



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

# CARTA de SERVICIOS

DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS  
URBANOS Y LIMPIEZA DEL ESPACIO PÚBLICO

2019





## Presentación

El Ayuntamiento de València está desplegando una intensa labor de modernización de la gestión pública local.

Hemos normalizado procedimientos, simplificado trámites, acortado plazos, y hemos incorporado a nuestra labor diaria la calidad en el servicio, incluida la implementación de modernas tecnologías y la mejora continua.

Por medio de esta carta no solo damos a conocer los servicios que ofrecemos sino que también enunciamos los compromisos fruto de los aspectos que más preocupan a la ciudadanía en la gestión de un servicio tan fundamental como es la limpieza viaria y la recogida de residuos.

Por tanto, en línea con el compromiso municipal de conseguir una gestión cada vez más ágil y transparente, auditamos anualmente el contenido de esta carta de servicios y medimos y hacemos públicos los resultados con el objetivo de revisarla y mejorar continuamente el servicio prestado.

**Sergi Campillo Fernández**

*Vicealcalde y 2º Teniente de Alcaldía*

*Coordinador General del Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética*

*Concejal Delegado de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público*



## Unidad responsable de la carta de servicios

El Servicio de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público, tiene la responsabilidad de cumplir la presente carta de compromisos.

El ámbito de aplicación de esta carta son la limpieza de la vía pública y la recogida de los residuos domiciliarios en la ciudad de València.

## Nuestra misión

Mantener los niveles óptimos de limpieza urbana de las calles y espacios libres de la ciudad así como la recogida de todas las fracciones de los residuos urbanos y fomentar y contribuir a la máxima concienciación ciudadana sobre la limpieza, la minimización y el reciclaje de los residuos urbanos. Promover y contribuir a las mejoras continuadas de los servicios de limpieza y recogida de los residuos urbanos, así como las mejoras medioambientales de la ciudad, la acción contra el cambio climático, la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>, la reducción de la contaminación acústica, el fomento y la aplicación de las innovaciones tecnológicas para mejorar la calidad de los servicios y del medioambiente urbano para la ciudadanía.

## Nuestra visión

Trabajar en el desarrollo de una visión social, concienciada y participativa de la limpieza de los espacios públicos y la recogida y el reciclaje de los residuos urbanos, y mejorar a la vez la eficiencia y la calidad medioambiental de estos servicios municipales, en línea con los horizontes europeos para incrementar la reducción y el reciclaje de todas las fracciones de los residuos urbanos. Incorporación de las nuevas tecnologías que favorezcan la atención de las incidencias, quejas y sugerencias de la ciudadanía, así como la eficiencia de los servicios, la información, la concienciación y la valoración social del vecindario de toda la ciudad, desde una perspectiva de compromiso, transparencia y evaluación de resultados de todos y cada uno de los servicios que se ofrecen.

## ¿Qué servicios ofrecemos?

### LIMPIEZA URBANA

- Limpieza de las calles mediante barrido manual, barrido mecánico y baldeo con agua a presión fundamentalmente.
- Limpieza de jardines abiertos con superficie menor de 5.000 m<sup>2</sup>.
- Limpieza de la arena de las playas del término municipal y paseos marítimos.
- Instalación, limpieza y mantenimiento de las papeleras de la ciudad y las playas.
- Limpieza de los solares municipales y zonas sin urbanizar.
- Requerimiento de limpieza y limpieza por ejecución subsidiaria de los solares de propiedad privada.
- Limpieza de pintadas y carteles de los espacios públicos.
- Otros servicios singulares de limpieza de los espacios públicos con motivo de fiestas populares, eventos y otras actividades en la vía pública organizadas por el Ayuntamiento o por entidades que cuentan con la colaboración municipal.

### RECOGIDA DIFERENCIADA DE LOS RESIDUOS URBANOS

- Recogida diferenciada de todas las fracciones de los residuos urbanos: orgánica, papel-cartón, envases, vidrio, aceites, pilas y otros especiales.
- Recogida programada de efectos por medio de avisos domiciliarios al Ayuntamiento.
- Recogida de efectos abandonados en la vía pública.
- Recogida puerta a puerta de papel-cartón en comercios y grandes productores y productoras.
- Recogida puerta a puerta de todas las fracciones de residuos en los cuartos de basura de los edificios de los nuevos espacios urbanos.
- Recogida de residuos especiales en los eco-parques móviles del Ayuntamiento y los fijos de la Entidad Metropolitana de Tratamiento de Residuos (EMTRE).

