

---

El porta a porta a  
Sant Andreu de Palomar

MOLT  
FAN DEL  
PORTA  
A PORTA

# PREGUNTES FREQUENTS



## Per què amb el porta a porta s'obtenen millors resultats de recollida selectiva?

La recollida porta a porta és un sistema basat en la corresponsabilització de les veïnes que, d'una banda, estableix una pauta i periodicitat de recollida concreta per a cada grup/fracció de residus i, de l'altra, proposa una recollida en el mateix punt de generació. Això fa que sigui un mètode molt efectiu per aconseguir alts percentatges de separació en origen i, per tant, incrementar molt la recollida selectiva enfront de recollides en contenidors, els quals no generen corresponsabilitat ni estimulen la participació dels usuaris i usuàries.

Amb els sistemes individualitzats la ciutadania pot conèixer el seu nivell de reciclatge i es poden implantar sistemes basats en el pagament per generació o participació, de manera que qui més recicli menys pagui.

Mentre que el model actual amb contenidors oberts a la via pública no ens permet superar el 40% de recollida selectiva, les experiències de recollida porta a porta permeten arribar fins al 60-70%. Amb aquest tipus de recollida preparem Barcelona per assolir els objectius marcats per les directives europees per a l'any 2030.

## Quins avantatges té el porta a porta respecte als contenidors

El model actual amb contenidors oberts a la via pública sense identificació, en el qual els residus són anònims, ha tocat sostre. Fa més de 10 anys que estem estancats per sota del 40% de recollida selectiva tot i les campanyes informatives realitzades tant per l'Ajuntament com per l'Agència de Residus de Catalunya, així com a la resta de l'àrea metropolitana de Barcelona.

Segons el consens internacional, l'única manera de millorar el reciclatge és identificant les aportacions i individualitzant-les, sempre que sigui possible.

Cal distingir entre recollida selectiva i reciclatge. No tot el que es recull selectivament, i més si es recullen fraccions que contenen residus barrejats, es pot reciclar. Només es poden reciclar les fraccions recollides amb una alta qualitat de separació. Els objectius fixats per Europa són de reciclatge, no de recollida selectiva, de manera que cal buscar sistemes que ens permetin aconseguir alts nivells de reciclatge efectiu, i els sistemes de recollida en contenidors no donen resultats tan bons com els sistemes de recollida porta a porta.

---

## Quins avantatges té la recollida porta a porta?

- 1 → Permet assolir elevats índexs de recollida selectiva i millorar la qualitat dels residus recollits
- 2 → S'eliminen els contenidors del carrer i es guanya espai públic
- 3 → És còmoda, perquè no ens hem de desplaçar fins als contenidors
- 4 → Permet implantar un pagament per generació o sistemes de bonificacions, gràcies als quals qui més recicli menys pagui.

---

## És viable la recollida porta a porta en grans ciutats?

És habitual sentir que la recollida porta a porta només és viable en municipis petits i de baixa densitat. Si bé és cert que a Catalunya, fins fa pocs anys, només hi havia municipis petits amb aquesta recollida, arreu d'Europa és un dels sistemes més estesos a les grans ciutats i principals capitals. La major part de les ciutats del Benelux, així com Berlín, Munic, Roma, Milà o París, entre moltes altres, i ciutats en l'àmbit internacional, com Nova York, San Francisco, Adelaide, Seül, etc., tenen implantats models porta a porta.

Justament aquest sistema és molt més eficient quan s'implanta en zones d'alta densitat, atès que per cada recorregut es poden recollir els residus de molts més usuaris, i és a les ciutats que generen grans quantitats de residus, on és imprescindible implantar models que assegurin l'increment del reciclatge. Sense un canvi a les grans ciutats no hi haurà una millora global ni es produirà el gir que necessitem cap a una economia circular.

A Catalunya ja hi ha ciutats com Lleida que han iniciat fases pilot del model porta a porta i ciutats com Ripollet i Vilanova i la Geltrú que implantaran el canvi l'any vinent. A més, municipis densos com Berga fa anys que el tenen instaurat.

