

---

El puerta a puerta en  
Sant Andreu de Palomar

MOLT  
FAN DEL  
PORTA  
A PORTA

# PREGUNTAS FRECUENTES



---

## ¿Por qué con el puerta a puerta se obtienen mejores resultados de recogida selectiva?

La recogida puerta a puerta es un sistema basado en la corresponsabilización de las vecinas que, por un lado, establece una pauta y periodicidad de recogida concreta para cada grupo/fracción de residuos y, por otro lado, propone una recogida en el mismo punto de generación. Esto hace que sea un método muy efectivo para conseguir altos porcentajes de separación en origen y, por lo tanto, incrementar mucho la recogida selectiva frente a recogidas en contenedores, los cuales no generan corresponsabilidad ni estimulan la participación de los usuarios y usuarias.

Con los sistemas individualizados la ciudadanía puede conocer su nivel de reciclaje y se pueden implantar sistemas basados en el pago por generación o participación, de forma que quien más recicle menos pague.

Mientras que el modelo actual con contenedores abiertos en la vía pública no nos permite superar el 40 % de recogida selectiva, las experiencias de recogida puerta a puerta permiten llegar hasta el 60-70 %. Con este tipo de recogida preparamos Barcelona para lograr los objetivos marcados por las directivas europeas para el año 2030.

---

## ¿Qué ventajas tiene el puerta a puerta con respecto a los contenedores?

El modelo actual con contenedores abiertos en la vía pública sin identificación, en el que los residuos son anónimos, ha tocado techo. Llevamos más de 10 años estancados por debajo del 40 % de recogida selectiva pese a las campañas informativas realizadas tanto por el Ayuntamiento como por la Agencia de Residuos de Cataluña, así como en el resto del área metropolitana de Barcelona.

Según el consenso internacional, la única forma de mejorar el reciclaje es identificando las aportaciones e individualizándolas, siempre que sea posible.

Hay que distinguir entre recogida selectiva y reciclaje. No todo lo que se recoge selectivamente, y más si se recogen fracciones que contienen residuos mezclados, se puede reciclar; solo se pueden reciclar las fracciones recogidas con una alta calidad de separación. Los objetivos fijados por Europa son de reciclaje, no de recogida selectiva, de modo que es preciso buscar sistemas que nos permitan conseguir altos niveles de reciclaje efectivo, y los sistemas de recogida en contenedores no dan resultados tan buenos como los sistemas de recogida puerta a puerta.

---

## ¿Qué ventajas tiene la recogida puerta a puerta?

- 1 → Permite lograr elevados índices de recogida selectiva y mejorar la calidad de los residuos recogidos
- 2 → Se eliminan los contenedores de la calle y se gana espacio público
- 3 → Es cómoda, porque no tenemos que desplazarnos hasta los contenedores
- 4 → Permite implantar un pago por generación o sistemas de bonificaciones, gracias a los cuales quien más recicle menos pague.

---

## ¿Es viable la recogida puerta a puerta en grandes ciudades?

Es habitual escuchar que la recogida puerta a puerta solo es viable en municipios pequeños y de baja densidad. Si bien es cierto que en Cataluña, hasta hace pocos años, solo había municipios pequeños con esta recogida, en toda Europa es uno de los sistemas más extendidos en las grandes ciudades y principales capitales. La mayor parte de las ciudades del Benelux, así como Berlín, Múnich, Roma, Milán, París, entre otras muchas, y ciudades en el ámbito internacional, como Nueva York, San Francisco, Adelaida, Seúl, etc., tienen implantados modelos puerta a puerta.

Justamente este sistema es mucho más eficiente cuando se implanta en zonas de alta densidad, dado que por cada recorrido se pueden recoger los residuos de muchos más usuarios, y es en las ciudades que generan grandes cantidades de residuos donde es imprescindible implantar modelos que aseguren el incremento del reciclaje. Sin un cambio en las grandes ciudades no habrá una mejora global ni se producirá el giro que necesitamos hacia una economía circular.

En Cataluña ya hay ciudades como Lleida que han iniciado fases piloto del modelo puerta a puerta y ciudades como Ripollet y Vilanova i la Geltrú que implantarán el cambio el próximo año. Además, municipios densos como Berga hace años que lo tienen instaurado.