- Recogida diferenciada de los residuos de hospitales, mercados, playas, escombros y grandes productores de materia orgánica.
- Instalación, limpieza y mantenimiento de los contenedores y del resto de equipamiento de recogida de los residuos urbanos.
- Gestión de contenedores metálicos para la recogida de cenizas en fiestas y eventos populares.

### OTROS SERVICIOS DE GESTIÓN DE RESIDUOS Y LIMPIEZA URBANA

- Valoración de las fracciones de selectiva mediante la alienación del papel-cartón, aceite y pilas usadas, así como el reciclaje de las fracciones orgánicas, envases y vidrio.
- Información a través de la web municipal.
- Atención personalizada de las incidencias, quejas y sugerencias ciudadanas en materia de limpieza urbana.
- Desarrollo de planes experimentales y proyectos de innovación tecnológica y mejora medioambiental.
- Proyectos de formación, información, concienciación y valoración social de la limpieza urbana.
- Otros proyectos singulares como arquetas subterráneas y equipamientos especiales.
- Participación, implantación y sostenimiento de marcas y sellos de calidad, normas y otros proyectos:
  - Bandera azul
  - Q de Calidad
  - ISO 14001
  - SICTED
  - Clima 2018

### Otras entidades colaboradoras

- Adhesión al convenio marco entre la Generalitat Valenciana y ECOVIDRIO.
- Adhesión al convenio marco entre la Generalitat Valenciana y ECOEMBES.



## Derechos y deberes de la ciudadanía

### Derechos como persona interesada:

- Derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de sus procedimientos.
- Derecho a formular alegaciones y a aportar documentos en cualquier fase del procedimiento en que sean interesadas.
- Derecho a utilizar las dos lenguas oficiales de elección de acuerdo con el Estatuto de autonomía, la Ley de uso y enseñanza del valenciano y el Reglamento sobre el uso y la normalización del valenciano en el municipio de la ciudad de València.
- Derecho a ser tratada con respeto y deferencia por parte de autoridades y personal funcionario y contratado.
- Derecho a recibir la información, la orientación y el asesoramiento que necesitan y la adecuada atención en relación con los servicios prestados.
- Derecho a identificar a las autoridades y al personal al servicio del Ayuntamiento que tiene la responsabilidad de tramitar los procedimientos.
- Derecho a formular cualquier sugerencia, reclamación o queja a través de los canales del Ayuntamiento.

- Derecho al acceso de la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo que prevé la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- Derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición respecto de sus datos personales de conformidad con la normativa de protección de datos.

#### Derechos como ciudadanía:

- Derecho a disfrutar de una ciudad limpia.
- Derecho a disponer de los medios adecuados para colaborar con el reciclaje de los residuos urbanos en todas sus fracciones.
- Derecho a disponer de un servicio de entrega y recogida en eco-parque de residuos urbanos singulares.
- Derecho a solicitar los servicios municipales de limpieza y recogida y a exigir su funcionamiento correcto.
- Derecho a que sus residuos sean recogidos con la periodicidad establecida.
- Derecho a disfrutar de las calles de su ciudad sin excrementos ni orines.
- Derecho a disponer de contenedores y papeleras a una distancia para su adecuada utilización.
- Derecho a que los contenedores y papeleras estén debidamente limpios, en condiciones de mantenimiento y sin desbordamientos.
- Derecho a que los servicios de limpieza retiren sus enseres, con aviso previo.
- Derecho a solicitar contenedores específicos para celebrar determinados eventos.
- Derecho a una información de calidad, transparente y eficaz de las solicitudes ciudadanas por incidencias, sugerencias, quejas o reclamaciones de los servicios municipales de limpieza y recogida.

