

SEGUIMIENTO CARTA DE SERVICIOS

RECOGIDA DE RESIDUOS 2015

RECOGIDA DE CONTENEDORES

COMPROMISO 1

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

- 60 metros (en bloques de viviendas)
- 100 metros (en zonas de unifamiliares).

La implantación de la recogida separada de materia orgánica en quinto contenedor se inició a finales del 2013 y se terminará antes de fin del 2016. Esta nueva recogida supone añadir a cada punto de contenedores uno más para la materia orgánica, lo que conlleva una reorganización de la ubicación de los puntos de contenedores para optimizar las recogidas de residuos en contenedor. Por este motivo se aplaza la medición de la distancia relativa a este compromiso hasta la implantación total de la recogida de materia orgánica y el establecimiento de los puntos de contenedores definitivos.

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) realizada en 2015, las personas encuestadas que valoraron “bien o muy bien” la distancia al contenedor fueron:

Por tipo de contenedor	Valoración 2015
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin quinto contenedor</i>	94%
<i>Contenedor orgánica en zona con quinto contenedor</i>	95%
<i>Contenedor resto en zona con quinto contenedor</i>	96%
<i>Contenedor para envases</i>	95%
<i>Contenedor para papel</i>	95%
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	92%

Estos datos muestran una valoración muy elevada sobre la adecuada ubicación de los contenedores. Por ello, podría considerarse cumplido el compromiso.

COMPROMISO 2

El porcentaje de usuarios que valora bien o muy bien el poder depositar los residuos en el contenedor adecuado “porque no esté lleno”, será mayor del 85% para los contenedores de materia orgánica y resto, envases, papel y vidrio. Para ello serán colocados el número de contenedores que se

considere necesario en función de las características de densidad de población, tipo de contenedores y tipo de recogida.

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) realizada en 2015 los porcentajes de personas encuestadas que valoraron “bien o muy bien” el poder depositar los residuos en el contenedor adecuado “porque no esté lleno” fueron los siguientes:

Por tipo de contenedor	Valoración 2015
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin quinto contenedor</i>	92%
<i>Contenedor orgánica en zona con quinto contenedor</i>	91%
<i>Contenedor resto en zona con quinto contenedor</i>	93%
<i>Contenedor para envases</i>	89%
<i>Contenedor para papel</i>	86%
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	90%

Las valoraciones son para todos los tipos de contenedores superiores al 85%, y llegan al 92% en los contenedores de orgánica y resto en zona sin quinto contenedor.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

COMPROMISO 3

Implantar una recogida separada de materia orgánica antes de fin de 2016 en todo el ámbito territorial. Para ello se articulará una recogida de materia orgánica mediante quinto contenedor, dejando el contenedor verde para la fracción “resto”.

La nueva recogida de materia orgánica en quinto contenedor, que comenzó a finales de 2013 en Barañáin, se desarrolló durante 2014 en los barrios de Iturrama, Mendabaldea, Ermitagaña, San Juan, Echavacoiz Norte y Sur, Zizur Mayor y Cizur Menor. Durante 2015 este servicio de recogida se ha extendido a todo el entorno urbano de la Comarca de Pamplona, llegando a dar servicio a una población de 333.559 habitantes con la colocación de 2.093 contenedores. Para el resto del ámbito, entorno rural con gran número de poblaciones y de baja densidad, se implantará el sistema de recogida separada de la materia orgánica que se considere más adecuado, quinto contenedor o compostaje doméstico o comunitario.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

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.

Con la implantación de la nueva recogida separada de materia orgánica se han ido colocando contenedores solo para materia orgánica, mientras que el contenedor dedicado a recoger la materia orgánica y resto se utiliza e identifica para recoger únicamente la fracción 'resto'. El número mínimo de limpiezas para cada tipo de contenedor es de seis limpiezas anuales, alternando entre limpieza con lavacontenedores (interior y exterior), limpieza con hidrolimpiadora en calle (exterior) y limpieza en nave (interior y exterior).

