CARTA DE SERVICIOS 2008

RECOGIDA DE RESIDUOS URBANOS

8 COMPROMISOS

Mancomunidad Comarca de Pamplona
Iruñerriko Mankomunitatea

Las Cartas de Servicios dan a conocer las prestaciones y los compromisos de calidad a los que las ciudadanas y ciudadanos tienen derecho, promoviendo su colaboración y participación.

La Mancomunidad de la Comarca de Pamplona es una entidad local formada por 50 municipios que gestiona los servicios del ciclo integral del agua, residuos urbanos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la comarca. Estos servicios se prestan a una población de más de 300.000 habitantes, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.

IMPRESO EN PAPEL 100% RECICLADO

SERVICIOS DE RECOGIDA QUE SE PRESTAN

- Recogida de materia orgánica-resto, envases, papel-cartón, vidrio, pilas y poda.
- Recogida de papel-cartón, pilas y vidrio puerta a puerta en determinados casos.
- Recogida de residuos especiales en puntos limpios.
- Recogida de muebles y enseres a domicilio.
- Recogida y/o recepción de animales muertos.
- Limpieza y mantenimiento de contenedores.

NORMATIVA LEGAL

- Ley 10/1998 de 21 de abril, de residuos.
- Ley 11/1997 de 24 de abril, de envases y residuos de envases y Real Decreto 252/2006, por el que se revisan los objetivos de reciclado y valorización establecidos en la Ley 11/1997.
- Planes Nacional y Autonómico de residuos.
- Ordenanza reguladora de la gestión de residuos.
- Ordenanza reguladora de la financiación de los servicios de gestión de los residuos urbanos.

COMPROMISO 1

RECOGIDA EN CONTENEDORES

Para un 95% de los usuarios la **distancia máxima del portal al punto de ubicación de contenedores** será:

- En bloques de viviendas: 60 metros.

- En zonas de unifamiliares: 100 metros.

COMPROMISO 2

Facilitar el depósito de residuos evitando que los contenedores se llenen; para ello se establecen índices de contenedores en función de las características de densidad de población, tipo de contenedores y tipo de recogida.

COMPROMISO 3

La **frecuencia mínima de recogida** de contenedores será:

> En zona urbana:

- Materia orgánica: siete días / semana.
- Envases: dos días / semana.
- Papel y cartón: tres días / semana.
- Vídrio y pilas: a demanda.

> En zona rural:

- Materia orgánica: dos o tres días / semana.
- Envases: según zonas, un día cada semana o un día cada dos semanas.
- Papel y cartón: un día cada dos semanas o un día cada cuatro semanas.
- Vídrio y pilas: a demanda.

COMPROMISO 4

Los contenedores se mantendrán en **adecuado estado de limpieza;** para ello se realizarán limpiezas tanto en el interior como en el exterior de cada contenedor. En el caso de materia orgánica-resto se realizará un mínimo de seis veces al año.

COMPROMISO 5

RECOGIDA DE VOLUMINOSOS A DOMICILIO

La recepción de solicitud del **servicio de recogida de voluminosos** se realizará todos los días del año:

> **Atención personal telefónica,** días laborables de lunes a viernes -excepto del 6 al 14 de julio-, de 8 a 14 horas.

> **Contestador automático,** el resto de la jornada y días no laborables.

COMPROMISO 6

El **periodo máximo** entre la solicitud del **servicio de recogida de voluminosos** y la realización del mismo será:

> **Zona urbana:** dos días hábiles o cuatro naturales en el 99% de las llamadas.

> **Zona rural:** un máximo de un mes o cuando se reciban diez llamadas desde la misma zona.

COMPROMISO 7

PUNTO LIMPIO

Para la recogida de residuos especiales domésticos, los **puntos limpios fijos** abren de lunes a sábado en horario de 8.15 a 22.15 h.; los **puntos limpios móviles** se desplazan por barrios y pueblos de la Comarca (al menos 25 destinos diferentes a la semana).

COMPROMISO 8

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Se atenderán y contestarán **todas las reclamaciones recibidas**; aquellas relativas a deficiencias corrientes del servicio de recogida (contenedor lleno, en mal estado, quemado, fuera de su sitio, desaparecido; mal olor o suciedad; recogida deficiente de voluminosos, etc) se responderán en el plazo máximo de dos días hábiles en un 99% de los casos como mínimo.

Servicio de Atención al Cliente

c/ Navas de Tolosa, 29 bajo

HORARIO DE INVIERNO
de lunes a viernes, de 8.30 a 18.00 h.

HORARIO JULIO-AGOSTO
de lunes a viernes, de 8.30 a 14.00 h.

SAC

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.

ZERBITZUEN KARTA 2008

HIRI HONDAKINAK BILTZEA

8 KONPROMISO

Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Herritarrek eskubide dituzten zerbitzuak eta kalitate konpromisoak ezagutarazten dituzte zerbitzuen kartek, eta, hartara, herritar horiek laguntzea eta parte hartzea bultzatzen dute.

Iruñerriko Mankomunitatea 50 udalerrik osatzen duten tokiko erakundea da, eta uraren ziklo integralaren zerbitzua, hiri hondakinena, eskualdeko hiri garraioarena, taxiarena eta eskualdeko ibai parkearena kudeatzen ditu. Zerbitzu horiek 300.000 biztanle baino gehiagori ematen zaizkie, eta helburua, betiere, horien premiak eta itxaropenak ahalik eta gehiena betetzea da.

