

**PLA DE RECEPCIÓ I  
MANIPULACIÓ DE RESIDUS**

**DÀRSENA PESQUERA DE MASNOU**

Juliol de 2017  
Actualització de edició d'octubre de 2012

## Índex

1. Objecte
2. Àmbit d'aplicació
3. Antecedents
4. Dades administratives
5. Descripció de les activitats dins el port
6. Ubicació de les instal·lacions
7. Avaluació de les necessitats d'instal·lacions portuàries receptores
8. Tipus i capacitat de les instal·lacions portuàries receptores
9. Procediments de recepció i recollida de residus generats per vaixells i residus de càrrega
10. Règim de tarifes
11. Procediments per assenyalar suposades deficiències de les instal·lacions portuàries receptores
12. Procediments de consulta permanent amb usuaris del port, contractistes de residus, operador de terminals i d'altres parts interessades
13. Tipus i quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts i manipulats.

## Annexos

1. Normativa aplicable i tràmits per al lliurament
2. Identificació de la persona o persones responsables de l'aplicació del pla
3. Equip i processos de pretractament del port
4. Mètodes de registre d'ús real de les instal·lacions portuàries receptores i de les quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts
5. Eliminació dels residus generats per vaixells i dels residus de càrrega
6. Model de certificat de recepció de residus
7. Full de queixes, suggeriments i sol·licitud d'informació
8. Enquesta sobre satisfacció de clients

## 1. Objecte

L'objecte del present pla és donar compliment a l'article 5 del RD 1381/2002, de 20 de desembre, sobre instal·lacions portuàries de recepció de residus generats pels vaixells i residus de càrrega, modificat pel RD 1084/2009, de 3 de juliol:

“1. L'entitat gestora del port ha d'aprovar i aplicar, amb la consulta prèvia amb les parts interessades i els usuaris del port (...) un pla de recepció i manipulació de rebuigs. El contingut del pla ha de garantir la correcta gestió ambiental dels residus. L'entitat gestora del port ha d'aprovar un nou pla de recepció i manipulació de residus cada **tres anys** i, en tot cas, quan s'introdueixin canvis significatius que afectin el funcionament del servei.”

## 2. Àmbit d'aplicació

L'article 3 estableix l'àmbit d'aplicació:

- Els vaixells, inclosos els de pesca i les embarcacions d'esbarjo.
- Tots els ports espanyols en els que normalment i habitualment fan escala els vaixells anteriors.
- Tots els residus generats pels vaixells i els residus de càrrega contemplats als annexos tècnics del Conveni Marpol 73/78 que hagin estat ratificats per l'Estat espanyol i publicats al BOE.

## 3. Antecedents

La Dàrsena pesquera de Masnou forma part del domini públic portuari de Ports de la Generalitat, empresa pública adscrita al Departament de Territori i Sostenibilitat, creada segons la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya.

L'article 8è de l'esmentada Llei estableix les funcions de Ports de la Generalitat, entre les quals es troba:

“c) La direcció, l'organització i la gestió dels serveis afectats al domini públic portuari que tingui adscrits, la direcció de serveis complementaris i especials; el practicatge, el remolcament i l'amarratge; la recollida de residus procedents dels vaixells, i el règim de policia i de circulació pels molls i la zona de servei.”

“e) La gestió de la senyalització portuària i l'atorgament de les concessions de la retirada de residus Marpol.”

I l'article 80 de recepció de residus preveu que “les instal·lacions situades dins la zona de servei portuari i especialment les que utilitzen substàncies petrolíferes, químiques i petroquímiques o combustibles líquids, qualsevol que sigui la seva activitat, i també les drassanes i les instal·lacions de reparació naval, han de disposar d'instal·lacions per a la recepció i el tractament de residus d'aquesta naturalesa.

La Dàrsena pesquera de Masnou, es troba integrada dins del pla d'autoprotecció de Port Masnou (Promociones Portuàries S.A) que actualment es troba en tràmit de revisió segons RD 30/2015. També es troba dins del pla interior de contingències del port, que es troba en tràmit d'informe vinculant de la capitania marítima.

