

Carta de Servicios de **Recogida de Residuos Domiciliarios** del Ayuntamiento de Leganés

Dirección de Información y Gestión de Calidad

Fecha del documento: [18-10-2016]

Fecha de aprobación del documento: [29/11/2016]

Unidad DIR 3 dependiente: [MEDIO AMBIENTE]

Fecha de última actualización: [18-10-2016]

Versión: [v.1.]

Excelentísimo Ayuntamiento de Leganés.

En este documento, los datos de carácter personal objeto de protección que pudieran aparecer, se encuentran sustituidos por (**) en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter personal. Permitida la reutilización de este documento. Es preciso preservar y no desnaturalizar el contenido así como citar la fuente, todo ello conforme a lo establecido en la Ley 18/2015, de 9 de julio, por la que se modifica la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público. Para más información: [www.leganes.org/aviso legal](http://www.leganes.org/aviso_legal)

CIF: P2807400C. Ayuntamiento de Leganés. Plaza Mayor, 1, 28911.

INDICE

1. PRESENTACIÓN Y FINES DEL SERVICIO	3
2. LEGISLACIÓN APLICABLE: DERECHOS Y DEBERES	4
3. SERVICIOS PRESTADOS.....	4
4. COMPROMISOS DE CALIDAD OFRECIDOS	6
5. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD.....	7
6. FORMAS DE COLABORACIÓN/ PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.....	8
7. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	8
8. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO	12
9. SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES	12

1. Presentación y fines del Servicio

El servicio de recogida de residuos domiciliarios tiene como objetivo mantener la limpieza e higiene del municipio de Leganés y contribuir en la recogida, preparación para la reutilización, reciclado y valorización de residuos, realizando una correcta gestión medioambiental. Para ello, se hace cargo de retirar todos los residuos que proceden de la actividad doméstica, así como los producidos en establecimientos y comercios que, por su naturaleza y volumen, son asimilables a los anteriores. Siendo un servicio de prestación obligatoria por parte del Municipio.

Operaciones

- a) Traslado de los residuos y vaciado de los mismos en vehículos de recogida.
- b) Devolución, si procede, de los elementos de contención una vez vaciados, a los puntos originarios.
- c) Retirada de los restos de residuos caídos en la vía pública como consecuencia de las anteriores operaciones.
- d) Transporte y descarga de los residuos en los puntos de tratamiento o las estaciones de transferencia.
- e) Vaciado de los recipientes normalizados de contención de residuos en los vehículos de recogida.
- d) Sensibilización y formación.

De esta forma los **residuos recogidos** son los siguientes:

- Materia orgánica (desechos de alimentación)
- Envases ligeros (plásticos, bricks y latas).
- Poda (Mantenimiento de zonas ajardinadas municipales).
- Muebles y enseres (Voluminosos).
- Papel, cartón y derivados.
- Vidrio.
- Aceite de cocina usado.
- Textiles, ropa y calzado.

- Pilas.
- Residuos Especiales Peligrosos (Punto Limpio).
- Residuos Especiales No Peligrosos (Punto Limpio).

Todos los residuos de materia orgánica y envases ligeros deben depositarse en bolsas de plástico dentro de los recipientes normalizados para ello, los demás se deberán depositar dentro de los contenedores específicos colocados en vía pública o en los puntos limpios.

2. Legislación aplicable: Derechos y deberes

- Ley 7/1985, reguladora de las bases del Régimen local, art. 25.2. y art. 26.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, art. 5.
- Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases, art. 7.2 y art. 9.
- R.D. 1481/2001, de 27 de diciembre, Depósito de residuos municipales en vertedero.
- Ley 5/2003, de 20 de marzo, de Residuos de la Comunidad de Madrid.
- Ordenanza General de Medio Ambiente. Título II Normas Particulares Relativas a Residuos sólidos Urbanos.

