes i dones.

S'haurà de complir estrictament amb la normativa relativa a prevenció de riscos laborals.

## 10. Seguiment i control

Mensualment l'empresa adjudicatària haurà de presentar un informe amb el còmput global d'hores mensuals dedicades a cada tasca objecte del contracte.

A l'inici de cada mes se realitzarà una reunió d'organització i seguiment de les tasques a realitzar entre l'empresa adjudicatària i el regidor responsable, on se presentarà l'informe mensual del mes anterior i se concretaran les tasques a realitzar en aquest mes.

Així mateix, correspon al Regidor responsable l'execució d'aquest contracte, exercir d'una manera continuada i directa, la inspecció de la realització del servei en les condicions establertes, a través del seu personal, que podrà dictar les instruccions necessàries per a l'adequada prestació d'aquell, a l'observança del qual estarà obligat l'adjudicatari.

En cas que per l'esmentat personal es constatés, qualque tipus d'anomalia o incompliment contractual en la realització del servei, o un incompliment defectuós o incomplet del mateix, se podrà determinar, a criteri de l'Ajuntament, la resolució del contracte o la realització d'un canvi en el coordinador o treballador que executa el servei.

## 11. Informació i confidencialitat

L'adjudicatari està obligat a guardar secret i mantenir estricta confidencialitat de tota la informació a la que tengui accés en compliment d'aquest contracte, i a subministrar-la únicament al personal autoritzat. L'adjudicatari s'abstindrà d'efectuar cap tractament, ja es tracti de reproducció, ús, conservació, etc., amb les dades subministrades per l'Ajuntament o rebuts per tercers que intervinguin en les tasques per finalitats diferents a l'estricta compliment d'aquest contracte. Aquestes dades no podran facilitar-se a tercers. Una vegada acabats els treballs, l'adjudicatari esta obligat a entregar a l'Ajuntament tots els arxius, documents i, en general, dades de que disposi en virtut d'aquest contracte.

## 12. Memòria final

A la finalització del servei es presentarà una memòria de les actuacions realitzades. S'inclouran suggeriments per a la millora del servei prestat.

## 13. Annex I: metodologia de càlcul per a cada un dels IQ.

### 13.1. IQ1. Servei de recollida en contenidors de la fracció rebuig

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ11</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ12</b>	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
<b>IQ13</b>	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
<b>IQ14</b>	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
<b>IQ15</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
<b>IQ1 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ1 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ11</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades mensualment que afectin directament servei prestat, (no buidat, deixar residus al costat dels contenidors).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10 queixes: IQ11 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ11 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ11 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ11 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ11 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ11 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ11 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ11 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ12</b>	Residus fora dels contenidors	<p>Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ12= 1</li> <li>· Més de 10%: IQ12 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ12 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ12 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ12 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ12 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ12 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ12 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ13</b>	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ13= 1</li> <li>· Més de 10%: IQ13 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ13 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ13 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ13 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ13 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ13 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ13 = 0,5</li> </ul>

<b>IQ14</b>	Estat de conservació i manteniment del equip material	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desperfectes amb valor 1:</li> <li>• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització</li> <li>• Desperfectes amb valor 2:</li> <li>• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens, imatge del servei,</li> <li>• Desperfectes amb valor 20:</li> <li>• Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu,</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys d'un 10 punts: IQ14 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ14 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ14 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ14 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ14 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ14 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ14 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ14 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ15</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes o aixecaments de contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 5: IQ15 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ15 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ15 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ15 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ15 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ15 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ15 = 0,5</li> </ul>

### 13.2. IQ2. Servei de recollida en contenidors de la fracció selectiva

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ21</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ22</b>	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
<b>IQ23</b>	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
<b>IQ24</b>	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
<b>IQ25</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
<b>IQ2 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ2 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ21</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades mensualment.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10 queixes: IQ21= 1</li> <li>· Més de 10: IQ21 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ21 = 0,95</li> </ul>
-------------	----------------------------	---