Aquesta documentació es troba penjada al web de Ports de la Generalitat a l'abast dels usuaris i administracions.

#### 4. Dades administratives

Port:	Dàrsena Pesquera de Masnou
Empresa	Ports de la Generalitat. Zona Portuària Centre
Oficines	Zona del Portinyol s/n 08350 Arenys de Mar
Telèfon	93 792 07 45
Fax	93 792 07 45
NIF	Q-0840002-J
Correu electrònic	<a href="mailto:port.arenys@gencat.cat">port.arenys@gencat.cat</a>
Pàgina Web	<a href="http://ports.gencat.cat">ports.gencat.cat</a>

#### 5. Descripció de les activitats dins el port

La superfície total de la dàrsena pesquera és d' aproximadament 1.422 m<sup>2</sup> de terra i 238 m<sup>2</sup> d'aigua.

A la dàrsena pesquera es desenvolupa una única activitat principal:

A) Pesquera:

Té una petita flota pesquera de 9 embarcacions

Flota pesquera de la D.P. de Masnou <sup>1</sup>	
Arrossegament	0
Arts Menors	9
Palangre de superfície	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

D'aquesta activitat únicament se'n deriva l'amarrament de les embarcacions, els magatzems d'estris i espais vora moll per a les xarxes i els arts.

<sup>1</sup> Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca i Alimentació. Flota per Ports a desembre de 2016.

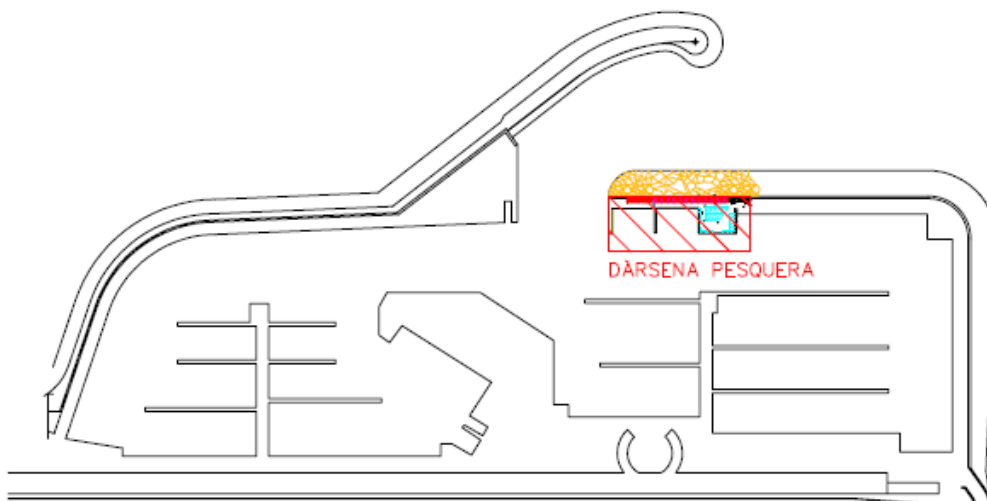
B) Nàutica esportiva:

Hi ha 4 amarraments a la dàrsena pesquera que gestiona Promocions Portuàries S.A. a través del concert de la TA5

## 6. Ubicació de les instal·lacions



S'adjunta plànol amb la localització de les instal·lacions a la dàrsena pesquera.



## 7. Avaluació de les necessitats d'instal·lacions portuàries receptores

Segons el RD 1381/2002, de 20 de desembre, es considera com a residu generat per les embarcacions i residus de càrrega tots aquells residus, incloses les aigües residuals i els residus diferents del carregament, produïts durant el servei de l'embarcació i que estan regulats pels annexos I, II, IV i V de Marpol 73/78.