3. Servicios prestados

Las actividades desarrolladas por el servicio de recogida de residuos domiciliarios del Ayuntamiento de Leganés, son las siguientes:

- **Recogida de Materia Orgánica (contenedor verde)**
 - Mediante contenedores fijos instalados en la vía pública, cuya limpieza y mantenimiento es realizada por el Ayuntamiento.
 - Mediante buzones metálicos que son limpiados y mantenidos por el Ayuntamiento (recogida neumática).
 - 362 días al año, no habrá recogida el 1 de mayo, 24 y 31 de diciembre y/o acontecimientos extraordinarios.

- **Recogida selectiva de envases ligeros (contenedor amarillo)**
 - Mediante contenedores fijos instalados en la vía pública, cuya limpieza y mantenimiento es realizada por el Ayuntamiento.
 - Mediante buzones metálicos que son limpiados y mantenidos por el Ayuntamiento (recogida neumática).

- **Recogida selectiva de papel y cartón**
 - Contenedor azul: Son contenedores tipo iglú de 3.000 litros de capacidad.
 - Colegios y centros oficiales: Su recogida se efectúa con contenedores de carga trasera de 800 litros de capacidad.
 - Puerta a puerta comercial: El servicio de recogida puerta a puerta está orientado al pequeño comercio y a las actividades de servicio ubicadas en las zonas de mayor concentración del ámbito urbano.

- **Recogida selectiva de vidrio**
 - Contenedor verde ecovidrio.

- **Recogida selectiva de pilas**
 - Mediante contenedores instalados en las bases de las columnas publicitarias situadas por el municipio.

- **Recogida de muebles y enseres**
 - Previa solicitud y/o comunicación al 010.

- **Recogida de residuos especiales peligrosos y no peligrosos a través de los puntos limpios fijo y móvil**
 - Punto limpio fijo.
 - Punto limpio móvil.

- **Sensibilización y formación**
 - Campañas de sensibilización general.
 - Campañas de sensibilización/ formación en colegios del municipio.
 - Campañas de formación a proveedores y trabajadores del Ayuntamiento.

4. Compromisos de calidad ofrecidos

- Todos los residuos serán trasladados a un gestor autorizado para su reciclaje, tratamiento o almacenamiento en un lugar adecuado.
- Se realizarán, al menos, dos campañas de sensibilización/formación al año.
- Los contenedores fijos de basura orgánica y selectiva se sustituirán o repararán en un máximo de tres días una vez conocida la incidencia.
- Desde cualquier domicilio al contenedor fijo de basura orgánica y selectiva nunca habrá más de 150m de distancia.
- El sistema de recogida neumática se activará cuatro veces diarias, todos los días del año.

Además, el sistema de recogida neumática efectuará unos barridos extraordinarios por niveles siempre que se llenen 10 buzones de recogida de una misma zona.

- Diariamente se recogerá el 50% de los contenedores totales de papel, teniendo especial cuidado en aquellos que superen el 50% de su capacidad.
- El plazo máximo para la recogida de muebles y enseres será de 24 horas siempre que el aviso al 010 se realice de domingo a jueves, salvo vísperas de festivo.
- Las recogidas extraordinarias se realizarán en un plazo de 3 días si se trata de pilas o papel una vez conocida la incidencia.
- Las averías que se produzcan en la recogida neumática se resolverán en un plazo de 1 día.
- Se realizará diariamente la limpieza de las zonas donde se encuentran ubicados los contenedores o los buzones de recogida neumática.
- Con periodicidad anual se publicaran los indicadores de gestión de residuos para evaluar el nivel de gestión del municipio.

5. Indicadores de Seguimiento y evaluación de la calidad

- % de residuos trasladados a un gestor autorizado.
- Número de campañas de sensibilización/formación realizadas al año.
- % de contenedores fijos defectuosos reemplazados en un período de 3 días o menos.
- % de contenedores fijos para la recogida de basura orgánica o selectiva situados a una distancia igual o menor a 150m.
- Número de vaciados del sistema de recogida neumática realizados al día.
- % de contenedores de papel recogidos diariamente.
- % de recogidas de enseres realizadas en un período menor o igual a 24 horas.
- % de recogidas especiales de pilas o papel realizadas en menos de 72 horas.
- % de averías resueltas en un plazo igual o inferior a 1 día (valor estándar inicial de un 70%).
- % de operaciones de limpieza de zonas donde se encuentran ubicados los contenedores o los buzones de recogida neumática (valor estándar 100%).
- % de indicadores de gestión de residuos publicados anualmente (valor estándar 100%).
 - Bolsa tipo Municipal.
 - Generación de Residuos Municipales.
 - Generación de Residuos por Fracciones.
 - Recogida Selectiva de Residuos.
 - Contenerización.

