



RECOGIDA DE RESIDUOS DOMÉSTICOS

10 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 los 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 domésticos, transporte urbano comarcal, taxi y parque fluvial de la comarca. Estos servicios se prestan a una población de casi 380.000 habitantes, con la finalidad de lograr la máxima satisfacción de sus necesidades y expectativas.



SERVICIOS DE RECOGIDA QUE SE PRESTAN

- Recogida general mediante contenedores: materia orgánica, envases, papel-cartón, vidrio y resto.
- Recogida neumática: materia orgánica, envases, papel y resto.
- Recogida puerta a puerta: muebles y enseres. En el Casco Viejo de Pamplona: vidrio, cartón y materia orgánica.
- Recogida de residuos especiales en puntos limpios: 3 fijos y 4 móviles.
- Recogida de alimentos y aceite de cocina en supermercados.
- Recogida y/o recepción de animales domésticos muertos.
- Limpieza y mantenimiento de contenedores.

NORMATIVA LEGAL

- Ley de residuos y suelos contaminados en vigor.
- Ley 11/1997 de envases y residuos de envases y RD 252/2006, por el que se revisan los objetivos de reciclado y valorización establecidos en la Ley 11/1997.
- Plan Nacional y Autonómico de residuos.
- Ordenanza Reguladora de la gestión de residuos domésticos.
- Ordenanza de prestaciones patrimoniales por gestión de los residuos.



1

RECOGIDA EN CONTENEDORES Y BUZONES

La distancia desde el portal de las viviendas al punto de ubicación de contenedores y buzones será:

- Menor de 80 metros en bloques de viviendas para el 95% de los domicilios.
- Menor de 120 metros en zonas de unifamiliares para el 85% de las viviendas.

2

El porcentaje de personas que valora bien o muy bien el poder depositar los residuos en el contenedor/buzón adecuado porque no esté lleno será mayor del 85% para los contenedores de materia orgánica, envases, papel, vidrio y resto. Para ello se instalarán el número de contenedores que se considere necesario en función de las características de densidad de población, tipo de contenedores y tipo de recogida.

3

Los contenedores/buzones se mantendrán en adecuado estado de limpieza; para ello se realizarán limpiezas tanto en el interior como en el exterior de cada contenedor/buzón. En el caso de la materia orgánica se realizará un mínimo de 5 veces al año y en el de resto 4, para un 90% de los casos.

4

Se realizarán acciones para **evitar la presencia de residuos fuera de los contenedores.**

5

Se minimizará el impacto ambiental del sistema de recogida. Para ello, se sustituirán progresivamente los vehículos por otros menos contaminantes.

6

RECOGIDA PUERTA A PUERTA EN DOMICILIOS

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

- **Atención personal telefónica**, de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 h. y sábados de 8:00 a 14:00 h.
- **Contestador automático, correo electrónico y web:** resto del tiempo, incluidos domingos y festivos.

7

El **periodo máximo** entre la solicitud del **servicio de recogida puerta a puerta** y la realización del mismo, salvo acuerdo diferente a petición de la persona que haga la solicitud, para un 90% de los casos será:

- **Zona urbana:** 2 días hábiles o 3 naturales.
- **Zona rural:** 10 días naturales.

8

PUNTOS LIMPIOS

Para la recogida de residuos especiales domésticos, los **tres puntos limpios fijos** abren de lunes a sábado en horario de 8:15 a 22 h.; los **cuatro puntos limpios móviles** se desplazan por al menos 38 destinos diferentes de la Comarca a la semana, en turnos de mañana y tarde, y **16 minipuntos limpios** donde poder depositar residuos las 24 h.

9

RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES

Se atenderán y contestarán todas las reclamaciones recibidas; para las siguientes deficiencias corrientes del servicio de recogida se responderán, en su plazo establecido, al menos en un 90% de los casos:

- Contenedor lleno: 2 días.
- Problemas en contenedores con apertura electrónica: 2 días.
- Contenedores averiados o en mal estado: 5 días.
- Bolsas fuera del contenedor: 1 día.
- Voluminosos junto al contenedor: 2 días.
- Olor/suciedad: 3 días.

10

INFORMACIÓN / FACILITACIÓN

Mantener actualizada en la página web de la entidad **información de interés** sobre los residuos domésticos, consejos de reducción, de separación y compostaje.

Servicio de Atención Ciudadana

c/ Navas de Tolosa, 29 bajo

HORARIO

de lunes a viernes, de 8.30 a 14.30 h.

(Necesaria cita previa)



948 423 242



www.mcp.es

Sede Electrónica

Para resolver cualquier duda sobre un trámite, se aconseja consultar previamente la web o llamar por teléfono, con el objetivo de agilizar la gestión y evitar desplazamientos innecesarios.



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

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