En funció del tipus de residus, les instal·lacions portuàries receptores es classifiquen en les següents categories:

Marpol Annex I: les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega oliosos de les embarcacions inclosos en l'annex I del Conveni Marpol 73/78. Aquesta classe se subdivideix, a la vegada, en les següents categories:

- Tipus A: Les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega de petroli cru i aigua de fons de l'embarcació contaminada amb oli cru.
- Tipus B: Les que reben residus generats per embarcacions o residus de càrrega de petroli cru i aigua de fons de l'embarcació contaminada amb productes petrolífers diferents del petroli cru i amb una densitat menor o igual a 1.
- Tipus C: Les que reben residus generats per embarcacions procedents de les sentines de la cambra de màquines o dels equips de depuració de combustible i olis dels motors de les embarcacions.

Marpol Annex II: les que reben residus de càrrega de substàncies nocives líquides de les embarcacions, incloses en l'annex II del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex IV: les que reben aigües brutes de les embarcacions, incloses en l'annex IV del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex V: les que reben residus sòlids de les embarcacions, incloses en l'annex V del Conveni Marpol 73/78.

Marpol Annex VI: les que reben substàncies que esgoten la capa d'ozó i residus de neteja dels gasos d'escapament, inclosos a l'annex VI del Conveni Marpol 73/78.

Altres residus: S'inclou els residus no incloses en les categories anteriors i dels quals l'embarcació tingui la necessitat de desfer-se: bateries elèctriques, restes de material procedent d'obres de manteniment realitzats a bord (folres d'aïllament tèrmic, restes de revestiments de pintura), etc.

Es descriu la generació de residus per a l'activitat pesquera:

- Residus captats del mar per les embarcacions: troncs de fusta i voluminosos.

- De l'activitat de les embarcacions: orgànic, envasos, paper-cartró, vidre, aigües de sentines. Actualment, la gran majoria d'embarcacions pesqueres no disposa de lavabos.
- Del manteniment de les embarcacions: oli, bidons llaunes, filtres d'oli i de combustible, bateries, pots de pintura i de dissolvent, xarxes i ferralla.
- Generació d'aigües de sentina: en les embarcacions de pesca, aquesta generació és desigual en funció del tipus de casc (fusta, metàl·lic, fibra de vidre) i de l'ajustament de la bocina en el moment de navegar i de les condicions de desgast per l'ús de la mateixa.

Per a la recollida d'aquests residus, el port disposa d'un punt on es recullen els anomenats "voluminosos" (fusta, ferralla, xarxes).

El port esportiu, concessionat a Promociones Portuarias, SA disposa d'un punt per a l'aspiració per a l'aspiració de les aigües residuals i de sentina procedent de les embarcacions ubicades al port i de dipòsits per a la recollida d'olis.

## 8. Tipus i capacitat de les instal·lacions portuàries receptores

Tipologia	Número.	Capacitat
Contenedor voluminosos	1	5 m <sup>3</sup>

En l'actualitat les instal·lacions s'adapten a la demanda, ja que Port Masnou cobreix la resta d'instal·lacions necessàries. Tot i això en els últims anys Ports de la Generalitat s'ha fet càrrec d'altres tipologies de residus com aparells elèctrics i envasos buits com extintors i bombones de butà. Aquesta tipologia de residu es traslladada a la deixalleria municipal d'Arenys de Munt. Es tracta de residus puntuals i d'origen desconegut que han estat dipositats a la dàrsena. En el cas d'un augment de la demanda d'alguna d'aquestes tipologies o d'altra de la que ni Ports de la Generalitat ni Port Masnou tingués instal·lacions de recepció, s'estudiarien pressupostos per a la implantació de un contenidor o la recollida i gestió per part d'una empresa autoritzada.

Tipologia	Número.	Capacitat
Olis	1	1 m <sup>3</sup>
Punt Net	1	Sense especificar: Recollida de residus especials
Sentines	1	1 m <sup>3</sup>

En el cas de residents a Masnou, els residus generats per petits manteniments de les embarcacions de pesca es poden portar a la deixalleria mancomunada entre el Masnou, Teià i Alella.