#### Deberes de la ciudadanía:

Son los que establece la Ordenanza municipal de limpieza urbana, entre los cuales destacan:

- Obligación de que quien haga obras de construcción, actividades y actos pú-

blicos adaptará las medidas necesarias para evitar la suciedad en la vía pública así como desarrollar los servicios de limpieza necesarios de la zona afectada.

- Obligación de utilizar contenedores de obras cuando los materiales de extracción o recogida excedan del volumen de un metro cúbico.
- Obligación de las personas propietarias de los inmuebles, en cualquier clase de terrenos y solares, de mantenerlos en las debidas condiciones de seguridad, limpieza y ornato público.
- Obligación de las personas que llevan perros y cualquier clase de animales de recoger y retirar los excrementos así como de limpiar los orines.
- Obligación de las personas titulares de los establecimientos de mantener en las debidas condiciones de limpieza tanto las instalaciones propias como el espacio urbano de uso y/o de influencia.
- Obligación de las personas usuarias de utilizar los contenedores en las condiciones adecuadas, absteniéndose de cualquier manipulación que pueda dificultar la recogida y no abandonar residuos al lado.



- Obligación de las personas usuarias del servicio de recogida de muebles y efectos inservibles de viviendas de solicitar el servicio cuando lo necesiten.
- Otros establecidos en la legislación vigente.
- Obligación de utilizar correctamente los contenedores de cada fracción de los residuos urbanos.
- Colaborar y coadyuvar en las limitaciones a la utilización de plásticos de un solo uso.

## Formas de colaboración y participación

La vecindad de la ciudad puede participar directamente en materia de limpieza urbana de forma ordinaria y también en los procesos de revisión y mejora de la presente carta de servicios:

- A través de las encuestas del barómetro municipal.
- A través de los proyectos participativos municipales.
- Directamente por medio del teléfono municipal 010, el contacto por teléfono y correo electrónico con el Servicio de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público y el del Ayuntamiento de València o bien presencialmente en las propias oficinas municipales del servicio.

- Telemáticamente a través de la web municipal y la sede electrónica o por medio de las redes sociales que permitan a la ciudadanía informar de cualquier incidencia detectada en los espacios públicos y conocer aspectos relacionados con la limpieza urbana.
- Formulación de quejas, sugerencias y reclamaciones vía buzón de quejas y sugerencias de la web municipal.
- En cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento de València o en la sede electrónica.

## Sugerencias y reclamaciones

### Las sugerencias podrán ser presentadas:

**Vía telemática.** A través del buzón de la ciudadanía de la web municipal.

**Vía presencial.** Por escrito, con indicación de los datos personales en cualquiera de los registros de entrada del Ayuntamiento.

### En cuanto a las reclamaciones, se presentarán:

**Vía telemática.** A través de la sede electrónica; para ello, hay que acceder con un certificado digital.



**Vía presencial.** Por escrito, en el Registro General de Entrada situado en la plaza del Ayuntamiento, en el Registro de la calle Amadeo de Savoya o en cualquiera de los registros de las juntas de distrito, así como a través de los medios que establece el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

**Habrán de ser contestadas en el plazo máximo de 30 días naturales.**

Todas estas aportaciones serán tenidas en cuenta en los procesos de revisión, actualización y ampliación de las futuras ediciones de esta carta de servicios.

## Mecanismos de comunicación externa e interna

Todos estos compromisos tienen validez desde la aprobación de la presente carta de servicios. La comunicación del cumplimiento ha de hacerse anualmente, se han de poner a disposición de la ciudadanía en los puntos de servicio personalizado de los eco-parques móviles y publicitar a través de la página web de Ayuntamiento de València, [www.valencia.es](http://www.valencia.es).

Asimismo, se puede incorporar a las campañas de información y concienciación ciudadana del Ayuntamiento de València en los formatos y materias adecuados.

## Medidas de subsanación y compensación en caso de incumplimiento de compromisos y formas de consulta de los indicadores de medición

Si se detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos establecidos, se ha de seguir el proceso propio del sistema de gestión del Servicio de Residuos Urbanos y Limpieza para corregirla. Hay que analizar las causas que la han propiciado e implantar las medidas correctoras oportunas que aseguren el cumplimiento. Adicionalmente, se ha de enviar una comunicación a las personas afectadas para informarles de las medidas correctoras que se adopten.



