



FAQ'S / PREGUNTAS FRECUENTES

CAMPAÑA DE IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CONTENEDORES DE ORGÁNICA Y RESTO

RECOGIDA SELECTIVA DE LA MATERIA ORGÁNICA

1. ¿Qué se considera materia orgánica?

- Restos de frutas y verduras, de carne, de pescado, lácteos...
- Restos de alimentos cocinados
- Restos de frutos secos, cáscaras (huevo) y conchas (marisco)
- Posos / filtro del café y la bolsita del té o infusión
- Restos de tipo vegetal: flores y hojas verdes o secas, césped y poda troceada

[Más información](#)

2. ¿Por qué es tan importante separar el residuo orgánico?

La materia orgánica representa en torno al 40% de los residuos diarios generados en el hogar.

Si separamos bien los residuos, y específicamente la orgánica, salimos ganando porque...

- Contribuimos a la economía circular: los residuos se convierten en recursos
- Ayudamos a cumplir con las metas fijadas por la UE para la reducción de residuos urbanos
- Evitamos que los residuos sin tratar se acumulen en los vertederos, focos de emisiones contaminantes que en el futuro próximo deberán desaparecer
- Con la materia orgánica recogida se produce energía (biogás) y compost para nuestros huertos y jardines
- Damos impulso al empleo verde: la recogida y gestión de la orgánica permite crear nuevos puestos de trabajo

3. ¿Qué se hace con la materia orgánica recogida en los contenedores?

La materia orgánica recogida en el contenedor marrón se procesa en la planta HTN Biogás de Caparroso. Allí, mediante un proceso de biometanización, la materia orgánica se transforma en



biogás, una fuente de energía limpia que permite generar electricidad. Además, el resto sólido generado en el proceso de tratamiento servirá como fertilizante natural para los suelos agrícolas.

Cabe recordar que se sigue trabajando en la implantación del nuevo centro de tratamiento de residuos urbanos en el municipio de Noáin (Valle de Elorz). La puesta en funcionamiento de este centro, prevista para el año 2024, permitirá una mayor recuperación de residuos al objeto de dar **cumplimiento** a la Ley de Residuos de Navarra.

4. ¿Qué tipo de bolsa debo utilizar para la orgánica?

Los residuos se deben depositar siempre con bolsa y debe estar cerrada.

Aunque se puede utilizar cualquier tipo de bolsa, se recomienda el uso de las compostables porque se degradan junto con la materia orgánica. Aun así, si usas de plástico, el sistema de tratamiento incluye un proceso previo que separa las bolsas de plástico.

5. ¿Por qué no se recoge la materia orgánica con un sistema puerta a puerta?

En la Mancomunidad tenemos una gran masa de viviendas en altura y con bastante densidad de población, por lo que es mejor optar por un nuevo contenedor para la materia orgánica. Además, con ellos la ciudadanía se beneficia de un sistema más flexible de recogida, ya que puede depositar sus residuos el día y hora que quiera y de forma muy fácil.

El sistema de puerta a puerta es más apropiado para municipios pequeños y con baja densidad de población. En los municipios de estas características del norte de la Mancomunidad, la materia orgánica se gestiona con compostaje doméstico y comunitario que es otro sistema adecuado para localidades pequeñas y dispersas.

También se utiliza este sistema para la recogida de papel, cartón y vidrio en los comercios y establecimientos de hostelería del Casco Antiguo de Pamplona.

6. Tengo dudas sobre donde depositar un residuo concreto, ¿dónde lo puedo consultar?

Puedes utilizar el [buscador de residuos](#) de la web de la Mancomunidad o consultar el folleto '¿Dónde lo tiro?', que enumera los tipos de residuos que van en cada fracción.

EL NUEVO SISTEMA DE CONTENEDORES

1. ¿En qué consiste?

Es un nuevo sistema de apertura con tarjeta sin contacto y app móvil (excepto buzones de neumática) para los contenedores de materia orgánica (tapa marrón) y de resto (tapa gris). Los contenedores serán más accesibles y cómodos porque todos ellos incorporan un pedal para abrir la tapa y un método de identificación de las distintas fracciones para personas invidentes.