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 20: IQ21 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ21 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ21 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ21 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ21 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ22</b>	Residus fora dels contenidors	<p>Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ22= 1</li> <li>· Més de 10%: IQ22 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ22 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ22 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ22 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ22 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ22 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ22 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ23</b>	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· menys de 10% contenidors: IQ23 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ23 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ23 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ23 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ23 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ23 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ23 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ23 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ24</b>	Estat de conservació i manteniment del equip material	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desperfectes amb valor 1: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització.</li> </ul> </li> <li>• Desperfectes amb valor 2: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens, imatge del servei.</li> </ul> </li> <li>• Desperfectes amb valor 20: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys d'un 10 punts: IQ24 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ24 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ24 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ24 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ24 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ24 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ24 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ24 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ25</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes o aixecaments de contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 lectures: IQ24 = 1</li> <li>· Més de 5: IQ25 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ25 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ25 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ25 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ25 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ25 = 0,6</li> </ul>

		· Més de 35: IQ25 = 0,5
--	--	-------------------------

### 13.3. IQ3. Servei de recollida en contenidors de la fracció FORM

Aquest índex es calcularà amb 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ31</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ32</b>	Residus fora dels contenidors	0,5 - 1	30%
<b>IQ33</b>	Num de contenidors desbordats	0,5 - 1	15%
<b>IQ34</b>	Estat de conservació i manteniment del equip material	0,5 - 1	20%
<b>IQ35</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	20%
<b>IQ2 =</b>	$\sum$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels subindicadors que conformen l'índex IQ3 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ31</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades mensualment.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10 queixes: IQ31 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ31 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ31 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ31 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ31 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ31 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ31 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ31 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ32</b>	Residus fora dels contenidors	<p>Nombre de contenidors amb presència de residus no voluminosos fora dels mateixos respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ32 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ32 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ32 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ32 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ32 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ32 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ32 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ32 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ33</b>	Num de contenidors desbordats	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ33 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ33 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ33 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ33 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ33 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ33 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ33 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ33 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ34</b>	Estat de conservació i manteniment del equip	<p>Nombre de desperfectes equivalents d'un camió analitzat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desperfectes amb valor 1:</li> </ul>

	material	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises sistema de climatització.</li> <li>• Desperfectes amb valor 2: pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frenada, imatge del servei.</li> <li>• Desperfectes amb valor 20: Sistema d'elevació de contenidors, estanqueïtat de la caixa, soroll excessiu, sistema de seguretat de l'estrep.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys d'un 10 punts: IQ34 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ34 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ34 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ34 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ34 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ34 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ34 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ34 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ35</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes, aixecaments de contenidors sistema d'identificació dels porta-contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 lectures: IQ35= 1</li> <li>· Més de 5: IQ35 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ35 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ35 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ35 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ35 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ35 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ35 = 0,5</li> </ul>

#### 13.4. IQ4. Servei de recollida de residus a generadors singulars

Aquest índex es calcularà amb 4 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ41</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	30%
<b>IQ42</b>	Num d'establiments sense recollir	0,5 - 1	40%
<b>IQ43</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	15%
<b>IQ44</b>	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
<b>IQ4 =</b>	$\sum$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ4 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ41</b>	Num de queixes registrades	Nombre de queixes/mes registrades respecta a la qualitat del servei (no s'entendrà com a queixa els avisos de les empreses que no s'hi hagi fet la
-------------	----------------------------	--

		recollida, es computarà al IQ42) · Menys de 5 queixes: IQ41 = 1 · Més de 5: IQ41 = 0,975 · Més de 10: IQ41 = 0,95 · Més de 15: IQ41 = 0,9 · Més de 20: IQ41 = 0,8 · Més de 25: IQ41 = 0,75 · Més de 30: IQ41 = 0,6 · Més de 40: IQ41 = 0,5
<b>IQ42</b>	Num d'establiments sense recollir	Nombre de vegades i establiments sense recollir durant un mes · Menys de 5 vegades: IQ42 = 1 · Més de 5: IQ42 = 0,975 · Més de 10: IQ42 = 0,95 · Més de 15: IQ42 = 0,9 · Més de 20: IQ42 = 0,8 · Més de 25: IQ42 = 0,75 · Més de 30: IQ42 = 0,6 · Més de 40: IQ42 = 0,5
<b>IQ43</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	Nombre de registres erronis o rutes no marcades: · Menys de 5 registres: IQ43 = 1 · Més de 5: IQ43 = 0,975 · Més de 10: IQ43 = 0,95 · Més de 15: IQ43 = 0,9 · Més de 20: IQ43 = 0,8 · Més de 25: IQ43 = 0,75 · Més de 30: IQ43 = 0,6 · Més de 35: IQ43 = 0,5
<b>IQ44</b>	Incidències no informades pel concessionari	Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei. · 0 incidències no informades: IQ44= 1 · Més de 1: IQ44= 0,975 · Més de 2: IQ44= 0,95 · Més de 3: IQ44= 0,9 · Més de 4: IQ44= 0,8 · Més de 5: IQ44= 0,75 · Més de 6: IQ44= 0,6 · Més de 7: IQ44= 0,5
<b>IQ4 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)	