---

## Per què el porta a porta comptabilitza les aportacions?

Des de fa més de 5 anys els nous porta a porta implantats a Catalunya incorporen tecnologia amb codis als elements d'aportació amb l'objectiu de comptabilitzar les aportacions, de manera que la ciutadania és coneixedora del seu nivell de participació i reciclatge i l'Administració pot implantar sistemes fiscals més justos i realitzar tasques informatives dirigides.

Els codis permeten diagnosticar problemes així com necessitats de millora i adaptació del servei.

L'objectiu principal és fomentar la màxima transparència i personalització i preparar el model per posar en marxa sistemes de pagament per generació.

El codi és el comptador dels residus. Igual que l'aigua i la llum disposen d'un comptador per realitzar els càlculs de consum i de les tarifes, els residus també, a través dels codis. Aquest és un procés que s'inicia amb la implantació del nou servei per, posteriorment, quan es disposi de les dades analitzades, proposar un sistema d'incentius, bonificacions, etc.

Si ens imaginéssim per un moment eliminar els comptadors d'aigua o de llum i s'implantés una tarifa plana per a tothom independentment del consum, molt probablement es produiria un fort augment del consum, ja que no comportaria una repercussió directa a la factura. Amb els residus passa el mateix: amb una tarifa plana sense cap control no es crea la necessitat de reciclar ni de reduir els residus que generem.

---

## **El porta a porta només ens soluciona una part del problema...**

Sí, és evident que el porta a porta ens permet millorar els índexs de recollida selectiva, però cal seguir treballant amb tots els actors i agents implicats per fomentar polítiques de prevenció, d'ecodisseny, etc.

Des dels ajuntaments únicament tenim la competència de la recollida dels residus i, per tant, aquest és el terreny on podem actuar directament i on s'estan implantant canvis importants.

La recollida porta a porta és un sistema flexible que es pot complementar amb altres models, com ara l'SDDR (sistema de dipòsit, devolució i retorn), i amb projectes de prevenció, reutilització, etc. Molts d'aquests mètodes de recollida requereixen una implantació territorial molt més àmplia i han de ser regulats per administracions supramunicipals. Conscients que hi ha molta feina per fer, és important actuar en el marc de les competències que tenim amb l'objectiu de contribuir al màxim a la lluita contra l'emergència climàtica.

---

# Sobre el model de recollida de Sant Andreu de Palomar

2

---

## Per què la recollida es planteja majoritàriament amb bosses?

En zones d'alta densitat i edificis verticals, la recollida porta a porta se sol fer amb elements que no perdurin a la via pública després de la recollida. D'aquesta manera es minimitza el temps d'exposició dels elements d'aportació i es redueix l'impacte visual i d'ocupació d'espai. A les grans ciutats amb recollida porta a porta d'arreu del món, aquest és el sistema més estès.

A les grans ciutats, la recollida es fa amb bossa homologada, sempre que sigui recomanable per a la fracció en qüestió, perquè permet que la via pública quedi lliure de qualsevol element després de la recollida i evita que s'hagin d'entrar els cubells hores després.

A més, la bossa homologada ajuda a configurar una imatge endreçada del carrer i a transmetre la idea del residu ben separat com a recurs i no com una acumulació d'escombraries.

---

## És obligatori treure els residus amb bosses homologades?

Si, el rebuig i els reciclables s'han de treure amb la bossa homologada. L'orgànica es pot treure amb qualsevol bossa sempre que sigui compostable.

El model s'ha dissenyat amb bosses homologades per tal de donar una imatge d'ordre en el moment de l'aportació i minimitzar l'impacte de la presència dels residus a la via pública. L'objectiu és presentar els residus com un recurs valuós que es lliura ben separat i amb un element estandarditzat.

---

## Què faig si se m'acaben les bosses?

Quan se us acabin les bosses de reciclables o rebuig us podeu adreçar a l'Oficina del Porta a Porta i us en donaran de forma gratuïta.