La implantación del nuevo modelo alcanzará a unos 345.000 habitantes del área urbana de la Mancomunidad. El despliegue de este nuevo sistema de recogida se completará en el 2023.



2. ¿Por qué se implanta?

El objetivo es aumentar la tasa de recogida separada de la materia orgánica y cumplir las metas fijadas por la normativa europea y el Plan de Residuos de Navarra 2017-2027, que fija como objetivo separar como mínimo el 70% de la orgánica y con un límite del 10% de impropios.

La prueba piloto realizada durante 2018-2019 en los barrios de Nuevo Artica y Azpilagaña, donde se instalaron contenedores de orgánica y resto con apertura mediante tarjeta, logró un incremento de más del 300% en el peso de residuos orgánicos recuperados.

3. ¿Dónde y cuándo se implantará?

La primera parte de la campaña de implantación se llevará a cabo entre septiembre y noviembre de 2021. Se realizará en varias fases y por zonas:

- **Fase 1: Mendillorri y Sarriguren** (semana del 18 al 24 de octubre)
- **Fase 2: Ensanche y Beloso** (semana del 1 al 7 de noviembre)
- **Fase 3: Mutilva, Lezkairu, Erripagaña, Entremutilvas y Arrosadia** (semana del 15 al 21 de noviembre)

En Lezkairu, Erripagaña, Entremutilvas y Arrosadia, junto al nuevo sistema de apertura de los contenedores, se pone en funcionamiento el sistema de **recogida neumática**.

En una segunda fase, ya en 2022, la campaña se extenderá a Barañain, Etxabakoitz Norte y Etxabakoitz Sur, Ermitagaña / Mendebaldea, Yamaguchi, Complejo Hospitalario, Vistabella, Universidad de Navarra, San Juan, Iturrama, Abejeras, Milagrosa / Sadar, Universidad Pública y Azpilagaña.

[Ver aquí el plan detallado](#)

4. ¿Cómo puedo informarme y conseguir la tarjeta y credenciales para la app?

Durante las semanas previas al cambio de contenedores en tu zona, recibirás toda la información y el material necesario para utilizar el nuevo sistema. El equipo educativo visitará durante dos semanas todos los domicilios y comercios y entregará dos tarjetas y las credenciales -usuario y contraseña- para acceder a la aplicación móvil. Una vez finalizadas estas visitas domiciliarias, también podrán recogerse en el punto informativo de cada zona que estará operativo las siguientes dos semanas.

Ver aquí horarios y ubicaciones

Además, en las semanas posteriores a la colocación de los nuevos contenedores, el equipo de educadores y educadoras darán apoyo a la ciudadanía a pie de contenedor para resolver dudas, entregar material informativo y prevenir posibles malas prácticas.

También puedes ampliar la información llamando al Servicio de Atención Ciudadana 948 42 32 42, al teléfono de la campaña 948 27 19 77, o escribiendo un correo electrónico a infocampana@mcp.es.



5. ¿Por qué los contenedores están cerrados?

El sistema de apertura que se implanta permitirá mejorar los índices de recogida selectiva (aumentar la orgánica y disminuir la del resto), ya que se limita la aportación libre.

A su vez permitirá obtener una materia orgánica limpia de impropios, es decir, de residuos que no son orgánicos y que dificultan su tratamiento. Además, el sistema de contenedores con apertura inteligente permite registrar los datos de su utilización y sondear la participación ciudadana en la recogida selectiva.

6. ¿Me van a aplicar una reducción en la tasa de residuos si separo bien los residuos?

La separación de residuos en casa no es solo cuestión de actitud, es también una obligación cívica de toda la ciudadanía. La filosofía de la Mancomunidad es motivar y facilitar las actitudes responsables.

PREGUNTAS SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL SISTEMA DE APERTURA

1. ¿Cómo se abrirán a partir de ahora los contenedores?