### 13.5. IQ5. Servei de recollida de residus voluminosos

Aquest índex es calcularà d'acord 3 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ51</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ52</b>	Presència de voluminosos	0,5 - 1	75%
<b>IQ53</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
<b>IQ3 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ5 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ51</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de retirada de voluminosos o serveis de recollida de voluminosos concertats no realitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ51 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ51 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ51 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ51 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ51 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ51 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ51 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ51 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ52</b>	Presència de voluminosos	<p>Nombre de punts/mes netejats de voluminosos/RAEEs passada una jornada respecte els detectats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5% dels punts: IQ52 = 1</li> <li>· Més de 5%: IQ52 = 0,975</li> <li>· Més de 10%: IQ52 = 0,95</li> <li>· Més de 15%: IQ52 = 0,9</li> <li>· Més de 20%: IQ52 = 0,8</li> <li>· Més de 25%: IQ52 = 0,75</li> <li>· Més de 30%: IQ52 = 0,6</li> <li>· Més de 35%: IQ52 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ53</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equip incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ53 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ53 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ53 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ53 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ53 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ53 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ53 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ53 = 0,5</li> </ul>

### 13.6. IQ6. Servei de recollida porta a porta i porta a porta mixt

Aquest índex es calcularà d'acord 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors	Puntuació	Pes indicador
---------------	-----------	---------------



<b>IQ61</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ62</b>	Presència de bosses sense adhesiu d'incidència	0,5 - 1	40%
<b>IQ63</b>	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
<b>IQ64</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
<b>IQ65</b>	Correcta ubicació del les àrees d'aportació mòbil	0,5 - 1	15%
<b>IQ6 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ4 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ61</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de no retirada de bosses correctament dipositades o serveis no efectuats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 queixes: IQ61 = 1</li> <li>· Més de 5: IQ61 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ61 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ61 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ61 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ61 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ61 = 0,6</li> <li>· Més de 40: IQ61 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ62</b>	Presència de bosses sense adhesiu d'incidència	<p>Nombre de bosses/mes sense adhesiu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 bosses: IQ62 = 1</li> <li>· Més de 5: IQ62 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ62 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ62 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ62 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ62 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ62 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ62 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ63</b>	Incidències no informades pel concessionari	<p>Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 incidències no informades: IQ63 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ63 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ63 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ63 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ63 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ63 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ63 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ63 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ64</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equips que incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ64 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ64 = 0,975</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 2: IQ64 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ64 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ64 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ64 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ64 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ64 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ65</b>	Correcta ubicació del les àrees d'aportació mòbil	<p>Nombre d'àrees d'aportació mòbils no instal·lades correctament o defectuoses, o en horaris diferents als programats, respecte les analitzades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% l'àrees: IQ65 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ65 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ65 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ65 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ65 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ65 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ65 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ65 = 0,5</li> </ul>