Si el incumplimiento detectado tiene carácter sistemático y se comprueba la imposibilidad de que las medidas correctoras puedan subsanarlo, hay que reformular el compromiso adquirido.



## Normativa reguladora

### Normativa general

Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local.

Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el cual se aprueba el texto refundido de la Ley del Suelo y Rehabilitación Urbana.

Ley 5/2014, de 25 de junio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunidad Valenciana.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.

Real Decreto 41/2016, de 15 de abril, de la Comunidad Valenciana, sobre cartas de servicios.

UNE 93.200-2008 sobre cartas de servicios.

### Normativa medioambiental

Directiva (UE) 2018/851. Modifica la Directiva 2008/9, sobre los residuos.

Directiva (UE) 2018/850. Modifica la Directiva 1999/31, relativa al vertido de residuos.

Directiva (UE) 2018/852. Modifica la Directiva 94/62/CE, sobre envases y residuos de envases.

Directiva (UE) 2018/849. Modifica la directiva de vehículos, pilas y RAEE.



Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.

Ley 10/2000, de 12 de diciembre, de residuos de la Comunidad Valenciana.

Plan Integral de Residuos de la Comunidad Valenciana 2019.

Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y los documentos básicos HS2 y SU del Código.

Decreto 19/2004, de 13 de febrero, del Consell de la Generalitat, por el que se establecen normas para el control del ruido producido por los vehículos de motor.

Ley 34/2007, de 15 de noviembre, de calidad del aire y protección de la atmósfera.

Real Decreto 102/2011, de 28 de enero, relativo a la mejora de la calidad del aire.

Real Decreto 920/2017, de 23 de octubre, por el que se regula la inspección técnica de vehículos.

Ordenanza de limpieza urbana, aprobada por acuerdo del 30/01/2009, publicada en el BOP de 14/05/2009.

Ordenanza municipal de protección contra la contaminación acústica. Texto definitivo aprobado por el Pleno del 30/05/2008, publicado en el BOP de fecha 26 de junio de 2008.





## ¿A qué nos comprometemos?

### RECOGIDA DIFERENCIADA Y RECICLAJE DE RESIDUOS URBANOS

Disponer de un sistema de recogida que minimice el impacto ambiental utilizando un mínimo del 30% de la flota de vehículos de tipo ECO o Zero, según la clasificación de la DGT. Con un compromiso que para el 2022 el parque de vehículos de recogida tipo ECO o Zero será al menos del 75%.

Disponer, en la vía pública o en almacenes de contenedores en la edificación, los contenedores necesarios para depositar los residuos de forma diferenciada. Con los ratios mínimos siguientes:

- Papel-cartón... 1 contenedor/400 hab.
- Envases... 1 contenedor/400 hab.
- Vidrio... 1 contenedor/400 hab.
- Orgánica... 1 contenedor/250 hab.
- Resto... 150 habitantes/contenedor

**01** | Porcentaje de vehículos ECO o Zero emisiones.

**02** | Número de contenedores de las diferentes fracciones: orgánica, papel-cartón, envases vidrio y resto. Población atendida por unidad contenedor de cada fracción.

16

## Para garantizar el cumplimiento medimos...

Disponer de contenedores o puntos de depósito de pilas y aceite usado con la dotación mínima de un punto por barrio por cada fracción.

**03**

Número de puntos de depósito y recogida de cada fracción. Número de puntos por barrio.

Disponer de puntos para la recogida de otros tipos de residuos especiales. Eco-parques móviles y fijos con una dotación mínima de un punto de recogida semanal por cada 15.000 habitantes.

**04**

Número de puntos de servicios de eco-parques móviles y fijos en la ciudad de València. Ratio por habitante. Toneladas de residuos depositadas en los eco-parques móviles.

Recogida de los residuos domiciliarios depositados en los contenedores al menos con las frecuencias siguientes:

- Papel-cartón/Envases... días alternos
- Orgánica... cada 2,5 días
- Vidrio... cada 21 días
- Resto... diaria

**05**

Número de toneladas recogidas y recicladas por año de cada fracción. Frecuencias de cada fracción.

