



PREGUNTAS FRECUENTES DE LA CAMPAÑA DE IMPLANTACIÓN DEL NUEVO SISTEMA DE CONTENEDORES DE ORGÁNICA Y RESTO (Campaña otoño 2022 Fases 1 a 3)

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
- Papel de cocina y servilletas de papel sucias con restos de comida, aceite, grasa...

[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 Caparoso. 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. ¿Por qué es importante reciclar la orgánica y minimizar los residuos que depositamos en el vertedero?

Porque según indica la directiva europea ya incorporada a la Ley de Residuos en España, en el año 2035 solo podrá verterse el 10% de los residuos generados.

Porque la materia orgánica sin tratar es una de las principales fuentes de emisión de gases de efecto invernadero.

Porque la materia orgánica recuperada se convierte en recurso al convertirse en energía renovable que, por ejemplo, se emplea para alimentar los camiones de recogida de residuos y las villavesas; y al convertirse en compost con el que se pueden abonar los campos y huertas.

7. ¿Por qué debemos reciclar si ya pagamos las tasas de reciclaje?

Los ingresos obtenidos con la venta de material reciclable y correctamente depositado son una parte de la gestión de residuos que aminora el coste total de gestión y, por tanto, cuantos más ingresos se obtengan, menor será el coste total reflejado en las tasas.



Por otro lado, es importante recordar que la responsabilidad de los residuos hasta su depósito en el contenedor es de cada ciudadano o ciudadana.

La MCP debe hacerse cargo de la recogida de los residuos en el contenedor, su tratamiento, y las acciones de comunicación y sensibilización. La separación comienza con cada persona en nuestras casas.

8. ¿Es cierto que tras la recogida en los contenedores se mezclan todos los residuos de nuevo y se depositan en el vertedero?

Este es un antiguo bulo ya desmentido en numerosas ocasiones por todas las instituciones. Es importante afirmar que todos los residuos reciclables depositados en el contenedor de forma separada son tratados por las empresas recicladoras autorizadas y reincorporados al ciclo de producción, según indica la economía circular.

La MCP realiza periódicamente visitas guiadas al Centro de Tratamiento de Residuos para que la ciudadanía pueda conocer y entender mejor este proceso.

9. ¿La separación de residuos en casa puede generar una pérdida de puestos de trabajo?

Tal y como informan diversos estudios, el reciclaje y el fomento de la economía circular no solo es imprescindible para la protección del medio ambiente, sino que permite generar miles de puestos de trabajo.

Las actividades de carácter ambiental van a ser una de las grandes generadoras de empleo.

10. ¿Es cierto que tiene mucha más relevancia la separación de residuos en las empresas que no lo que haga la ciudadanía a nivel personal?

La separación y correcto depósito de las empresas es importante, pero en términos cuantitativos los comportamientos individuales son los que más incidencia tienen en los resultados finales. En 2021 en la Comarca de Pamplona se generaron 151.167 T de residuos domésticos y comerciales. Estos residuos se depositan en los contenedores por la ciudadanía o pequeños comercios.

11. Tengo dudas sobre dónde 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 de 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 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 tercera parte de la campaña de implantación se llevará a cabo entre octubre y noviembre de 2022. Se realizará en varias fases y por zonas:

- **Fase 1: San Jorge, Buztintxuri, Santa Engracia y Nuevo Artica** (semana del 17 al 21 de octubre)
- **Fase 2: Rochapea** (semana del 2 al 9 de noviembre)
- **Fase 3: Txantrea** (semana del 14 al 18 de noviembre)

La primera y la segunda parte de la campaña de implantación se desarrollaron entre septiembre de 2021 y junio de 2022. En Lezkairu, Erripagaña, Entremutilvas y Arrosadia, junto al nuevo sistema de apertura de los contenedores, también se puso en funcionamiento el sistema de **recogida neumática**.

[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](#) (Apartado Acciones informativas y visitas – Otoño 2022)

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. ¿El nuevo sistema ha obligado a comprar muchos contenedores nuevos con el consiguiente perjuicio económico y ambiental?