---

## ¿Por qué el puerta a puerta contabiliza las aportaciones?

Desde hace más de 5 años los nuevos puerta a puerta implantados en Cataluña incorporan tecnología con códigos en los elementos de aportación a fin de contabilizar las aportaciones, de tal modo que la ciudadanía es conocedora de su nivel de participación y reciclaje y la Administración puede implantar sistemas fiscales más justos y realizar tareas informativas dirigidas.

Los códigos permiten diagnosticar problemas así como necesidades de mejora y adaptación del servicio.

El principal objetivo es fomentar la máxima transparencia y personalización y preparar el modelo para poner en marcha sistemas de pago por generación.

El código es el contador de los residuos. Al igual que el agua y la luz disponen de un contador para realizar los cálculos de consumo y de las tarifas, los residuos también, a través de los códigos. Este es un

proceso que se inicia con la implantación del nuevo servicio para, posteriormente, cuando se disponga de los datos analizados, proponer un sistema de incentivos, bonificaciones, etc.

Si nos imaginásemos por un momento eliminar los contadores de agua o de luz y se implantase una tarifa plana para todo el mundo independientemente del consumo, muy probablemente se produciría un fuerte aumento del consumo, dado que no comportaría una repercusión directa en la factura. Con los residuos ocurre lo mismo: con una tarifa plana sin ningún control no se incentiva la necesidad de reciclar ni de reducir los residuos que generamos.

---

## **El puerta a puerta solo nos soluciona una parte del problema...**

Sí, es evidente que el puerta a puerta nos permite mejorar los índices de recogida selectiva, pero es necesario seguir trabajando con todos los actores y agentes implicados para fomentar políticas de prevención, de ecodiseño, etc.

Desde los ayuntamientos únicamente tenemos la competencia de la recogida de los residuos y, por lo tanto, este es el terreno en el que podemos actuar directamente y donde se están implantando cambios importantes.

La recogida puerta a puerta es un sistema flexible que puede complementarse con otros modelos, como por ejemplo el SDDR (sistema de depósito, devolución y retorno), y con proyectos de prevención, reutilización, etc. Muchos de estos métodos de recogida requieren una implantación territorial mucho más amplia y deben ser regulados por administraciones supramunicipales.

Conscientes de que hay mucho trabajo por hacer, es importante actuar en el marco de las competencias que tenemos con el objetivo de contribuir al máximo a la lucha contra la emergencia climática.

---

# Sobre el modelo de recogida de Sant Andreu de Palomar

# 2

---

## ¿Por qué la recogida se plantea mayoritariamente con bolsas?

En zonas de alta densidad y edificios verticales, la recogida puerta a puerta se suele hacer con elementos que no perduren en la vía pública después de la recogida. De esta forma se minimiza el tiempo de exposición de los elementos de aportación y se reduce el impacto visual y de ocupación de espacio. En las grandes ciudades con recogida puerta a puerta de todo el mundo, este es el sistema más extendido.

En las grandes ciudades, la recogida se hace con bolsa homologada, siempre que sea recomendable para la fracción en cuestión, porque permite que la vía pública quede libre de cualquier elemento después de la recogida y evita que se tengan que entrar los cubos horas después.

Además, la bolsa homologada ayuda a configurar una imagen pulcra de la calle y a transmitir la idea del residuo bien separado como recurso y no como una acumulación de basura.

---

## ¿Es obligatorio sacar los residuos con bolsas homologadas?

Si, el rechazo y los reciclables tienen que sacarse con la bolsa homologada. La orgánica se puede sacar con cualquier bolsa siempre y cuando sea compostable.

El modelo se ha diseñado con bolsas homologadas para dar una imagen de orden en el momento de la aportación y minimizar el impacto de la presencia de los residuos en la vía pública. El objetivo es presentar los residuos como un recurso valioso que se entrega bien separado y con un elemento estandarizado.

---

## ¿Qué hago si se me acaban las bolsas?

Cuando se te acaben las bolsas de reciclables o rechazo puedes dirigirte a la Oficina del Puerta a Puerta y te darán más de forma gratuita.

---

## ¿Por qué la orgánica se recoge 3 días a la semana?

En primer lugar, es importante remarcar que más del 90 % de los municipios catalanes con recogida puerta a puerta –actualmente hay más de 200– tienen una frecuencia de recogida de orgánica de 3 días.