### 13.7. IQ7. Servei de neteja i manteniment de contenidors

Aquest índex es calcularà d'acord 5 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ71</b>	Estat de neteja exterior dels contenidors	0,5 - 1	20%
<b>IQ72</b>	Estat de neteja interior dels contenidors	0,5 - 1	20%
<b>IQ73</b>	Estat de manteniment dels contenidors	0,5 - 1	35%
<b>IQ74</b>	Estat de manteniment de les àrees d'aportació	0,5 - 1	10%
<b>IQ75</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ4 =</b>	$\sum$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ7 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ71</b>	Estat de neteja exterior dels contenidors	<p>Nombre de contenidors que presentin un estat de neteja exterior inacceptable respecte els analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ71 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ71 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ71 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ71 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ71 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ71 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ71 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ71 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ72</b>	Estat de neteja interior dels contenidors	<p>Nombre de contenidors que presentin un estat de neteja interior inacceptable respecte els analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ72 = 1</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 10%: IQ72 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ72 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ72 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ72 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ72 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ72 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ72 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ73</b>	Estat de manteniment contenidor	<p>Nombre de contenidors respecte els analitzats que presentin un mal estat. Els aspectes a revisar seran: 1. Estat de la serigrafia; 2. Estat dels mecanismes d'obertura; 3. Estat de les boques; 4. Estat del cos; 5. Estat de les tapes; 6. Estat de les rodes; 7. Presència de pintades</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ73 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ73 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ73 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ73 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ73 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ73 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ73 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ73 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ74</b>	Estat de manteniment de les àrees d'aportació	<p>Nombre de d'àrees d'aportació respecte les analitzades que presentin un mal estat. Els aspectes a revisar seran: 1. Estat de les forquilles de delimitació; 2. Senyalització (pintura); 3. Presència de residus incrustats (lixiviats).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% d'àrees: IQ74 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ74 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ74 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ74 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ74 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ74 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ74 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ74 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ75</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de contenidors bruts o en mal estat o serveis no efectuats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 queixes: IQ75 = 1</li> <li>· Més de 5: IQ75 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ75 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ75 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ75 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ75 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ75 = 0,6</li> <li>· Més de 40: IQ75 = 0,5</li> </ul>

### 13.8. IQ8. Servei de gestió de la deixalleria

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ81</b>	Estat de neteja del recinte de la deixalleria	0,5 - 1	15%
<b>IQ82</b>	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria	0,5 - 1	15%
<b>IQ83</b>	Disponibilitat dels elements de seguretat (emergències, contra incendis, vessaments, etc)	0,5 - 1	10%
<b>IQ84</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
<b>IQ85</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	10%
<b>IQ86</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
<b>IQ87</b>	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	0,5 - 1	10%
<b>IQ88</b>	Detectar residus separats incorrectament	0,5 - 1	10%
<b>IQ8 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ8 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ81</b>	Estat de neteja del recinte de la deixalleria	<p>Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins la caseta de l'operari) entre els dies analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 3 elements: IQ81 = 1</li> <li>· Més de 6: IQ81 = 0,975</li> <li>· Més de 9: IQ81 = 0,95</li> <li>· Més de 12: IQ81 = 0,9</li> <li>· Més de 15: IQ81 = 0,8</li> <li>· Més de 18: IQ81 = 0,75</li> <li>· Més de 21: IQ81 = 0,6</li> <li>· Més de 25: IQ81 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ82</b>	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ82 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ82 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ82 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ82 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ82 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ82 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ82 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ82 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ83</b>	Disponibilitat dels elements de seguretat (emergències, contra incendis, vessaments, etc)	<p>Nombre d'elements que no corresponen amb els que figuren en els plans d'obligat compliment (tant per element erroni, com per element no present o mal ubicat) (% respecte al total que determina el pla):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% d'elements: IQ83 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ83 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ83 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ83 = 0,9</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 25%: IQ83 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ83 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ83 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ83 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ84</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que s'incompleix amb l'horari de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ84 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ84 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ84 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ84 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ84 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ84 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ84 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ84 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ85</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ85 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ85 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ85 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ85 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ85 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ85 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ85 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ85 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ86</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de pes dies sense funcionament o funcionament defectuós de la bàscula), registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 5: IQ86 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ86 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ86 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ86 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ86 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ86 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ86 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ87</b>	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	<p>Puntuacions mitges de les enquestes realitzades als usuaris de la deixalleria (preguntes de 0 a 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 7: IQ87 = 0,975</li> <li>· Menys de 6: IQ87 = 0,95</li> <li>· Menys de 5: IQ87 = 0,9</li> <li>· Menys de 4: IQ87 = 0,8</li> <li>· Menys de 3: IQ87 = 0,75</li> <li>· Menys de 2: IQ87 = 0,6</li> <li>· Menys de 1: IQ87 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ88</b>	Detectar residus separats incorrectament	<p>Nombre de residus incorrectes detectats dins els contenidors per dia analitzat (total residus/num dies analitzats):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ88 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ88 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ88 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ88 = 0,9</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 25%: IQ88 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ88 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ88 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ88 = 0,5</li> </ul>
--	--	---