## **9. Procediments de recepció i recollida de residus generats per vaixells i residus de càrrega**

En la dàrsena pesquera, cada patró és l'encarregat de dipositar els residus en el contenidor escaient. Dintre de la dàrsena pesquera es troba el contenidor de voluminosos. Per a la resta de residus especials s'hauran de traslladar a la Torre de Control de Port Masnou on els hi donaran accés a les instal·lacions de recepció i els hi facilitaran l'albarà escaient.

La confraria de pescadors disposa de codi P com a productor/Posseïdor de residus P-56353.1  
Port de la Generalitat disposa del codi Posseïdor P- 59606.2  
Promociones Portuarias s.a. disposa del seu propi codi de productor.

## **10. Règim de tarifes**

La recollida de la fracció voluminosa la realitza l'empresa transportista CESPÀ a càrrec de Ports de la Generalitat, aquesta tipologia de residus no es repercutida com a taxa als usuaris de la dàrsena.

Per a la resta de residus especials que es gestionin a les instal·lacions de Port del Masnou, es paga 10 € +IVA per certificat emès independentment de la quantitat dipositada. El règim de tarifes està contemplat en el reglament intern del Port i es pot consultar a les instal·lacions de Port Masnou.

## **11. Procediments per assenyalar suposades deficiències de les instal·lacions portuàries receptores**

El personal de ports de la Generalitat realitza inventaris anuals dels contenidors disposats a la dàrsena pesquera i gestiona les millores que detecta dintre dels seus procediments interns establerts, mitjançant propostes de millora. En cas de detectar alguna incidència queda reflectit a un part de revisió i es registre en un full d'incidències per al seu seguiment.

Tot i que Ports de la Generalitat no gestiona directament totes les instal·lacions de recepció de residus externament els usuaris tenen diferents vies per a la comunicació d'incidències relacionades amb deficiències de les instal·lacions receptores del port, com són:

1. El full de suggeriments, queixes i sol·licituds d'informació
2. L'enquesta de satisfacció dels Clients
3. Contacte directe per correu electrònic a través del correu d'atenció al públic de Ports de la generalitat o al correu electrònic del port.

Tot i així per procediment intern, en cas de detecció de deficiències o en cas d'incidències amb les instal·lacions receptores de residus, el personal de Ports de la Generalitat registraria la mateixa per a realitzar el seu seguiment fins al seu tancament.

Tanmateix Promociones Portuarias té un sistema integrat certificat de qualitat i medi ambient i una certificació EMAS, per lo que disposa de fulls de queixes i registre d'incidències per tal



d'identificar, conèixer i solucionar aquestes deficiències. En cas de detectar-les obre una No conformitat que no es tanca fins que no es resol la deficiència.

## **12. Procediments de consulta permanent amb usuaris del port, contractistes de residus, operadors de terminals i d'altres parts interessades**

Ports de la Generalitat realitza una enquesta sobre satisfacció de clients. Aquesta enquesta es fa als usuaris del port principalment i a aquells que han estat visitats en el pla de vigilància. Igualment les enquestes es troben a les oficines per tal de que els usuaris que ho desitgin emplenin l'enquesta.

De les enquestes rebudes, aquelles que tinguin observacions seran valorades i contestades en un termini màxim de 3 mesos. Totes les enquestes seran enviades a Gerència per tal de que s'incorporin les dades a la Declaració Anual i es valori fixar objectius de millora.

A través d'aquest qüestionari es realitza el seguiment i mesurament de la satisfacció dels usuaris, objectiu del Sistema de Gestió Integrat de Ports de la Generalitat.

Així doncs, els proveïdors i empreses contractades poden accedir a aquests formularis, així com al correu electrònic d'atenció al client.