Recogida puerta a puerta de residuos en mercados, supermercados, hospitales y otros grandes productores con un mínimo de 175 centros atendidos en la ciudad.

**06**

Número de toneladas recogidas y recicladas por año. Número de centros atendidos.

Recogida puerta a puerta de residuos orgánicos en grandes productores al menos en 200 centros productores de la ciudad.

**07**

Número de toneladas recogidas y recicladas por año. Número de centros atendidos.

17

- Recogida puerta a puerta de residuos diferenciados en almacenes de contenedores en la edificación en más de 40 inmuebles. **08** | **Número de toneladas recogidas y recicladas por fracción y por año.**  
**Número de inmuebles atendidos.**
- Recogida puerta a puerta de papel y cartón en comercios. Al menos 1.000 centros productores. **09** | **Número de comercios adheridos.**  
**Número de toneladas recogidas y recicladas por año.**  
**Número centros atendidos.**
- Recogida de cenizas y otros residuos de la Cremà en Fallas antes de las 8.00h del 20 de marzo. **10** | **Número de toneladas recogidas y recicladas por año.**  
**Hora de terminación de los servicios de recogida de cenizas.**
- Recogida del 100% de los efectos programados en un máximo de 12 horas desde la solicitud del servicio. **11** | **Número de toneladas de efectos domiciliarios recogidos.**  
**Tiempo de atención de las solicitudes.**
- Recogida del 90% de los efectos abandonados en un máximo de 48 h desde que se detecten. **12** | **Número de toneladas de efectos abandonados recogidos.**  
**Tiempo de recogida de los efectos abandonados.**  
**Medición del tiempo medio de permanencia en la calle de los efectos dos veces al año.**  
**Porcentaje de señalización y registro de efectos abandonados en la vía pública.**
- Reparación de los posibles desperfectos o roturas en los contenedores en menos de 48 horas desde la detección o denuncia. **13** | **Reparación en 48 h desde la detección.**  
**Tiempo de reparación del 100% desde la detección.**
- Suministro de contenedores metálicos para cenizas durante la organización de eventos por parte de asociaciones con 24 horas de tiempo máximo de recogida. **14** | **Número de solicitudes de contenedores metálicos.**  
**Tiempo máximo de recogida.**
- Limpieza y lavado de los contenedores tanto interiormente como exteriormente al menos 6 veces al año para orgánica y resto y 2 veces al año para papel-cartón, envases y vidrio. **15** | **Número de lavados interiores y exteriores al año.**  
**Frecuencia.**

- Calidad de las dimensiones del parque de contenedores y del servicio de recogida para que el porcentaje de rebose sea inferior al 1% del parque. **16** | **Medición semestral del porcentaje llenado – rebose medio de cada fracción de contenedores.**

## LIMPIEZA URBANA

- Limpieza de las calles, jardines menores de 5.000 m<sup>2</sup> y espacios públicos con una dotación mínima de 1 equipo en días laborables por cada 1.500 habitantes. **17** | **Número de medios humanos y equipos mecánicos de los servicios de limpieza.**  
**Ratio por habitante.**
- Mejorar la calidad de la limpieza de manera que la densidad superficial de residuos sea inferior a 2 kg/500m<sup>2</sup> en vía pública y 6 kg/500 m<sup>2</sup> en jardines. **18** | **Medición de la densidad superficial de residuos totales en calles y en jardines cuatro veces al año.**
- Limpieza de los excrementos caninos que no retiren los dueños y las dueñas con el compromiso que la densidad superficial media sea inferior de 3 u/500 m<sup>2</sup> en vía pública y 6 u/500 m<sup>2</sup> en jardines, incluidos restos vegetales. **19** | **Medición de la densidad superficial de excrementos en calles y en jardines cuatro veces al año.**
- Limpieza y mantenimiento de los solares y zonas sin urbanizar de titularidad municipal y/o uso público, con frecuencia mínima de dos veces al año y que la superficie limpiada sea superior a 10 millones de m<sup>2</sup> anuales. **20** | **Número de solares limpiados en el programa de mantenimiento municipal.**  
**Superficie limpiada.**  
**Frecuencia de limpieza.**  
**Número de toneladas de escombros y otros recogidos por año.**
- Limpieza por parte de las personas propietarias de sus solares privados por requerimiento municipal en un plazo inferior a 6 meses desde el requerimiento en un porcentaje mayor al 66%. **21** | **Número de solares limpios por la persona propietaria por requerimiento municipal.**  
**Superficie de los solares.**  
**Tiempo de limpieza desde el requerimiento.**
- Limpieza de pintadas y grafitis en fachadas y espacios públicos, incremento de la limpieza un 1% anual. **22** | **Número de metros cuadrados limpiados.**  
**Incremento respecto del año anterior.**