### 13.9. IQ9. Servei de gestió de la deixalleria mòbil, i àrees d'aportació vigilades

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ91</b>	Estat de neteja del recinte de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
<b>IQ92</b>	Estat de neteja posterior de la ubicació de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
<b>IQ93</b>	Estat de manteniment de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
<b>IQ94</b>	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria mòbil	0,5 - 1	10%
<b>IQ95</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	15%
<b>IQ96</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	10%
<b>IQ97</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
<b>IQ98</b>	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	0,5 - 1	10%
<b>IQ99</b>	Detectar residus separats incorrectament	0,5 - 1	10%
<b>IQ9 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ9 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ91</b>	Estat de neteja del recinte de la deixalleria mòbil	<p>Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins la deixalleria) entre els dies analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 3 elements: IQ81 = 1</li> <li>· Més de 3: IQ81 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ81 = 0,95</li> <li>· Més de 9: IQ81 = 0,9</li> <li>· Més de 12: IQ81 = 0,8</li> <li>· Més de 15: IQ81 = 0,75</li> <li>· Més de 18: IQ81 = 0,6</li> <li>· Més de 25: IQ81 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ92</b>	Estat de neteja posterior de la ubicació de la deixalleria mòbil	<p>Nombre mig de residus o elements en la zona que comprèn un perímetre de 3 metres de la planta de la deixalleria. (total elements/total dies)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 elements: IQ81 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ81 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ81 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ81 = 0,9</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 8: IQ81 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ81 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ81 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ81 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ93</b>	Estat de manteniment de la deixalleria mòbil	<p>Nombre de desperfectes equivalents detectats en la deixalleria i el seu vehicle:</p> <p>Desperfectes amb valor 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cops, corrosió, matrícules, neteja, llunes, eixugaparabrises, sistema de climatització</li> </ul> <p>Desperfectes amb valor 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pneumàtics, llums de visibilitat, llums de senyalització, frens</li> </ul> <p>Desperfectes amb valor 10:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Imatge del servei</li> </ul> <p>Desperfectes amb valor 20:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tancaments, accés, senyalització de seguretat una vegada estacionada.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys d'un 10 punts: IQ14 = 1</li> <li>· Més de 10: IQ14 = 0,975</li> <li>· Més de 15: IQ14 = 0,95</li> <li>· Més de 20: IQ14 = 0,9</li> <li>· Més de 25: IQ14 = 0,8</li> <li>· Més de 30: IQ14 = 0,75</li> <li>· Més de 40: IQ14 = 0,6</li> <li>· Més de 60: IQ14 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ94</b>	Estat de d'ompliment dels contenidors de la deixalleria mòbil	<p>Nombre de contenidors plens respecte els analitzats:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ82 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ82 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ82 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ82 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ82 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ82 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ82 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ82 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ95</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equips incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ53 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ53 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ53 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ53 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ53 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ53 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ53 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ53 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ96</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ85 = 1</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 2: IQ85 = 0,975</li> <li>· Més de 4 IQ85 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ85 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ85 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ85 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ85 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ85 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ97</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de targetes identificatives d'usuari, introducció de dades incompletes a la plataforma, registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5 lectures: IQ24 = 1</li> <li>· Més de 5: IQ86 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ86 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ86 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ86 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ86 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ86 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ86 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ88</b>	Resultat de l'enquesta de satisfacció <i>insitu</i>	<p>Puntuacions mitges de les enquestes realitzades als usuaris de la deixalleria (preguntes de 0 a 7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 7: IQ87 = 0,975</li> <li>· Menys de 6: IQ87 = 0,95</li> <li>· Menys de 5: IQ87 = 0,9</li> <li>· Menys de 4: IQ87 = 0,8</li> <li>· Menys de 3: IQ87 = 0,75</li> <li>· Menys de 2: IQ87 = 0,6</li> <li>· Menys de 1: IQ87 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ89</b>	Detectar residus separats incorrectament	<p>Nombre de residus incorrectes detectats dins els contenidors per dia analitzat (total residus/num dies analitzats):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 10% contenidors: IQ88 = 1</li> <li>· Més de 10%: IQ88 = 0,975</li> <li>· Més de 15%: IQ88 = 0,95</li> <li>· Més de 20%: IQ88 = 0,9</li> <li>· Més de 25%: IQ88 = 0,8</li> <li>· Més de 30%: IQ88 = 0,75</li> <li>· Més de 40%: IQ88 = 0,6</li> <li>· Més de 60%: IQ88 = 0,5</li> </ul>