## **13. Tipus i quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts i manipulats**

<b>Tipus de residus</b>	<b>Any 2014</b>	<b>Any 2015</b>	<b>Any 2016</b>
<b>Ports de la Generalitat</b>			
Voluminosos	4.900	9.000	6.000
Envasos contaminats	0	0.004	0
<b>Promociones Portuarias<sup>2</sup></b>			
Absorbents	0.217	0.135	0.111
Aigües de sentina	1.21	0	0.522
Envasos contaminats	0.004	0.160	0.295
Filtres d'oli	0.475	0.497	0.244
Oli brut	4.32	4.05	2.61

Vilanova i la Geltrú, Juliol de 2017

Margarita Díez Rilova  
Responsable territorial de la  
Zona Portuària Centre

---

<sup>2</sup> Volums del total, que inclou el que s'ha recollit provinent de la dàrsena pesquera. En tones (Tn).

## **ANNEXES**

## **1. Normativa aplicable i tràmits per al lliurament**

### ***Internacional***

Instrument de ratificació de 22 de juny de 1984, del protocol de 1978, relatiu al Conveni Internacional per prevenir la contaminació pels vaixells, 1973, fet a Londres el 17 de febrer de 1978, amb les seves afectacions.

Instrument de ratificació de 3 de desembre de 1993 del Conveni Internacional sobre cooperació, preparació i lluita contra la contaminació per hidrocarburs, 1990, fet a Londres el 30 de novembre de 1990.

Instrument d'adhesió d'Espanya de 6 de juny de 1995 al Protocol de 1992 que esmena el Conveni Internacional sobre la constitució d'un fons internacional d'indemnització de danys causats per la contaminació d'hidrocarburs, 1971, fet a Londres el 27 de novembre de 1992, amb les seves afectacions.

Instrument de ratificació de 16 d'agost de 1978 del Conveni Internacional per a la seguretat de la vida humana en el mar (SOLAS), fet a Londres l'1 de novembre de 1974, amb les seves afectacions.

### ***Europea***

Directiva 2000/59/CE, de 27 de novembre, d'instal·lacions portuàries de recepció de rebuigs generats pels vaixells i residus de càrrega, modificada per la Directiva 2002/84/CE, de 5 de novembre

Directiva 2007/71/CE, de 13 de desembre, per la qual es modifica l'annex II de la Directiva 2000/59/CE, sobre instal·lacions portuàries de recepció de rebuigs generats pels vaixells i residus de càrrega

### ***Estatal***

Real Decret Legislatiu 2/2011, de 05 de setembre, per el que se aprova el text refós de la Ley de Puertos del Estado y de la Marina Mercante.

Reial Decret 1381/2002 de 20 de desembre, sobre instal·lacions portuàries de recepció de residus generats per les embarcacions i residus de càrrega, modificat pel RD 1084/2009, de 3 de juliol

Reial Decret 253/2004, de 13 de febrer sobre prevenció i lluita contra la contaminació en l'àmbit marí i portuari.

Reial Decret 1695/2012, de 21 de desembre, per el que s'aprova el Sistema Nacional de Resposta davant la contaminació marina.

Reial Decret 1084/2009, de 3 de juliol, per el que es modifica el reial decret 1381/2002, de 20 de desembre, d'instal·lacions portuàries de recepció de desfets generats pels vaixells i residus de càrrega.

Reial Decret 876/2014, de 10 d'octubre, per el que s'aprova el Reglament General de Costes.

Llei 10/1998, de 21 d'abril de Residus

Reial Decret 833/1998, de 20 de juliol, pel que s'aprova el Reglament per a l'execució de la Llei 20/1986, de 14 de maig, bàsica de Residus tòxics i Perillosos

Reial Decret 679/2006, de 2 de juny, pel qual es regula la gestió dels olis industrials utilitzats

Reial Decret 106/2008, d'1 de febrer, sobre piles i acumuladors i la gestió ambiental dels seus residus

Llei 16/2002, d'1 de juliol, sobre Prevenció i Control Integrats de la Contaminació

### ***Autonòmica***

Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya

Decret 206/2001, de 24 de juliol, d'aprovació del reglament de policia portuària

Decret 258/2003, de 21 d'octubre, d'aprovació del reglament de desenvolupament de la Llei 5/1998, de 17 d'abril, de ports de Catalunya