En el resto del mundo, las frecuencias de recogida de orgánica son más bajas; por ejemplo, en ciudades del Reino Unido son semanales o quincenales. En los países centroeuropeos, generalmente son de una vez por semana, mientras que en países de clima mediterráneo con puerta a puerta, como en la ciudad de Milán, en Italia, la orgánica se recoge 2 veces a la semana.

Es evidente que nuestros hábitos de consumo y el clima nos obligan a plantear una mayor frecuencia, a pesar de que en municipios catalanes y del resto del Estado que disponen de datos de aportación, tanto mediante contenedores con sistema de control de acceso como mediante la recogida puerta a puerta, la media de aportación de la orgánica es de 2 veces por semana.

Por otro lado, cada día de recogida de orgánica se pueden aportar tantas bolsas de orgánica como se hayan generado; por eso se entrega un cubo aireado para la cocina de 7 litros y un cubo de 20 litros con sistema de bloqueo de tapa para dejar en la vía pública, donde pueden depositarse hasta 3-4 bolsas de orgánica por día de recogida, en función de la generación de cada hogar.

---

### **¿Por qué hay fincas que en lugar de cubo tienen buzones con control de acceso para la orgánica?**

El modelo por el que se ha optado para la orgánica es el de aportación individualizada, pero hay casos en los que, ya sea por la densidad de viviendas, por las características de la vía pública —con aceras estrechas— o por la combinación de ambas situaciones, se ha planteado una solución personalizada como alternativa a los cubos: los buzones con control de acceso. Dichos buzones dan servicio a una comunidad, y los vecinos y vecinas pueden abrirlos con unos llaveros que se les ha entregado junto con el resto de los materiales.

El puerta a puerta, justamente, es un modelo que permite un elevado grado de personalización de soluciones y se adapta a las características de las diferentes fincas. De todos modos, el sistema de buzones no se ha extendido en todas las comunidades, porque cuanto menor es la individualización peores son los resultados de recogida selectiva. Por otro lado, uno de los objetivos del nuevo modelo de recogida es ganar espacio público y eliminar elementos fijos en la vía pública.

---

### **¿Por qué se proponen contenedores de dos ruedas comunitarios para el papel y el cartón?**

Los contenedores de dos ruedas para las fincas plurifamiliares son una solución para minimizar el impacto en el momento de sacar los residuos y para reducir las necesidades de espacio de almacenamiento de dichos residuos dentro de los hogares.

---

### **¿Cómo podemos solicitar un contenedor de dos ruedas comunitario para el papel y el cartón?**

Tiene que solicitarlo el presidente/a o un representante de la comunidad dirigiéndose a la Oficina del Puerta a Puerta de Sant Andreu llamando al 658 54 08 45 o mandando un correo electrónico a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

---

### **¿Por qué el amarillo ha pasado de fracción envases a reciclables? ¿Es lo mismo?**

En el contenedor amarillo, que hasta ahora era el de los envases ligeros, tal como indica el nombre de la fracción únicamente podían depositarse envases con el símbolo del punto verde. Esto hacía que muchos materiales que se podían reciclar no fueran aptos para ser recogidos con esta fracción y fueran considerados impropios.

Lo que se ha hecho es ampliar los residuos que pueden depositarse en el amarillo, de forma que se pueden echar todos los residuos plásticos y metálicos, independientemente de si son envase o no o de si incorporan el punto verde. Así avanzamos hacia un sistema de reciclaje por materiales que nos facilita la separación en el hogar y nos permite lograr los objetivos.

De este modo, con el puerta a puerta, ampliamos el que hasta ahora era el contenedor amarillo y, además de botes y botellas de plástico, latas, tetrabriks y otros envases, también podemos incluir cualquier otro objeto de plástico o metálico, como por ejemplo una cazuela o una paella pequeña, llaves, clips, juguetes de plástico que no se puedan aprovechar, pinzas de plástico, platos y vasos de plástico, etc.

---

### ¿Cómo se recogen los pañales y el textil sanitario?

Para los pañales y el textil sanitario hay un sistema itinerante de lunes a sábado de 8 a 19 h, con 10 puntos de parada (servicio completo un vez implantada la fase 2). Puedes consultar los horarios y las ubicaciones [aquí](#).

Con este sistema se garantiza la recogida diaria del textil sanitario y se acerca a los diferentes puntos del barrio, de forma que se evitan desplazamientos a un punto fijo y se cubren todas las franjas horarias.