Se sustituye la llave del contenedor de la orgánica por un nuevo sistema con apertura electrónica mediante tarjeta o app móvil (excepto buzones de neumática). Este sistema también servirá para abrir el contenedor de resto, que a partir de ahora también permanece cerrado.

Los contenedores de vidrio, de papel, de envases y de ropa no estarán cerrados.

Cada domicilio / establecimiento recibirá dos tarjetas y unas credenciales (usuario y contraseña) para acceder a la aplicación móvil.

2. Apertura del contenedor con la tarjeta

Para abrir los contenedores de orgánica y resto con la tarjeta, debes seguir estos sencillos pasos:

- 1) Pulsar el botón de encendido
- 2) Acercar la tarjeta al sensor
- 3) Levantar la tapa pisando el pedal
- 4) Introducir la bolsa en el contenedor
- 5) Cerrar la tapa soltando el pedal

3. ¿Qué debo hacer si cambio de domicilio?

- Deja la tarjeta en el domicilio antiguo.
- Si tienes cargado saldo en la tarjeta, solicita el traspaso del saldo a otra tarjeta del TUC en la Oficina de Atención Ciudadana. [Solicitar cita previa](#)



- Solicita tarjetas para la nueva dirección si no las tienes.

4. ¿Las tarjetas abren los contenedores de cualquier zona?

Sí.

5. ¿Y si he perdido la tarjeta?

Puedes solicitar una nueva tarjeta rellenando el [formulario](#) disponible en la web de la Mancomunidad. Si la tarjeta está recargada con saldo para utilizarla también como tarjeta de transporte, al tratarse de una tarjeta anónima para el TUC, el dinero se pierde.

Te haremos llegar una tarjeta nueva por correo ordinario sin coste. Si necesitas ayuda con la solicitud, puedes llamar al 948 42 32 42.

6. Apertura del contenedor con la app

Puedes descargar la aplicación SIGMA MCP desde tu móvil buscándola en el PlayStore para sistemas Android o en la AppStore si tu dispositivo es iOS (iPhone). Cuando la tengas descargada, tendrás que iniciar sesión con las credenciales (usuario y contraseña) facilitadas en el *flyer* informativo.

Activa el Bluetooth de tu móvil, y cuando estés al lado del contenedor que quieras usar, sigue estos pasos:

- 1) Accede a la app y escanea el QR del contenedor o pulsa el símbolo del contenedor en la pantalla del móvil.
- 2) Una vez validada la apertura, pisa el pedal para abrir la tapa
- 3) Introduce la bolsa en el contenedor
- 4) Cierra la tapa soltando el pedal.

7. ¿Puedo instalar la app en más de un móvil?

Sí, se pueden utilizar hasta cinco dispositivos móviles diferentes. Para ello, el primer dispositivo que utilice las credenciales de acceso asociadas al domicilio / establecimiento tendrá que enviar un enlace o un código QR a los otros dispositivos para “autorizarles” y que puedan también descargarse la aplicación y utilizar el sistema.

8. ¿Puedo cambiar la contraseña de acceso?

Sí. De hecho, la primera vez que introduces las credenciales, la aplicación te pedirá que modifiques tu usuario y contraseña.

A los dispositivos autorizados para usar las credenciales facilitadas no se les pedirá usuario y contraseña.



9. He cambiado de domicilio, ¿puedo usar la app con las mismas credenciales?

No. Igual que ocurre con la tarjeta, las credenciales de la app están asociadas al domicilio.

Puedes solicitar nuevas credenciales en el Servicio de Atención Ciudadana: llamando al 948 42 32 42, solicitando [cita previa](#), o rellenando este [formulario](#).

10. He autorizado el uso de la app a un/a inquilino/a, pero se ha marchado del domicilio. ¿Cómo puedo evitar que la siga utilizando?

Desde los datos de “Mi cuenta” en la app hay una opción para ver todos los dispositivos que figuran como “invitados” y desde ahí mismo tienes la opción de borrar cualquiera de ellos si así lo deseas.