- Disponer en la vía pública de papeleras, al menos 1 por cada 50 habitantes. **23** | **Número de papeleras por modelo y tipo, ordinarias, con dispensador de bolsas, para envases e instaladas en playas. Número por cada 50 habitantes.**
- Lavado de papeleras situadas en vía pública al menos cuatro veces al año. **24** | **Número de medios humanos y mecánicos. Frecuencia de lavados.**
- Mantenimiento de las papeleras en vía pública, al menos revisión de cuatro veces al año cada papelera. **25** | **Número de medios humanos y mecánicos. Frecuencia de mantenimiento.**
- Limpieza de la arena de las playas de la ciudad. Frecuencia diaria temporada alta, todas las playas. Frecuencia diaria todo el año en Cabañal y Malvarrosa y mensual en el resto de playas. **26** | **Número de operarios y operarias y maquinaria de limpieza por zona, según la época del año. Número de toneladas de residuos recogidos por año. Frecuencia de limpieza.**
- Inspección de los servicios de limpieza y recogida así como de actividades que ensucian la vía pública. Ya sea inspección de expedientes, con demanda o solicitud ciudadana y otros. Ratio al menos 1.000 inspecciones al año. **27** | **Número de inspecciones realizadas.**
- Iniciar y tramitar los expedientes generados por solicitudes de limpieza urbana presentadas por vías adecuadas en un plazo inferior a 10 días de resolución y 3 meses de notificación (excepto traslado contenedores). **28** | **Número de expedientes tramitados de incidencias de limpieza tramitadas. Tiempo de resolución y notificación.**



## OTROS SERVICIOS

- Proyectos y planes experimentales para mejorar los servicios de recogida y reciclaje así como de la limpieza de la ciudad, al menos un proyecto al año. **29** | **Número y tipo de planes experimentales.**
- Campañas de información y concienciación ciudadana. Al menos dos campañas al año. **30** | **Número de campañas realizadas.**
- Desarrollo de la web municipal. Al menos una actualización al año. **31** | **Capítulos temáticos nuevos incorporados cada año.**
- Auditorías, sellos de calidad (Q de calidad, bandera azul, SICTED). Al menos una auditoría al año. **32** | **Número de auditorías y certificados realizados.**
- Proyecto y construcción de arquetas subterráneas para contenedores y/u otros equipamientos de limpieza. Al menos cuatro equipamientos al año. **33** | **Número de arquetas y/u otros equipamientos construidos.**
- Proyectos de innovación tecnológica en el servicio de limpieza urbana. Al menos un proyecto bianual. **34** | **Número y tipo de proyectos.**
- Proyecto de reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>-Clima-con objetivo de reducción >1.000 Tn CO<sub>2</sub>/año **35** | **Medición de la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub>.**
- Atención personalizada de incidencias, quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones de limpieza y recogida, con contestación fehaciente de como mínimo el 75% solicitudes viables en menos de 72 horas. **36** | **% contestaciones de resolución en menos de 72 horas. Número total año. Ratio por cada 1.000 habitantes. Variación respecto del año anterior. Distribución geográfica por barrios.**