%100 BIRZIKLATUTAKO PAPEREAN INPRIMATUA

8 KONPROMISO

EMATEN DIREN BILKETA ZERBITZUAK

- Materia organikoa-gainerakoak, ontziak, papera-kartoia, beira, pilak eta inauste hondarrak biltzea.
- Papera-kartoia, pilak eta beira atez ate biltzea kasu jakin batzuetan.
- Hondakin bereziak biltzea garbiguneetan.
- Altzariak eta puskak etxez etxe biltzea.
- Animalia hilak biltzea edo/eta hartzea.
- Edukiontziak garbitzea eta horien mantentze lanak egitea.

LEGEZKO ARAUDIA

- Hondakinei buruzko 10/1998 Legea, apirilaren 21ekoa.
- Ontziei eta ontzien hondakinei buruzko 11/1997 Legea, apirilaren 24koa, eta 11/1997 Legean ezarritako birziklatze eta balioztatze helburuak berrikusten dituen 252/2006 Errege Dekretua.
- Hondakinen gaineko nazio eta autonomia planak.
- Hondakinak kudeatzea arautzen duten ordenantza.
- Hiri hondakinak kudeatzeko zerbitzuak finantzatzea arautzen duen ordenantza.

KONPROMISOA 1

EDUKIONTZIETAN BILTZEA

Erabiltzaileen %95en kasuan, **ataria eta edukiontziak dauden lekua bitarteko gehieneko distantzia** honako hau izango da:

- Etxebizitza sailak dauden tokietan: 60 m.

- Banakako etxebizitzak dauden tokietan: 100 m.

KONPROMISOA 2

Hondakinak uztea erraztea, edukiontziak bete daitezela saihestuta. Horretarako, edukiontzien adierazleak ezarriko dira, biztanleriaren dentsitatearen ezaugarrien, edukiontzi motaren eta bilketa motaren arabera.

KONPROMISOA 3

Edukiontzietako gaiak **biltzeko gutxieneko maiztasuna** honako hau izango da:

> Hiri inguruan:

- Materia organikoa: zazpi egunetan astean.
- Ontziak: bi egunetan astean.
- Papera eta kartoia: hiru egunetan astean.
- Beira eta pilak: eskaeraren arabera.

> Landa inguruan:

- Materia organikoa: bi edo hiru egunetan astean.
- Ontziak: zonaren arabera, astean egun batean edo bi astean egun batean.
- Papera eta kartoia: bi astean egun batean edo lau astean egun batean.
- Beira eta pilak: eskaeraren arabera.

KONPROMISOA 4

Edukiontziak garbi egongo dira, eta horretarako, bai horien barnealdea eta bai ingurua ere garbitu egingo dira. Materia organikoa-gainerakoak hartzen dituzten edukiontziak, gutxienez, urtean sei aldiz garbituko dira.

KONPROMISOA 5

TAMAINA HANDIKOAK ETXEZ ETXE BILTZEA

Tamaina handikoak biltzeko zerbitzua urteko egun guztietan eskatu ahal izango da:

> **Telefono bidezko arreta pertsonala**, astelehena eta ostirala bitarteko lanegunetan –uztailaren 6a eta 14a bitartean izan ezik-, 08:00-14:00 artean.

> **Erantzungailua,** eguneko gainerako orduetan eta lanegun ez diren egunetan.

KONPROMISOA 6

Tamaina handikoak biltzeko zerbitzua eskatu eta hori gauzatu bitarteko gehieneko epea honako hau izango da:

> **Hiri ingurua:** bi lanegun edo lau egun natural, deien %99an.

> **Landa ingurua:** gehienez ere hilabete edo inguru bereko hamar dei jasotzen direnean.

KONPROMISOA 7

GARBIGUNEA

Etxeko hondakin bereziak biltzeko, **garbigune finkoak** astelehena eta larunbata bitartean daude irekita, 08:15 eta 22:15 artean. **Garbigune mugikorrak,** berriz, eskualdeko auzoetara eta herrietara joaten dira (gutxienez 25 tokitara joaten dira astean).

KONPROMISOA 8

ERREKLAMAZIOAK ERABAKITZEA

Jasotzen diren erreklamazio guztiak aintzat hartu eta erantzungo dira. Biltzeko zerbitzuaren gabezia arruntei dagozkienak (edukiontzia beteta, egoera txarrean, erreta, bere tokitik kanpo, desagertuta... dagoela; usain txarra edo zikinkeria dagoela; tamaina handikoen bilketak gabeziak dituela...), gutxienez kasuen %99etan, gehienez ere bi lanegunetan erantzungo dira.

Bezeroarendako Arreta Zerbitzua

Navas de Tolosa k., 29 behea.

NEGUKO ORDUTEGIA
astelehena eta ostirala artean, 08:30-18:00.
UZTAIL-ABUZTUKO ORDUTEGIA
astelehena eta ostirala artean, 08:30-14:00.

SAC

901 502 503

sac@mcp.es

www.mcp.es

Mancomunidad Comarca de Pamplona
Iruñerriko Mankomunitatea

Servicios de la Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko Zerbitzuak e.a.