Decret Legislatiu 1/2009, de 21 de juliol, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei reguladora dels residus

Decret 93/1999, de 6 d'abril, de procediments de gestió de residus, modificat pel Decret 88/2010, de 29 de juny de 2010

Ordre de 6 de setembre de 1988 sobre prescripcions en el tractament i l'eliminació dels olis usats

Llei 20/2009, de 4 de desembre, de prevenció i control ambiental de les activitats

## 2. Identificació de la persona o persones responsables de l'aplicació del pla

La persona que exercirà el control de l'aplicació del pla serà el guardamolls de la dàrsena pesquera de Masnou, sota la supervisió de la responsable territorial de la Zona Portuària Centre.

Des de les oficines de la Zona Portuària es verificarà la documentació de compliment normatiu respecte a la documentació lliurada per les empreses contractades per al transport i la correcta gestió del residu.

Igualment la persona designada a la zona portuària s'encarregarà de verificar en els plans de vigilància ambiental anual a les activitats del port l'aplicació de la normativa referent i l'ajust a allò descrit en el present pla.

## 3. Equip i processos de pretractament del port

Dins la instal·lació gestionada per Ports de la Generalitat no existeix cap equip de pretractament de residus.

## 4. Mètodes de registre d'ús real de les instal·lacions portuàries receptores i de les quantitats de residus generats per vaixells i residus de càrrega rebuts

No existeix un registre d'ús de les quantitats de residus generats per vaixells, ja que el personal de l'embarcació diposita el residu directament al contenidor. Promociones Portuarias porta un registre excel de totes les quantitats dipositades i dels rebuts emesos. En el cas de que els usuaris sol·licitessin aquest rebut, el guardamolls realitzaria un registre al llibre MARPOL d'aquest Port.

La resta de residus i quantitats no assignades però generades en aquesta instal·lació es registre al llibre de residus de la dàrsena pesquera.

## 5. Eliminació dels residus generats per vaixells i dels residus de càrrega

Tipus de residu	Empresa
Brossa selectiva	Ajuntament de Masnou
Voluminosos	CESPA
Sentines	Ambientalis/Optima
Envasos	Ambientalis/SIRCAT
Filtres	
Draps	
Oli brut	Catalana tractament d'olis/Serveis Integrals de residus

## 6. Model de certificat de recepció d'aigües residuals i de sentina

### 6.1 Rebut MARPOL segons normativa

#### ANEXO V

#### Modelo de notificación reducida para embarcaciones de pesca fresca y deportivas o de recreo

1	Nombre (Name)			
	Distintivo de llamada (Call Sign)		Bandera (Flag)	
2	Fecha y hora estimada de llegada (ETA) (Estimated date and time of arrival)	___/___/___		__:__
3	Fecha y hora estimada de salida (ETD) (Estimated date and time of departure)	___/___/___		__:__
4	Anterior puerto de escala (Previous port of call)		Pais (Country)	
5	Próximo puerto de escala (Next port of call)			
6	Fecha de la última entrega de desechos (Date of the last waste-generated delivery)	___/___/___		
	Puerto de la última entrega de desechos (Port of the last waste-generated delivery)			
7	En este puerto deseo (In this port I would like): (*)			
	Entregar todos los desechos (Deliver all waste) <input type="checkbox"/>	Entregar parte de los desechos (Deliver some waste) <input type="checkbox"/>		
	No entregar desechos (Do not deliver waste) <input type="checkbox"/>			

(\*) Marcar lo que corresponda (Tick as appropriate)

CONFIRMO que los datos contenidos en este documento son exactos y correctos y que existe a bordo suficiente capacidad específica para almacenar todos los desechos generados entre esta notificación y el próximo puerto en el que entregaré desechos.