# Carta de servicios de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público

## Datos generales

C/ Amadeo de Savoya, 11  
Patio A - 1ª planta  
46010 València

### Horario de atención al público

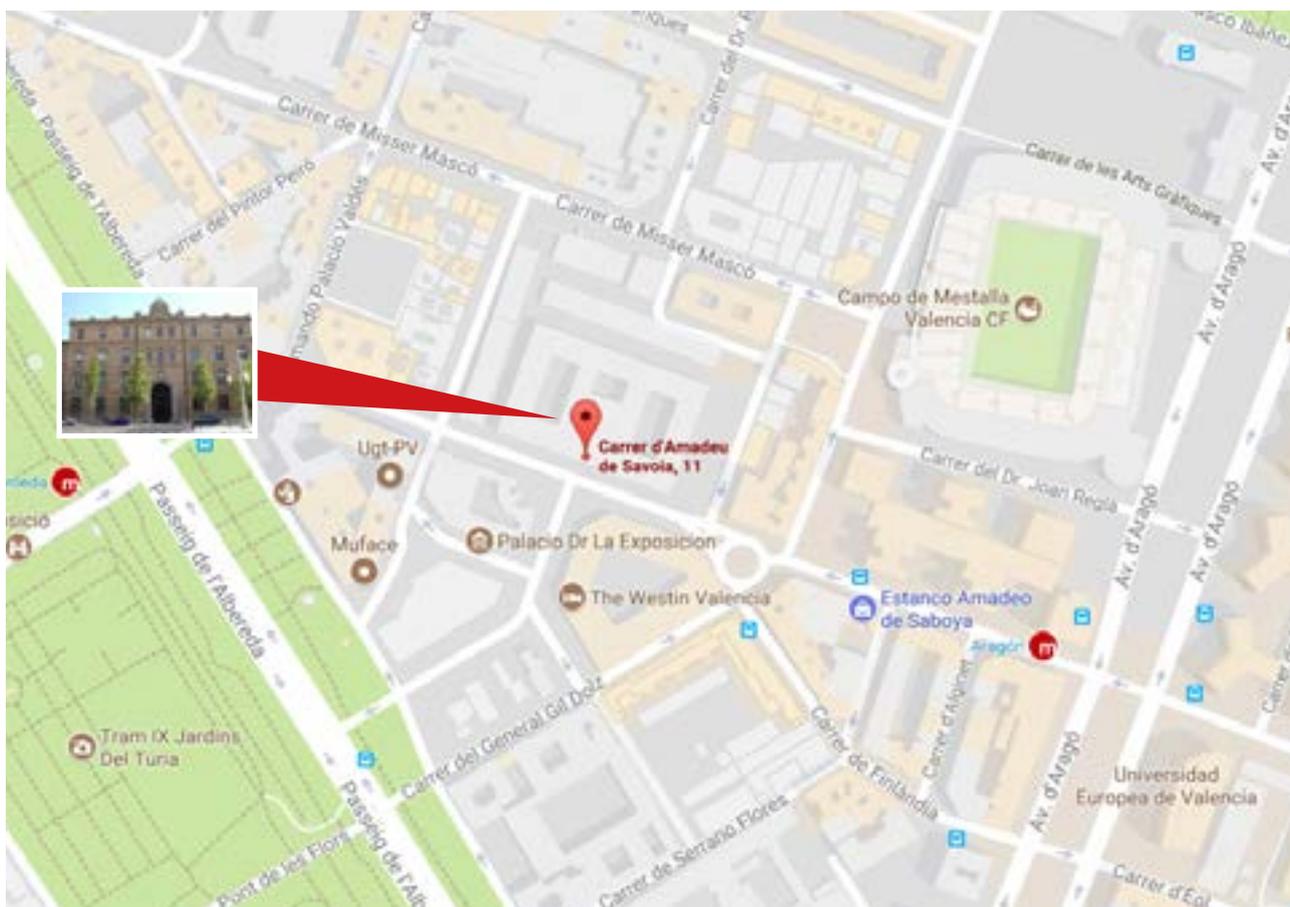
De lunes a viernes  
de 8:30 a 14:00 h

### Teléfono

96 208 25 00

### Dirección electrónica

[atencionetejaurbana@valencia.es](mailto:atencionetejaurbana@valencia.es)



Icones gentilesa de Freepik a través de www.flaticon.com - Mapa gentilesa de Google Maps



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**



**TEXT AMB  
LLENGUATGE  
NO SEXISTA**