---

### ¿Qué pueden hacer las personas mayores o con movilidad reducida que no pueden desplazarse?

Se ha previsto un servicio a domicilio diario para recoger los residuos de personas mayores o con movilidad reducida. Para solicitarlo hay que llamar al 658 54 08 45 o mandar un correo electrónico a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

---

### ¿Qué ocurre si algún día tengo que marcharme antes o no estoy en casa a la hora de la recogida?

Si tienes que marcharte poco antes de la hora de sacar los residuos y es un hecho puntual, puedes dejarlos en el momento de salir. Si no, puedes utilizar el sistema de emergencia.

Puedes consultar los horarios y las ubicaciones del sistema de emergencia [aquí](#).

---

### ¿Qué hago si tengo una emergencia –tengo que irme de vacaciones, etc.– y necesito tirar los residuos?

Hay un servicio de emergencia itinerante para estos casos, incorporado al servicio de textil sanitario, de modo que pueden aportarse residuos en caso de emergencia de lunes a sábado de 8 a 19 h (servicio completo una vez implantada la fase 2). Puedes consultar los horarios y las ubicaciones [aquí](#).

---

**¿Qué hago si tengo una situación particular no prevista en otros supuestos, como por ejemplo incompatibilidad horaria para sacar los residuos, u otros?**

Puedes dirigirte al Espacio Josep Bota para explicar tu caso. Una vez expuesto, se estudiará y se propondrá una solución. El horario de atención es de lunes a sábado de 9 a 14 h y martes y jueves de 17 a 20 h. También puedes llamar al 658 54 08 45 o mandar un correo electrónico a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).



---

# Sobre las incidencias y los criterios de no recogida

3

---

## ¿Qué ocurre si me equivoco de día o saco los residuos mal separados?

Si se sacan residuos mezclados o hay un error de calendario, te dejarán un aviso en la bolsa informándote del error y los educadores y educadoras de seguimiento se pondrán en contacto contigo para resolver cualquier duda o incompatibilidad.

Si dispones de la Web App del puerta a puerta, también recibirás la comunicación de la incidencia a través del canal establecido.

El objetivo de este protocolo es resolver todas las incidencias detectadas y acompañar a los vecinos y vecinas con el máximo de información posible para garantizar la correcta participación en el servicio.

---

## ¿Qué ocurre si saco los residuos con una bolsa distinta?

Los residuos que no se saquen con la bolsa homologada o, en el caso de la orgánica, con bolsa no compostable o sin cubo, no se recogerán, se dejarán en la vía pública y se marcarán con un adhesivo para informar de la incidencia y de la acción correctora.

---

## ¿Abrirán las bolsas para controlar si lo hacemos bien? ¿Cómo pueden saberlo si no las abren?

Nunca se abrirán bolsas para valorar la correcta separación. Las bolsas son semitransparentes para facilitar la inspección visual a los operarios y detectar la presencia de residuos mezclados. Por otro lado, existen otros sistemas, como el peso de la bolsa, etc., que también permiten valorar su contenido.

---

## ¿Por qué es obligatorio sacar la orgánica con bolsa compostable?

La bolsa de plástico es un elemento que no se composta como los restos orgánicos y se convierte en un impropio que no nos permite obtener un compost de buena calidad. El objetivo del puerta a puerta, además de mejorar los resultados de recogida selectiva, también es recoger unos materiales de mejor calidad para obtener productos reciclados también de calidad.

Es importante remarcar que la orgánica se puede sacar con cualquier bolsa siempre y cuando sea compostable. Las bolsas que se han entregado con el kit durante la implantación son para dar a conocer este material, de uso poco generalizado en los hogares, y fomentar su posterior utilización una vez se terminen.

---

## **¿Qué hay que hacer si se nos rompe un cubo o tenemos alguna otra incidencia con los materiales de aportación?**

Puedes dirigirte a la Oficina del Puerta a Puerta y te entregarán gratuitamente un nuevo cubo o bien resolverán la incidencia del material en cuestión. La Oficina del Puerta a Puerta está dentro del recinto de la Fabra i Coats, concretamente en el Espacio Josep Bota. El horario de atención es de lunes a sábado de 9 a 14 h y martes y jueves de 17 a 20 h. También se puede solicitar un cambio de material a través de la Web App ciudadana.