11. No recuerdo mi usuario / contraseña para utilizar la aplicación, ¿cómo puedo recuperarlo?

Desde la propia aplicación, en “Incidencias” encontrarás un enlace para rellenar un formulario y poder solicitar de nuevo tus credenciales de usuario.

12. ¿Puedo abrir con la app cualquier contenedor cerrado?

La app está vinculada a una dirección en concreto, por lo que deberías abrir contenedores solo de tu zona. Pero al igual que pasa con las tarjetas, con la app móvil se pueden abrir los contenedores de cualquier zona.

Si se tiene un problema para abrir un contenedor con la app, contactar con el Servicio de Atención Ciudadana (948 42 32 42).

13. ¿Puedo usar indistintamente la tarjeta y la app?

Sí, puedes utilizar cualquiera de los dos métodos para abrir los contenedores de orgánica y de resto situados en calle.

Te recordamos que, en caso de la **recogida neumática**, los buzones solo se podrán abrir con la tarjeta.

14. Acabo de alquilar un piso y no tengo tarjeta ni credenciales, ¿qué tengo que hacer para conseguirlas?

Lo habitual cuando alquilas un piso es ponerte en contacto con nosotros para hacer un cambio de nombre del contrato de agua. En ese momento nos puedes indicar que no tienes tarjeta ni credenciales para usar la app y te las proporcionaremos.

Si por alguna razón no se va a hacer cambio de nombre del contrato, puedes solicitar la tarjeta rellenando este [formulario](#). Puedes ponerte en contacto con nosotros por teléfono (948 42 32 42) y te ayudaremos a hacer la solicitud.

15. Soy inquilino/a y abandono la vivienda, ¿qué tengo que hacer?



Lo primero, te recordamos que debes dejar en el domicilio del que te marchas la tarjeta asociada a esa dirección. Si la tarjeta está recargada para usarla también como tarjeta de transporte, podrás realizar el traspaso de saldo a otra tarjeta del TUC en la Oficina de Atención Ciudadana.

[Solicitar cita previa](#)

Tienes dos opciones:

1) Si vas a una zona con contenedor con tarjeta

Cuando te pongas en contacto con la Mancomunidad para hacer un cambio de nombre del contrato de agua, debes indicar que no tienes tarjetas y te las proporcionaremos.

Si por alguna razón no se va a hacer cambio de nombre del contrato y no dispones de tarjetas, puedes solicitarlas a través de este [formulario](#); también puedes contactarnos llamando al 948 42 32 42 y te ayudaremos a hacer la solicitud.

2) Si vas a una zona con contenedor sin tarjeta (con llave)

Podrás obtener la llave dirigiéndote a uno de los siguientes puntos:

- [Puntos limpios](#), tanto fijos como móviles
- Llamando al teléfono de la campaña: 948 27 19 77
- Oficina de Atención Ciudadana (C/Navas de Tolosa 29 bajo, Pamplona)

16. Soy propietario de una vivienda / establecimiento y lo vendo o alquilo. ¿Qué tengo que hacer?

Las tarjetas y credenciales de uso de la aplicación móvil están asociadas a una dirección concreta. Por lo tanto, cuando alquilas o vendas un piso o un local comercial, deberás dejar al menos una tarjeta para abrir los contenedores y autorizarles para usar la app móvil.

17. ¿Los locales / bajeras sin uso tienen derecho a tarjeta?

Sí.

18. ¿Puedo usar la tarjeta como si fuese mi tarjeta de transporte público?

Sí. Otra de las novedades del nuevo sistema es que permite usar una única tarjeta para desplazarse en autobús urbano y para abrir los contenedores de orgánica y resto.

Existen dos opciones:

1) Se puede utilizar la tarjeta de los contenedores como tarjeta de transporte urbano comarcal. Para ello debe añadirse saldo a la nueva tarjeta en los puntos de recarga físicos (vínculo) de la tarjeta de transporte.