### 13.10. IQ10. Servei de gestió de les àrees d'aportació vigilades

Aquest índex es calcularà d'acord 8 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ101</b>	Estat de neteja del recinte i l'entorn de l'àrea d'aportació vigilada	0,5 - 1	30%
<b>IQ102</b>	Estat de manteniment general de les àrees d'aportació vigilades	0,5 - 1	10%
<b>IQ103</b>	Estat de manteniment del tancament electrònic i	0,5 - 1	20%



	càmeres de seguretat de les àrees d'aportació vigilades		
<b>IQ104</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
<b>IQ105</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ106</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	0,5 - 1	15%
<b>IQ10 =</b>	$\sum$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ10 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ101</b>	Estat de neteja del recinte i l'entorn de l'àrea d'aportació vigilada	<p>Nombre mig de residus fora dels contenidors o elements no autoritzats pels STM (tant a l'exterior com dins l'àrea d'aportació) entre els dies analitzats.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 3 elements: IQ101 = 1</li> <li>· Més de 3: IQ101 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ101 = 0,95</li> <li>· Més de 9: IQ101 = 0,9</li> <li>· Més de 12: IQ101 = 0,8</li> <li>· Més de 15: IQ101 = 0,75</li> <li>· Més de 18: IQ101 = 0,6</li> <li>· Més de 25: IQ101 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ102</b>	Estat de manteniment general de les àrees d'aportació vigilades	<p>Nombre mig d'elements en la zona interior i exterior, imatge del tancament perimetral, estat dels embornals si escau, estat de la caseta. (total elements/total àrees visitades)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 elements: IQ102 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ102 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ102 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ102 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ102 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ102 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ102 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ102 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ103</b>	Estat de manteniment del tancament electrònic i càmeres de seguretat de les àrees d'aportació vigilades	<p>Nombre d'elements del sistema en estat no operatiu i dia detectats. S'entén com a elements del sistema: el sistema d'obertura de la barrera, sistema de videovigilància, sistema de lectura de targetes. (elements no operatius i dia)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 3 elements: IQ103 = 1</li> <li>· Més de 3: IQ103 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ103 = 0,95</li> <li>· Més de 9: IQ103 = 0,9</li> <li>· Més de 12: IQ103 = 0,8</li> <li>· Més de 15: IQ103 = 0,75</li> <li>· Més de 18: IQ103 = 0,6</li> <li>· Més de 25: IQ103 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ104</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que s'incompleix amb l'horari de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ104 = 1</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 1: IQ104 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ104 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ104 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ104 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ104 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ104 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ104 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ105</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa respecte a la prestació del servei, tracte de l'operari, mal estat de les instal·lacions, etc.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ105 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ105 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ105 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ105 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ105 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ105 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ105 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ105 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ106</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control del servei	<p>Nombre de lectures errònies de targetes identificatives d'usuari, introducció de dades incompletes a la plataforma, registre d'usuaris incomplet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Més de 5: IQ106 = 0,975</li> <li>· Més de 10: IQ106 = 0,95</li> <li>· Més de 15: IQ106 = 0,9</li> <li>· Més de 20: IQ106 = 0,8</li> <li>· Més de 25: IQ106 = 0,75</li> <li>· Més de 30: IQ106 = 0,6</li> <li>· Més de 35: IQ106 = 0,5</li> </ul>

### 13.11. IQ11. Servei de recollida a les dependències municipals

Aquest índex es calcularà amb 4 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ111</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	30%
<b>IQ112</b>	Num de dependències sense recollir	0,5 - 1	40%
<b>IQ113</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	0,5 - 1	15%
<b>IQ114</b>	Incidències no informades pel concessionari	0,5 - 1	15%
<b>IQ11 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ11 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ111</b>	Num de queixes registrades	Nombre de queixes/mes registrades respecte a la qualitat del servei (no s'entendrà com a queixa els
--------------	----------------------------	---