---

## Com es recull l'orgànica?

El model pel qual s'ha optat per a l'orgànica és el d'aportació individualitzada amb bústies amb control d'accés i contenidors intel·ligents a la via pública.

Les bústies amb control d'accés donen servei a les comunitats a partir de 20 habitatges, i els veïns i veïnes poden obrir-les amb uns clauers que se'ls han lliurat.

Les finques de menys de 20 habitatges i els domicilis unifamiliars aporten els seus residus orgànics en contenidors intel·ligents

també amb control d'obertura. I els veïns i veïnes també poden obrir-los amb uns clauers que se'ls han lliurat.

En cas de necessitar un clauer per obrir la bústia o el contenidor, adreceu-vos presencialment a l'Oficina del Porta a Porta de Sant Andreu, truqueu al 658 54 08 45 o envieu un correu electrònic a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

---

## **Per què es proposen bujols comunitaris per al paper i el cartró?**

Els bujols per a les finques plurifamiliars són una solució per minimitzar l'impacte en el moment de treure els residus i per reduir les necessitats d'espai d'emmagatzematge d'aquests residus dins les llars.

---

## **Com podem sol·licitar un bujol comunitari per al paper i el cartró?**

Ho ha de sol·licitar el president/a o un representant de la comunitat adreçant-se a l'Oficina del Porta a Porta de Sant Andreu, trucant al 658 54 08 45 o enviant un correu electrònic a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

---

## **Per què el groc ha passat de fracció envasos a reciclables? És el mateix?**

Al contenidor groc, que fins ara era el dels envasos lleugers, tal com indica el nom de la fracció únicament s'hi podien disposar envasos amb el símbol del punt verd. Això feia que molts materials que es podien reciclar no fossin aptes per ser recollits amb aquesta fracció i fossin considerats impropis.

El que s'ha fet és ampliar els residus que es poden disposar al groc, de manera que s'hi poden llençar tots els residus plàstics i metàl·lics, independentment de si són envàs o no o de si incorporen el punt verd. Així avancem cap a un sistema de reciclatge per materials que ens facilita la separació a la llar i ens permet assolir els objectius.

Així, amb el porta a porta, ampliem el que fins ara era el contenidor groc i, a més de pots i ampolles de plàstic, llaunes, tetrabrics i altres envasos, també hi podem incloure qualsevol altre objecte de plàstic o metàl·lic, com ara una olla o una paella petita, claus, clips, joguines de plàstic que no es puguin aprofitar, pinces de plàstic, plats i gots de plàstic, etc.

---

## **Com es recullen els residus d'higiene íntima?**

Per als residus d'higiene íntima (bolquers, compreses, tampons, etc.) hi ha disponibles 8 bústies amb control d'accés repartides dins l'àmbit on es poden aportar aquest tipus de residus. Per fer-ne ús cal disposar d'un permís d'accés, que es pot sol·licitar a l'Oficina del Porta a Porta.

Amb aquest sistema es garanteix la recollida diària dels residus d'higiene íntima i s'evita haver de fer desplaçaments llargs des del domicili fins a un contenidor. Podeu consultar-ne les ubicacions aquí.

---

## **Què poden fer les persones grans o amb mobilitat reduïda que no es poden desplaçar?**

S'ha previst un servei a domicili diari per recollir els residus de persones grans o amb mobilitat reduïda. Per sol·licitar-lo cal trucar al 658 54 08 45 o enviar un correu electrònic a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

---

## **Què passa si algun dia he de marxar abans o no soc a casa a l'hora de la recollida?**

Si heu de marxar poc abans de l'hora de treure els residus i és un fet puntual, podeu deixar-los en el moment de marxar. Si no, podeu utilitzar el vehicle d'emergència.

El vehicle d'emergència realitza una parada diària de 3 hores (de dilluns a dissabte) a la plaça de les Palmeres, en torn de matí o tarda. Recordeu que per aportar-hi els vostres residus us haureu d'identificar.