Una vez hecha la primera carga en los puntos de recarga físicos, todas las posteriores se pueden realizar desde la app de recarga de tarjetas, igual que ocurre con el resto de las tarjetas de transporte.

2) Otra opción es activar la tarjeta de transporte personalizada para que también sirva para abrir los contenedores.

¿Cómo se activa?

- Rellena el formulario disponible en la web MCP [aquí](#) o llama al Servicio de Atención Ciudadana 948 42 32 42.
- Cuando se tramite la solicitud, el usuario recibirá un correo electrónico de confirmación.
- Después, tendrás que ir a la Oficina de Atención Ciudadana de la Mancomunidad o a cualquiera de los [Puntos Limpios](#) para que te activen la tarjeta.

19. ¿Qué tengo que hacer si tengo una tarjeta social de transportes que utilizo para la apertura de contenedores y cambio de domicilio?

Contacta con el Servicio de Atención Ciudadana a través del [formulario](#) o telefónicamente (948 42 32 42) y actualizaremos los datos en su tarjeta.

LA RECOGIDA NEUMÁTICA

1. ¿Cómo funciona la neumática?

El nuevo sistema de recogida neumática funciona con buzones instalados en el interior de algunos edificios, en las fachadas o en la vía pública, para facilitar la recogida de la materia orgánica (marrón), del resto (gris) y de los envases (amarillo). Las fracciones de papel-cartón, vidrio y ropa se seguirán depositando en los contenedores correspondientes.

Los residuos de los buzones se transportan hasta dos centrales de transferencia a través de galerías subterráneas, donde se compactan antes de ser conducidos a los centros de tratamiento y recuperación.

La apertura de los buzones se realizará solo con la tarjeta. De momento no se podrán abrir usando la aplicación móvil.

2. ¿En qué zonas se ha instalado el nuevo sistema de recogida neumática?

El nuevo sistema se ha instalado en Lezkairu, Arrosadia, Entremutilvas y Erripagaña. Las dos centrales de recogida, ubicadas en Lezkairu y Erripagaña, cubrirán el servicio a unas 20.000 viviendas de la comarca.

Estas zonas se suman al Casco Viejo de Pamplona, que dispone de un sistema de recogida neumática con buzones situados en la vía pública desde el 2011 para la recogida de envases, resto y papel-cartón.



3. ¿Puedo usar la tarjeta en cualquier zona de neumática?

Sí, con la nueva tarjeta facilitada podrás abrir cualquier contenedor y buzón de neumática dentro de la comarca.

Sin embargo, quienes tengan la tarjeta para abrir la neumática del Casco Viejo de Pamplona, no podrán abrir con ella ni los nuevos buzones de neumática ni los contenedores; tendrán que usar la nueva tarjeta.

4. ¿Es un sistema seguro?

Sí, es un sistema seguro y eficiente. La Unión Europea la considera una de las mejores prácticas en cuanto a la recogida y gestión de residuos, porque reduce la emisión de gases contaminantes –respecto a la recogida con camiones- y supone un ahorro energético en la gestión de residuos.

5. ¿Puedo usar la tarjeta para abrir los buzones de neumática también como tarjeta de transporte?

Sí, al igual que ocurre con la tarjeta para abrir los contenedores, esta tarjeta se puede asociar al transporte.

6. ¿Qué debo hacer si cambio de domicilio?

- Deja la tarjeta en el domicilio antiguo.
- Si tienes cargado saldo en la tarjeta, solicita el traspaso del saldo a otra tarjeta del TUC en la Oficina de Atención Ciudadana. Solicitar [cita previa](#)
- Solicita tarjetas para la nueva dirección si no las tienes.

7. ¿Las tarjetas abren los contenedores de cualquier zona?

Sí.

8. ¿Y si he perdido la tarjeta?

Puedes solicitar una nueva tarjeta rellenando el [formulario](#) disponible en la web de la Mancomunidad. Si la tarjeta está recargada con saldo para utilizarla también como tarjeta de transporte, al tratarse de una tarjeta anónima para el TUC, el dinero se pierde.