Para el nuevo sistema se han reconvertido todos los contenedores existentes salvo los que necesitaban una sustitución por haber llegado al final de su vida útil. Por ello, el coste de los contenedores nuevos no es imputable al nuevo sistema.

Por otro lado, los contenedores que se retiran, si no se pueden emplear en otras cuestiones secundarias, son enviados a un recuperador para que recicle el plástico.

7. ¿La utilización de las tarjetas puede generar problemas de insalubridad al tener que tocar los contenedores?

Se han incorporado pedales de apertura a todos los contenedores con cerradura. De esta forma, quienes usan la tarjeta únicamente tienen que presionar un botón para activar el sistema. Nada distinto a lo que debe hacerse en un ascensor, en un timbre, en la puerta de un portal o en los semáforos que permiten solicitar el cruce de la calle.

Además, se ha creado un APP (“SIGMA MCP”) que permite abrir el contenedor de forma remota. En este caso no es necesario tocar el botón de activación ni ningún otro elemento de la cerradura.



8. ¿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.

9. ¿La MCP va a multar a quiénes no abran los contenedores?

En la actualidad solo se contemplan las sanciones por depositar bolsas y voluminosos fuera del contenedor, siempre que la Policía pueda identificar a quien realiza estas malas prácticas. Pero en ningún caso por no utilizar las tarjetas. La ordenanza establece también sanciones por la basura mal depositada, no separada o depositada en el contenedor para otra fracción.

10. ¿Qué sucede con las bolsas que se depositan fuera de los contenedores en la vía pública?

La Mancomunidad dispone de un dispositivo de seguimiento de las bolsas que se dejan fuera del contenedor. En la actualidad se ha constatado que se depositan fuera del contenedor una media de 8 bolsas al día por cada 1.000 habitantes. Es una cifra elevada que hay que reconducir. Las personas que mantienen estas malas praxis son una minoría cuyo comportamiento perjudica a la totalidad de la ciudadanía.

11. ¿Si abandonamos los voluminosos en la vía pública estamos ayudando a vecinos o vecinas que los puedan aprovechar?

La utilización del servicio contratado por la MCP con Traperos de Emaús para la retirada gratuita de los voluminosos en los propios domicilios, no solo es una práctica sostenible ambientalmente, sino que también es solidaria.

Traperos de Emaús es una fundación que da empleo a casi 300 personas en dificultades, y se responsabiliza de la recuperación y venta de los objetos recogidos siempre que sean recuperables. Los beneficios de esta venta se reinvierten integralmente en el mantenimiento de Traperos de Emaús.

Muchos de los objetos voluminosos depositados en la calle dejan de ser recuperables por el vandalismo o por los efectos de la intemperie.



IMPLANTACIÓN EN NUEVO ARTICA Y AZPILAGAÑA (BARRIOS EN LOS QUE SE REALIZÓ LA PRUEBA PILOTO PREVIA A LA IMPLANTACIÓN EN TODA LA ZONA URBANA DE LA COMARCA)

1. ¿Qué beneficios incorporan los nuevos contenedores?

Tras la experiencia de la prueba piloto y las opiniones recibidas por parte del vecindario de la zona, el nuevo sistema de apertura de contenedores incorpora una serie de mejoras como: la inclusión de un pedal para que la apertura de los contenedores sea más cómoda y el uso indistinto de una aplicación móvil o una tarjeta para abrir los contenedores. Además, la tarjeta también se puede utilizar como [tarjeta anónima de Transporte Urbano Comarcal \(TUC\)](#)

2. ¿Puedo utilizar la misma tarjeta que ya utilizo desde 2018?

No, la tarjeta que has utilizado hasta ahora dejará de estar operativa. Para poder utilizar el nuevo sistema deberás utilizar una tarjeta nueva. Como sucede en el resto de las zonas en las que se está implantando el nuevo sistema, durante las semanas previas al cambio de contenedores, recibirás toda la información y el material necesario para utilizar el nuevo sistema. El equipo educativo visitará primero todos los domicilios y comercios y les entregará dos tarjetas nuevas 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.