MATÍ: Dilluns, dimecres i divendres de 7.30 a 10.30 hores

TARDA: Dimarts, dijous i dissabte de 17 a 20 hores

---

## **Què faig si tinc una emergència –he de marxar de vacances, etc.– i necessito llençar els residus?**

Hi ha un servei d'emergència amb un vehicle que realitza una parada diària de 3 hores (de dilluns a dissabte) a la plaça de les Palmeres, en torn de matí o tarda. Recordeu que per aportar-hi els vostres residus us haureu d'identificar.

MATÍ: Dilluns, dimecres i divendres de 7.30 a 10.30 hores

TARDA: Dimarts, dijous i dissabte de 17 a 20 hores

---

## **Què faig si tinc una situació particular no prevista en altres supòsits, com ara incompatibilitat horària per treure els residus, o d'altres?**

Podeu adreçar-vos a l'Espai Josep Bota per explicar el vostre cas. Un cop explicat, s'estudiarà i es proposarà una solució. L'horari d'atenció és de dilluns a dissabte de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 17 a 20 h. També podeu trucar al 658 54 08 45 o enviar un correu electrònic a [portaaportasantandreu@bcn.cat](mailto:portaaportasantandreu@bcn.cat).

# Sobre les incidències i els criteris per no recollir

3

---

## Què passa si m'equivoco de dia o trec els residus mal separats?

Si es treuen residus barrejats o hi ha un error de calendari, us deixaran un avís a la bossa informant-vos de l'error i els educadors i educadores de seguiment es posaran en contacte amb vosaltres per tal de resoldre qualsevol dubte o incompatibilitat.

Si disposeu de la Web App del porta a porta, també rebreu la comunicació de la incidència a través del canal establert.

L'objectiu d'aquest protocol és resoldre totes les incidències detectades i acompanyar els veïns i veïnes amb el màxim d'informació possible per tal de garantir la participació correcta en el servei.

---

## Què passa si trec els residus amb una bossa diferent?

Els residus que no es treguin amb la bossa homologada o, en el cas de l'orgànica, amb bossa no compostable o sense cubell, no es recolliran, es deixaran a la via pública i es marcaran amb un adhesiu per tal d'informar de la incidència i de l'acció correctora.

---

## Obriran les bosses per controlar si ho fem bé? Com ho poden saber si no les obren?

No s'obriran mai bosses per valorar la separació correcta. Les bosses són semitransparents per facilitar la inspecció visual als operaris i detectar la presència de residus barrejats. D'altra banda, hi ha altres sistemes, com el pes de la bossa, etc., que també permeten valorar-ne el contingut.

---

## Per què és obligatori treure l'orgànica amb bossa compostable?

La bossa de plàstic és un element que no es composta com les restes orgàniques i es converteix en un impropri que no ens permet obtenir un compost de bona qualitat. L'objectiu del porta a porta, a més de millorar els resultats de recollida selectiva, també és recollir uns materials de millor qualitat per obtenir productes reciclats també de qualitat.

És important remarcar que l'orgànica es pot treure amb qualsevol bossa sempre que sigui compostable. Les bosses que s'han lliurat amb el kit durant la implantació són per donar a conèixer aquest material, d'ús poc generalitzat a les llars, i fomentar-ne la posterior utilització un cop s'acabin.



---

## **Què hem de fer si se'ns trenca un cubell o tenim alguna altra incidència amb els materials d'aportació?**

Us podeu adreçar a l'Oficina del Porta a Porta i us lliuraran gratuïtament un nou cubell o bé resoldran la incidència del material en qüestió. L'Oficina del Porta a Porta és dins el recinte de la Fabra i Coats, concretament a l'Espai Josep Bota. L'horari d'atenció és de dilluns a dissabte de 9 a 14 h i dimarts i dijous de 17 a 20 h. També es pot sol·licitar un canvi de material a través de la Web App ciutadana.

---

## **Ens sancionaran si ho fem malament?**

En cap cas es preveu sancionar a qui ho faci malament. Sabem que és important realitzar una tasca informativa molt intensiva per ajudar a tothom a participar-hi correctament i aclarir i resoldre tots els dubtes relacionats amb el model.