---

## **¿Nos sancionarán si lo hacemos mal?**

En ningún caso se prevé sancionar a quien lo haga mal. Sabemos que es importante llevar a cabo una tarea informativa muy intensiva para ayudar a todo el mundo a participar correctamente y aclarar y resolver todas las dudas relacionadas con el modelo.

En este sentido, un equipo de tres educadores y un técnico, además de una persona dedicada a la atención telemática y presencial, trabajarán de forma permanente para garantizar una atención personalizada y un soporte informativo y técnico a la ciudadanía y a las actividades y comercios.

---

## ¿Qué información contiene el código de las bolsas y los cubos?

Los códigos de las bolsas y los cubos son la evolución tecnológica de los códigos de barras. Son unos elementos pasivos que únicamente contienen información referente a un código alfanumérico, que es el código que te envían con el recibo cuando recoges el material para la aportación. En caso de que se intente leer el identificador, únicamente se visualizará el código alfanumérico y de ninguna manera información relacionada con la dirección vinculada.

El código permite contar aportaciones, que es la información que se recoge para registrar la participación.

Además, el identificador garantiza la trazabilidad y la transparencia del servicio. A través de la Web App ciudadana, la ciudadanía puede consultar su participación en tiempo real, lo cual también contribuye a la corresponsabilización.

---

## ¿Para qué sirve dar mis datos en el momento de recoger el material?

Los datos que se dan en el momento de recoger el material solo se utilizan para las comunicaciones de servicio, tales como avisos o notificaciones personalizadas, entre otras, siempre con el fin de mejorar la recogida selectiva.

---

## ¿Cómo puedo saber mi participación?

El servicio dispone de una Web App donde podrás encontrar los datos relativos al puerta a puerta y consultar en tiempo real tu participación en las fracciones que llevan identificador.

Puedes acceder a la Web App a través de <https://www.barcelona.cat/recollida-porta-a-porta>. La primera vez que accedas será necesario tu código de app, que recibiste por correo electrónico en el momento de la entrega del kit.

---

## ¿Cuál es el aviso de protección de datos relacionado con el puerta a puerta?

Los datos que se recogen en el momento de entregar el material de aportación son el nombre y los apellidos, así como los datos de contacto de la persona que recoge el material. Esta información nunca se cederá a terceros y solo se utilizará para el proyecto del puerta a puerta. A continuación se detalla el texto completo del aviso.

## AVISO INFORMATIVO DE PROTECCIÓN DE DATOS

### Responsable del tratamiento:

Ayuntamiento de Barcelona. Pl. Sant Jaume, 1, 08002 – Barcelona  
<https://ajuntament.barcelona.cat/ca/>

### Delegado de Protección de Datos:

<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/contacteu-amb-delegat-proteccio-dades>  
Av. Diagonal, 220, planta 4, 08018 – Barcelona

### Finalidad del tratamiento:

Gestionar y explotar los datos recogidos mediante el servicio de recogida de residuos puerta a puerta.

### Legitimación del tratamiento:

Cumplimiento de una misión llevada a cabo en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable, en los términos que prevé el artículo 6.1.e) del RGPD. La Ley municipal y de régimen local de Cataluña establece en su artículo 66.3.I) que el municipio tiene competencias propias en materia de recogida y tratamiento de residuos.

### Destinatarios:

No hay cesiones previstas.

### Derechos de las personas:

Puedes ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación sobre tus datos mediante el siguiente enlace:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/quins-drets-tinc-sobre-meves-dades>.

### Plazo de conservación de los datos:

Los datos serán eliminados una vez cumplidas las obligaciones legales derivadas de la gestión de la actividad.

### Transferencias internacionales:

No están previstas.

### Tutela de derechos/Reclamación:

En caso de considerar que no han sido atendidos los ejercicios de derechos sobre tus datos, puedes tramitar una tutela de derechos ante el Delegado de Protección de Datos en el siguiente enlace:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/contacteu-amb-delegat-proteccio-dades>.

Si consideras que no has obtenido plena satisfacción en el ejercicio de tus derechos, puedes presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos, c/ Rosselló, 214, 08008 – Barcelona.

---

**¿Puedo cambiar los datos de contacto?  
¿Cómo?**

Sí, se pueden cambiar los datos de contacto en cualquier momento, dirigiéndote a la Oficina del Puerta a Puerta o llamando al 658 54 08 45.