La consulta de indicadores de medición se establecerá mediante la publicación de los resultados a través de la web, de forma semestral y/o anual:

www.leganes.org

La consulta de indicadores de gestión de residuos se establecerá mediante la publicación de los resultados a través de la web, de forma anual:

<http://www.leganes.org/GestionDeResiduos>

6. Formas de colaboración/ participación de los ciudadanos

Los ciudadanos pueden participar a través del Consejo Sectorial de Sostenibilidad y Servicios a la Ciudad, órgano consultivo en esta materia, que está formado por: grupos políticos, sindicatos, asociaciones de vecinos, consumidores, usuarios, centros de profesores, etc.

7. Información de contacto

ÁREA DE SOSTENIBILIDAD Y SERVICIOS A LA CIUDAD

Dirección: Av. Gibraltar, 2, 28912. Leganés

Teléfono: 912489874/912489860

Fax: 912489832

Correo Electrónico:

uamedioambiente@leganes.org

residuosmunicipales@leganes.org

Página web: <http://www.leganes.org/GestionDeResiduos//>

- **Cómo llegar:**

Metro Sur “Casa del Reloj”

Bus: 450, 483, L1

Mapa de localización:



Horarios de depósito de basura orgánica y envases ligeros.

Horarios para el depósito de residuos para el sistema de contenedores de carga lateral y soterrado:

Consideración de época	Meses considerados	Horario de depósito de residuos	Horario de inicio del servicio
Verano	De 1 de Abril a 30 de Septiembre	De 21 a 23 horas	23 horas
Invierno	De 1 de Octubre a 31 de Marzo	De 20 a 22 horas	22 horas

Horarios para el depósito de residuos en el barrio de Zarzaquemada para el sistema de recogida neumática

- Se puede depositar la basura en cualquier momento del día o la noche.

Horarios para el depósito de residuos en el barrio de Leganés Norte para el sistema de recogida neumática

- Se puede depositar la basura en cualquier momento del día o la noche.

Horarios de depósito para vidrio, papel/cartón, textiles, aceite de cocina usado y pilas, a través de contenedores instalados en la vía pública e identificados para cada residuo

Época del año	Horario de depósito de residuos	Horario de inicio del servicio
Todo el año	De 8 a 23 horas	8 horas

Mapa de localización:



INFORMACIÓN GENERAL:

Teléfono: 912489000

Centralita Ayuntamiento (todos los servicios)

Información y atención al ciudadano:

Servicio de Atención al Ciudadano

Casa del Reloj

Avda. Gibraltar 2 - 28912 Leganés (Madrid)

- **Horario de atención al público:**

Lunes a Viernes 8:30-14:30 h. y 17:00-19:00 h. (excepto Julio y Agosto)

Sábados 9:00-13:00 h.

- **Cómo llegar:**

Parada de Metro Sur “Casa del Reloj”

Bus: 450 – 484 – 432

010 (912489010 si llama desde fuera de Leganés):

Lunes a viernes de 8:00-21:30 h.

Sábados, domingos y festivos de 10:00-20:00 h.

Página Web

www.leganes.org

8. Medidas de subsanación en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de alguno de los compromisos se asumirá en la memoria del servicio y se definirán acciones de mejora.

9. Sugerencias y reclamaciones

Puede presentar sus Sugerencias y Reclamaciones en:

- Servicio de Atención al Ciudadano
- Edificios municipales con atención directa al público en sus horarios de funcionamiento.
- SAC móvil
- Por teléfono, a través del 010
- Por correo electrónico: sugerenciasyreclamaciones@leganes.org
- A través de la página web municipal: www.leganes.org

El compromiso de plazo de contestación a sugerencias y reclamaciones, establecido por el Ayuntamiento de Leganés, es de un tiempo máximo de 15 días.