(I CONFIRM that the information of this document is accurate and correct and that there is sufficient dedicated onboard capacity to store all waste generated between notification and the next port at which waste will be delivered)

Fecha (Date): \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ Hora (Time): \_\_:\_\_

El Capitán (Master)

NOTA: Las casillas sombreadas: 2, 3, 4, 5 y 7, solo se rellenarán por buques o embarcaciones en tránsito que no tengan su base en el puerto.

(The highlighted boxes 2, 3, 4, 5 and 7, should be fulfilled only by transit boats with no permanent berth in this port.)

## 6.2 Rebut MARPOL de Port Masnou

### MARPOL 73/78 CONVENTION

#### REBUT D'ENTREGA DE RESIDUS DE LES EMBARCACIONS D'OCI

L'embarcació \_\_\_\_\_ matrícula  
\_\_\_\_\_ ha retirat la totalitat dels residus següents:

Aigües de sentina (Marpol I):

Olis (Marpol I): en quantitat de: \_\_\_\_\_

Aigües brute (Marpol IV):

Brossa (Marpol V): en quantitat de: \_\_\_\_\_

En el port de \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

L'encarregat del servei,

Segell

Document vàlid a efectes de compliment del Reial Decret 1381/2002 sobre instal·lacions portuàries de recepció de residus generats per les embarcacions i residus de càrrega..

## 7. Full de queixes, suggeriments i sol·licitud d'informació



### FULL DE QUEIXES, SUGGERIMENTS I SOL·LICITUD D'INFORMACIÓ

Data d'entrada:  Cod:

Nom peticionari:

DNI:

Vol rebre resposta de Ports de la Generalitat a la seva petició?

NO

SI

Si desitja rebre resposta per part de Ports de la Generalitat, seleccioni la via preferent i les dades necessàries:

Correu electrònic:

Correu:  Adreça

Comentaris

Nom:  Data i Signatura:

D'acord amb el que disposa la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal, les dades facilitades pel·litor sol·licitant s'incorporaran en un fitxer automatitzat de Ports de la Generalitat per a la seva gestió econòmica i per exercir el dret d'accés, rectificació o cancel·lació sobre les dades que conté el fitxer ho haurà de comunicar a la gerència de fons (C/ Doctor Roux 29-01, 08017 Barcelona) o bé a les respectives zones portuàries.



## 8. Enquesta sobre satisfacció de clients



### ENQUESTA SOBRE SATISFACCIÓ DE CLIENTS VALORACIÓ EXTERNA DE QUALITAT DE SERVEI

Primer de tot us agrairim l'esforç d'emplenar l'enquesta i us demanem que:

- Mireu de contestar totes les preguntes,
- Sigueu sincers (ens ajudarà a millorar),
- Feu servir l'apartat d'Observacions per fer comentaris addicionals (i el revers de la pàgina, si us falta espai),
- Ens remeteu l'enquesta el més aviat possible.

Escriviu les vostres dades com a client per poder identificar-vos i personalitzar les millores que es deriven d'aquest qüestionari:

Empresa:	
Port:	Telèfon de contacte:
Persona que ha emplenat l'enquesta:	
Càrrec:	

#### QUALIFIQUEU EL NOSTRE SERVEI:

Valoreu el vostre grau de satisfacció ☹ significa millorable, 😐 bé i 😊 molt bé.

Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre personal del port quant a:		
imatge	☹	😊
tracte rebut	☹	😊
preparació del personal	☹	😊
informació o assessorament rebut	☹	😊
temps de resposta en cas de problemes	☹	😊
Quin és el vostre nivell de satisfacció amb el nostre personal de les ofícines quant a:		
tracte rebut	☹	😊
preparació del personal	☹	😊
informació o assessorament rebut	☹	😊
temps de resposta en cas de problemes	☹	😊
Quin és el vostre nivell de satisfacció quant a:		
informació ambiental rebuda	☹	😊
mesures ambientals implantades	☹	😊
estat de neteja general	☹	😊
Quina és la opinió global que té sobre Ports de la Generalitat	☹	😊
Observacions:		

Data:

GRÀCIES PER LA VOSTRA COL·LABORACIÓ