Te haremos llegar una tarjeta nueva por correo ordinario sin coste. Si necesitas ayuda con la solicitud, puedes llamar al 948 42 32 42.

INCIDENCIAS

1. No he recibido la tarjeta / clave de app, ¿cómo puedo solicitarla?



El equipo de la campaña entrega personalmente el material y la información de uso del nuevo sistema de apertura de contenedores / buzones de neumática, mediante visitas a todos los domicilios y comercios y la instalación en los puntos informativos.

Si aun así no las has recibido, contacta con el Servicio de Atención Ciudadana: teléfono 948 42 32 42 o [web](#) de la Mancomunidad.

2. En caso de pérdida o deterioro de la tarjeta...

Solicita una nueva tarjeta a través del Servicio de Atención Ciudadana: teléfono 948 42 32 42 o el siguiente [formulario](#).

Recibirás una nueva tarjeta por correo postal en tu domicilio o establecimiento.

Si la tarjeta tiene saldo para el TUC, se procederá de la siguiente forma:

- Si se ha perdido, el saldo también se pierde
- Si está deteriorada o averiada, puede ir a cualquier punto físico de recarga que le harán el traspaso de saldo a otra tarjeta que tenga el ciudadano y que la aporte o a una tarjeta anónima. Se deberá dejar en el establecimiento la tarjeta averiada o deteriorada para su retirada.

3. ¿Cómo puedo dar aviso de que el contenedor está lleno o tiene bolsas fuera?

Si un contenedor está lleno y no puedes depositar tu bolsa, comunica la incidencia al Servicio de Atención Ciudadana (teléfono 948 42 32 42) y lleva la bolsa al contenedor más cercano.

Nunca dejes la bolsa de basura ni otro tipo de residuos -por ej., voluminosos- fuera del contenedor, es una conducta incívica y sancionable.

4. ¿Qué debo hacer si el sistema de apertura no funciona?

Si has seguido todos los pasos para abrir el contenedor con la tarjeta o con el móvil y a pesar ello no puedes abrir la tapa, usa el contenedor más cercano del tipo de residuo que quieres depositar y llama al Servicio de Atención Ciudadana: teléfono 948 42 32 42 para notificar la incidencia.

5. ¿Si el sistema de apertura no funciona puedo dejar las bolsas fuera?

El artículo 21 de la [Ordenanza Reguladora de la Gestión de Residuos](#) en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona habla de las obligaciones del usuario que entre otras es la de depositar dentro del contenedor los residuos.

Esta misma ordenanza recoge que las sanciones pueden ir desde 750 euros las más leves a 3.000 euros las más graves.

PROTECCIÓN DE DATOS

1. ¿Qué hace la Mancomunidad con los datos derivados del uso de las tarjetas y la app?



El nuevo sistema de recogida registra el número de aperturas de los diferentes contenedores / buzones para obtener estadísticas de uso, detectar posibles incidencias y adaptar el sistema a la demanda; en definitiva, para mejorar el servicio de recogida de residuos en la comarca.

Todos los datos que se recaban como consecuencia de la utilización de estas tarjetas serán tratados bajo la responsabilidad de Servicios de la Comarca de Pamplona S. A. (SCPSA), para analizar el uso de los contenedores de orgánica y resto y las aperturas de los buzones de orgánica, resto y envases en la recogida neumática. Y en concreto para conocer su grado de utilización con el fin de lograr los objetivos normativos de aplicación, así como para la realización de actividades de información, promoción del servicio y sus resultados.

Se podrá ejercitar los derechos de acceso, rectificación, supresión y el resto de los derechos que le asisten, dirigiéndose al Responsable del Tratamiento a través del correo protecciondatos@mcp.es.

Consulta la información adicional sobre privacidad en la [web](#).

2. ¿Dudas sobre la protección de datos?

No habrá ninguna empresa que tenga acceso a los datos de carácter personal de las personas usuarias del sistema.

Todo el sistema garantiza las disposiciones del Reglamento General de Protección de datos de Carácter Personal y la Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.