En aquest sentit, un equip de tres educadors i un tècnic, a més d'una persona dedicada a l'atenció telemàtica i presencial, treballaran de forma permanent per garantir una atenció personalitzada i un suport informatiu i tècnic a la ciutadania i a les activitats i comerços.

---

## Quina informació conté el codi de les bosses i els cubells?

Els codis de les bosses i els cubells són l'evolució tecnològica dels codis de barres. Són uns elements passius que únicament contenen informació referent a un codi alfanumèric, que és el codi que us envien amb el rebut quan recolliu el material per a l'aportació. En cas que s'intenti llegir l'identificador, únicament es visualitzarà el codi alfanumèric i en cap cas informació relacionada amb l'adreça vinculada.

El codi, permet comptar aportacions, que és la informació que es recull per registrar la participació.

A més, l'identificador garanteix la traçabilitat i la transparència del servei. A través de la Web App ciutadana, la ciutadania pot consultar la seva participació en temps real, la qual cosa també contribueix a la corresponsabilització.

---

## Per a què serveix donar les meves dades en el moment de recollir el material?

Les dades que es donen en el moment de recollir el material només s'utilitzen per a les comunicacions de servei, com ara avisos o notificacions personalitzades, entre d'altres, sempre per millorar la recollida selectiva.

---

## Com puc saber la meva participació?

El servei disposa d'una Web App on podreu trobar les dades relatives al porta a porta i consultar en temps real la vostra participació en les fraccions que porten identificador.

Podeu accedir a la Web App través de <https://www.barcelona.cat/recollida-porta-a-porta>. El primer cop que hi accediu caldrà el vostre codi d'app, que va rebre per correu electrònic en el moment del lliurament del kit.

---

## Quin és l'avis de protecció de dades relacionat amb el porta a porta?

Les dades que es recullen en el moment d'entregar el material d'aportació són el nom i els cognoms, així com les dades de contacte de la persona que recull el material. Aquesta informació mai es cedirà a tercers i només s'utilitzarà per al projecte del porta a porta. A continuació es detalla el text complet de l'avis.

## AVÍS INFORMATIU DE PROTECCIÓ DE DADES

### Responsable del tractament:

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

### Delegat de Protecció de Dades:

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

### Finalitat del tractament:

Gestionar i explotar les dades recollides mitjançant el servei de recollida de residus porta a porta.

### Legitimació del tractament:

Compliment d'una missió duta a terme en interès públic o en l'exercici de poders públics conferits al responsable, en els termes que preveu l'article 6.1.e) de l'RGPD. La Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix al seu article 66.3.1) que el municipi té competències pròpies en matèria de recollida i tractament de residus.

### Destinataris:

No hi ha cessions previstes.

### Drets de les persones:

Podeu exercir els drets d'accés, rectificació, supressió, oposició i limitació sobre les vostres dades mitjançant l'enllaç següent:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/quins-drets-tinc-sobre-meves-dades>.

### Termini de conservació de les dades:

Les dades seran eliminades un cop complertes les obligacions legals derivades de la gestió de l'activitat.

### Transferències internacionals:

No estan previstes.

### Tutela de drets/Reclamació:

En cas de considerar que no han estat atesos els exercicis de drets sobre les vostres dades, podeu tramitar una tutela de drets davant el Delegat de Protecció de Dades a l'enllaç següent:  
<https://seuelectronica.ajuntament.barcelona.cat/ca/proteccio-de-dades/contacteu-amb-delegat-proteccio-dades>.

Si considereu que no heu obtingut plena satisfacció en l'exercici dels vostres drets, podeu presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, c/ Rosselló, 214, 08008 – Barcelona.

---

**Puc canviar les dades de contacte? Com?**

Sí, es poden canviar les dades de contacte en qualsevol moment ,adreçant-vos a l'Oficina del Porta a Porta o trucant al 658 54 08 45.