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y medio Ambiente) realizada en 2015 los porcentajes de personas encuestadas que valoraron "bien o muy bien" el adecuado estado de limpieza de los contenedores fueron los siguientes:

Por tipo de contenedor	Valoración 2015
<i>Contenedor orgánica y resto en zona sin quinto contenedor</i>	75%
<i>Contenedor orgánica en zona con quinto contenedor</i>	83%
<i>Contenedor resto en zona con quinto contenedor</i>	85%
<i>Contenedor para envases</i>	83%
<i>Contenedor para papel</i>	86%
<i>Contenedor Iglú para vidrio</i>	83%

Durante 2015 se estaba implantando el sistema de recogida separada de materia orgánica mediante quinto contenedor (zona con quinto contenedor), que en el momento de la realización de la encuesta abarcaba ya a más de la mitad de la población. Los contenedores de orgánica y resto en zona sin quinto contenedor están próximos a desaparecer, a la vez que se amplía la zona con quinto contenedor, con una buena valoración, un 83% para el contenedor de materia orgánica y un 85% para el contenedor de resto.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

RECOGIDA DE VOLUMINOSOS A DOMICILIO

COMPROMISO 5

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 de 8 a 14 h., a excepción del 6 al 14 de julio.
- **Con contestador automático**, el resto del tiempo.

En 2015 ha sido licitado y adjudicado este servicio con un nuevo contrato en el que se amplía la atención personal telefónica: los días laborables de lunes a viernes de 8 a 20 h., a excepción del 6 al 14 de julio.

Al ser uno de los aspectos exigidos en el contrato firmado con la entidad que realiza la prestación del servicio, se controla su cumplimiento. También puede tramitarse la solicitud de recogida a través de la página web de la Mancomunidad (www.mcp.es).

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y Medio Ambiente) realizada en 2015, el 84% de las personas encuestadas valoraron “bien o muy bien” la facilidad de contacto para solicitar la recogida de objetos voluminosos, lo que constata el alto grado de satisfacción con este aspecto de la recogida de voluminosos.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

COMPROMISO 6

El **periodo máximo** entre la solicitud del **servicio de recogida de voluminosos** y la realización del mismo, salvo acuerdo diferente a petición del usuario, será:

> **Zona urbana:** dos días hábiles o cuatro naturales en el 90% de las llamadas.

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

En el nuevo contrato de recogida de voluminosos se modifica el periodo máximo entre la solicitud de recogida y su realización:

> **Zona urbana:** dos días hábiles o tres días naturales.

> **Zona rural:** diez días naturales.

Estos plazos son los ofertados por la entidad de forma general para la prestación del servicio. No obstante, de forma habitual, el usuario solicita la recogida de voluminosos en su domicilio para una fecha determinada y se acuerda un día concreto fuera de estos plazos. Esta segunda opción va a empezar a recogerse en la aplicación informática a partir de este año; por ello no hay datos correspondientes a 2015, aunque no existen reclamaciones por este concepto.

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y medio Ambiente) realizada en 2015, el 75% de las personas encuestadas valoraron “bien o muy bien” el tiempo de la recogida de los voluminosos.

PUNTO LIMPIO

COMPROMISO 7

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 37 destinos diferentes a la semana).

En 2015 se modificó ligeramente el horario de apertura de los puntos limpios fijos, estableciendo como hora de cierre las 22 h. Diariamente se verifica que se cumple el calendario establecido para los puntos fijos y los recorridos a realizar por los 37 puntos limpios móviles actuales, lo que asegura que el servicio se presta tal y como se había planificado.

En la encuesta de satisfacción con los servicios (CIA, Residuos, y medio Ambiente) realizada en 2015, el 86% de las personas encuestadas valoraron “bien o muy bien” la recogida de residuos especiales en puntos limpios, lo que constata el alto grado de satisfacción con este aspecto.

Por lo que se considera cumplido el compromiso.

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

COMPROMISO 8

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 90% de los casos como mínimo.

El porcentaje de respuestas dentro del plazo establecido es:

Tipo	Nº días	2015	2013
Contenedor lleno	7	51%	85%
En mal estado /averiado	5	86%	94%
Quemado	1	83%	60%
Fuera de sitio/desaparecido	3	68%	79%
Mal olor	3	69%	63%

No se cumplen los plazos de respuestas para las reclamaciones de las deficiencias corrientes de este compromiso. Se ha realizado un análisis del procedimiento detectándose errores a la hora de cerrar las reclamaciones, muchas de ellas solucionadas en plazo pero cerradas con posterioridad. Se hará un seguimiento en el primer semestre del año.

Por lo que se considera no cumplido el compromiso.