		<p>avisos de les dependències que no s'hi hagi fet la recollida, es computarà al IQ112)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ111 = 1</li> <li>· Més de 4: IQ111 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ111 = 0,95</li> <li>· Més de 8: IQ111 = 0,9</li> <li>· Més de 10: IQ111 = 0,8</li> <li>· Més de 12: IQ111 = 0,75</li> <li>· Més de 14: IQ111 = 0,6</li> <li>· Més de 16: IQ111 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ112</b>	Num dependències sense recollir	<p>Nombre de vegades i dependències sense recollir durant un mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 vegades: IQ112 = 1</li> <li>· Més de 4: IQ112 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ112 = 0,95</li> <li>· Més de 8: IQ112 = 0,9</li> <li>· Més de 10: IQ112 = 0,8</li> <li>· Més de 12: IQ112 = 0,75</li> <li>· Més de 14: IQ112 = 0,6</li> <li>· Més de 16: IQ112 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ113</b>	Mal funcionament del sistema informàtic de control GIS del servei	<p>Nombre de registres erronis o rutes no marcades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 vegades: IQ113 = 1</li> <li>· Més de 4: IQ113 = 0,975</li> <li>· Més de 6: IQ113 = 0,95</li> <li>· Més de 8: IQ113 = 0,9</li> <li>· Més de 10: IQ113 = 0,8</li> <li>· Més de 12: IQ113 = 0,75</li> <li>· Més de 14: IQ113 = 0,6</li> <li>· Més de 16: IQ113 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ114</b>	Incidències no informades pel concessionari	<p>Nombre d'incidències detectades que no hagin sigut informades pel concessionari. Les incidències faran referència a la incorrecta separació en origen per part de l'usuari del servei.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 incidències no informades: IQ114 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ114 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ114 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ114 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ114 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ114 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ114 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ114 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ4 =</b>	$\sum$ (Puntuació) x (Pes Indicador)	

### 13.12. IQ12. Servei de pre-recollida

Aquest índex es calcularà d'acord 3 indicadors, els quals tindran el pes específic que es concreta a la taula següent.

Subindicadors		Puntuació	Pes indicador
<b>IQ121</b>	Num de queixes registrades	0,5 - 1	15%
<b>IQ122</b>	Presència de voluminosos i altres residus	0,5 - 1	75%
<b>IQ123</b>	Compliment de freqüències i horaris	0,5 - 1	10%
<b>IQ12 =</b>	$\Sigma$ (Puntuació) x (Pes Indicador)		100%

El càlcul dels indicadors que conformen l'índex IQ12 es durà a terme d'acord amb la taula següent:

<b>IQ121</b>	Num de queixes registrades	<p>Nombre de queixes registrades, entenent per queixa avisos de no retirada de residus al voltat dels contenidors:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 2 queixes: IQ121 = 1</li> <li>· Més de 2: IQ121 = 0,975</li> <li>· Més de 4: IQ121 = 0,95</li> <li>· Més de 6: IQ121 = 0,9</li> <li>· Més de 8: IQ121 = 0,8</li> <li>· Més de 10: IQ121 = 0,75</li> <li>· Més de 12: IQ121 = 0,6</li> <li>· Més de 14: IQ121 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ122</b>	Presència de voluminosos i altres residus	<p>Nombre de punts/mes no netejats de voluminosos/RAEEs i altres residus just abans del pas del servei de recollida:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Menys de 5% dels punts: IQ122 = 1</li> <li>· Més de 5%: IQ122 = 0,975</li> <li>· Més de 10%: IQ122 = 0,95</li> <li>· Més de 15%: IQ122 = 0,9</li> <li>· Més de 20%: IQ122 = 0,8</li> <li>· Més de 25%: IQ122 = 0,75</li> <li>· Més de 30%: IQ122 = 0,6</li> <li>· Més de 35%: IQ122 = 0,5</li> </ul>
<b>IQ123</b>	Compliment de freqüències i horaris	<p>Nombre de dies que el equip incompleixen les freqüències o els horaris de servei segons la programació de servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 0 dies: IQ123 = 1</li> <li>· Més de 1: IQ123 = 0,975</li> <li>· Més de 2: IQ123 = 0,95</li> <li>· Més de 3: IQ123 = 0,9</li> <li>· Més de 4: IQ123 = 0,8</li> <li>· Més de 5: IQ123 = 0,75</li> <li>· Més de 6: IQ123 = 0,6</li> <li>· Més de 7: IQ123 = 0,5</li> </ul>