3. ¿Podré abrir los contenedores de orgánica y los de resto todos los días de la semana?

Efectivamente, con la nueva tarjeta o la aplicación móvil podrás abrir los contenedores de orgánica y los de resto cualquier día de la semana sin ninguna restricción.

4. ¿Por qué ya no se limitan los días de la apertura del contenedor gris como se hacía en Azpilagaña?

El sistema implantado en los barrios de Azpilagaña y Nuevo Artica desde 2018 se trataba de una prueba piloto. La apertura restringida a cuatro días de los contenedores para la fracción 'resto' en Azpilagaña fue necesaria para poder comparar y evaluar los resultados en ambas zonas. Con todos los datos analizados tras la prueba piloto y todo lo aprendido, se ha valorado más positivamente la apertura diaria sin restricciones de los contenedores de ambas fracciones porque no se detectaron resultados significativamente mejores en el caso de limitar los días de apertura del contenedor de resto.



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, incluso los buzones de recogida neumática.

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 la geolocalización, y cuando estés al lado del contenedor que quieras usar, sigue estos pasos:

- 1) Accede a la app y pulsa el símbolo del contenedor en la pantalla del móvil. En el caso de que no funcione esta opción, escanea el QR del contenedor
- 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. Hazlo en 3 sencillos pasos:

1. El nuevo dispositivo se descarga la aplicación SIGMA MCP
2. El dispositivo titular envía un enlace desde la aplicación al nuevo dispositivo
3. El nuevo dispositivo abre el enlace con la aplicación SIGMA MCP

8. ¿Puedo cambiar la contraseña de acceso?

Sí. De hecho, la primera vez que introduzcas 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, excepto los buzones de neumática.

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 / bajas 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.

Se puede utilizar la tarjeta de los contenedores como [tarjeta anónima de Transporte Urbano Comarcal \(TUC\)](#). Podrán ser recargadas con nuevo saldo en cualquier [punto de recarga](#) de tarjetas de transporte y a través de la app "Recarga TUC". Hay que señalar que la primera carga de una tarjeta de residuos deberá hacerse en un punto de recarga y no podrá realizarse a través de la app "Recarga TUC".

19. ¿Puedo usar mi tarjeta de transporte personalizada para abrir los contenedores?

Efectivamente.

¿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.



20. ¿Qué tengo que hacer si tengo una tarjeta personalizada 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.

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 (de Transporte Urbano Comarcal personalizada, de Transporte Urbano Comarcal anónima o a otra tarjeta de Residuos). Se deberá dejar en el establecimiento la tarjeta averiada o deteriorada para su retirada. Es importante remarcar que en los puntos físicos de recarga no se entregan nuevas tarjetas de residuos.

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 o [web](#) de la Mancomunidad para notificar la incidencia.



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

Pese a la sofisticación de las cerraduras electrónicas que se están implantando, el nivel de incidencias técnicas es muy bajo y, cuando se producen, su arreglo o sustitución se realiza en el mismo día. Los problemas técnicos no son una explicación suficiente para la aparición de bolsas en la calle. De hecho, ya se recogía un número muy importante de bolsas en la calle ANTES de la implantación de los nuevos contenedores con tarjeta.

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.

PRIMEROS RESULTADOS

1. ¿Cuáles han sido los resultados en las zonas donde ya se ha implantado el nuevo sistema?

Con el sistema anterior se recogía de forma separada un 14% de la materia orgánica y con el nuevo sistema se ha alcanzado un 44% de materia orgánica separada. Aunque aún se está lejos de los objetivos establecidos por las leyes europeas y forales, la mejora ha sido sustancial. De hecho, los sistemas sostenibles requieren un compromiso y un esfuerzo por parte de ciudadanía, empresas e instituciones.

Además, se han reducido en casi un tercio los residuos depositados en el contenedor de resto y han aumentado los de envases (del 33% al 46%) y papel (del 68% al 77%)