

Preguntes freqüents del servei **porta a porta**

1. Sobre **el model porta a porta**
2. Sobre **l'àmbit d'implantació del servei**
3. Sobre **el funcionament del servei**
4. Sobre **la separació de residus**
5. Sobre **higiene, olors i neteja**
6. Sobre **els cubells, els xips i el material**
7. Sobre **l'àrea d'emergència i les àrees d'aportació**
8. Sobre **informació, atenció i incidències**



1. Sobre **el model porta a porta**

Què és el servei porta a porta i per què s'implanta a Palafrugell?

El servei de recollida porta a porta és un sistema en què cada habitatge separa els residus a casa i els diposita davant del domicili segons un calendari i horari establerts. Aquest model permet incrementar els percentatges de recollida selectiva i millorar el reciclatge dels residus municipals.

La implantació d'aquest sistema respon a la necessitat de reduir la quantitat de residus que encara es destinen a tractament finalista (abocador) i avançar cap als objectius europeus de reciclatge (60% al 2030). Amb el porta a porta es recuperen més materials reciclables, es redueixen els impropis i es millora la qualitat de les diferents fraccions recollides.

A més, aquest model contribueix a millorar l'aspecte dels carrers, reduir la presència de contenidors a la via pública i avançar cap a un sistema de gestió més eficient i sostenible.

Per què el sistema porta a porta és millor que els contenidors al carrer?

El sistema porta a porta permet separar millor els residus, augmentar els percentatges de reciclatge i reduir els impropis. Quan els residus es deixen davant de casa segons un calendari concret, es facilita que cada fracció es gestioni correctament.

Aquest model també ajuda a reduir problemes d'incivisme, desbordaments, brutícia al voltant dels contenidors i males olors a la via pública. A més, la retirada de bona part dels contenidors permet recuperar espai públic i millorar la imatge urbana dels barris.

Per què és important separar correctament els residus?

Separar correctament els residus és imprescindible perquè els materials es puguin reciclar adequadament. Quan els residus es barregen, molts materials deixen de ser recuperables i acaben convertint-se en rebuig.

Fer una bona separació a casa és la manera més eficient de reduir la contaminació, estalviar recursos naturals i disminuir els costos ambientals i econòmics de la gestió dels residus.

2. Sobre **l'àmbit d'implantació del servei**

On funciona actualment el servei porta a porta i com s'adapta a cada barri?

El servei porta a porta ja funciona des de fa anys al centre de la vila i progressivament s'anirà ampliant a nous barris i nuclis de població per millorar la recollida selectiva arreu de Palafrugell.

Les fases que actualment es troben en funcionament es poden consultar al plànol d'implantació del servei. ([link?](#))

La implantació del servei s'adapta a les característiques de cada zona, tenint en compte aspectes com la tipologia dels habitatges, l'amplada dels carrers, l'accessibilitat dels vehicles de recollida o la dispersió dels habitatges.

Què passa als habitatges disseminats o en carrers amb dificultats d'accés?

Abans de la implantació del servei s'han realitzat recorreguts i comprovacions tècniques per validar els accessos dels vehicles de recollida i estudiar alternatives en aquells punts amb dificultats específiques.

Quan no és possible prestar el servei porta a porta convencional, l'Ajuntament estudia cada cas individualment i pot habilitar àrees d'aportació, tòtems o altres sistemes adaptats per apropar al màxim el servei als habitatges. En aquests casos s'informa adequadament a tots els veïns afectats.

3. Sobre **el funcionament del servei**

Com funciona el servei porta a porta i quins horaris s'han de seguir?

Els residus s'han de separar correctament a casa i treure davant de l'habitatge segons el calendari establert per a cada fracció. El servei funciona amb dies específics de recollida per garantir una correcta gestió dels residus i facilitar-ne el reciclatge.

Els cubells s'han de treure habitualment entre les 20 h i les 22 h del dia corresponent i retirar-los de la via pública un cop s'hagi efectuat la recollida.

Respectar els horaris i els dies establerts és important per evitar incidències, males olors i acumulacions de residus a la via pública.

Què passa si m'equivoco de dia, separo malament els residus o no puc treure el cubell?

Quan els residus no corresponen a la fracció correcta o es treuen fora del calendari establert, el servei pot no efectuar la recollida i informar-ne l'usuari perquè pugui corregir la incidència.

Si de manera puntual no es poden treure els residus dins l'horari establert, es poden portar a l'àrea d'emergència habilitada.

La col·laboració dels veïns és essencial per garantir el bon funcionament del sistema i mantenir els carrers nets i ordenats.

Puc utilitzar un cubell diferent?

No, cal que utilitzis els cubells oficials establerts per a cada fracció de residus.

Només el tèxtil sanitari es podrà treure en una bossa a part (amb l'adhesiu corresponent).

4. Sobre **la separació de residus**

Quines fraccions s'han de separar i com s'han de dipositar?

El servei porta a porta recull les principals fraccions de residus domèstics: orgànica, envasos lleugers, paper i cartró, vidre, resta i tèxtil sanitari.

Què és el tèxtil sanitari i com s'ha de gestionar?

El tèxtil sanitari inclou bolquers, compreses, empapadors, però també inclou residus que es generen a moltes llars i és important recollir-los amb més freqüència, com és la sorra de gat i excrements de gos.

Aquests residus s'han de dipositar preferentment els dies de recollida del residu resta o rebuig. Si no es poden acumular es poden posar en una bossa ben tancada i identificada amb l'adhesiu de tèxtil sanitari facilitat per l'Ajuntament, i treure qualsevol dels dies en què hi hagi recollida (no es pot treure els dies sense servei).

Per què és important utilitzar bosses compostables per a l'orgànica?

Les bosses compostables permeten obtenir un compost de millor qualitat i faciliten el tractament correcte de la matèria orgànica. La combinació de bossa compostable i cubell airejat, permet poder emmagatzemar durant uns dies la fracció orgànica a casa i evitar que facin males olors i produeixin líquids i lixiviat.

En canvi, les bosses de plàstic convencionals dificulten el procés de compostatge i poden contaminar el compost final.

5. Sobre **higiene, olors i neteja**

El sistema generarà males olors o problemes d'higiene?

El servei està dissenyat perquè la gestió dels residus sigui còmoda i higiènica. L'ús de cubells adequats, bosses compostables i una correcta separació ajuda a reduir les males olors i evitar problemes de brutícia.

També es recomana mantenir nets els cubells, tancar correctament les bosses i respectar el calendari de recollida.

Els animals poden obrir els cubells o escampar els residus?

Els cubells disposen de sistemes de tancament (segons la posició de la nansa) que dificulten l'obertura accidental i ajuden a evitar que els animals hi puguin accedir fàcilment.

Amb una correcta utilització del servei, el sistema contribueix a mantenir carrers més nets i ordenats.

6. Sobre **els cubells, els xips i el material**

Què inclou el kit del porta a porta i per a què serveixen els cubells identificats?

El material facilitat per l'Ajuntament pot incloure cubells de recollida, bosses compostables i calendaris de recollida per tal de facilitar el correcte ús del servei.

Els cubells identificats amb xip permeten millorar el seguiment i control del servei, detectar incidències, optimitzar les rutes de recollida i disposar d'informació objectiva sobre l'ús del sistema.

En un futur, aquestes dades també poden facilitar la implantació de sistemes de taxa més justa vinculats a la correcta participació i separació dels residus.

Què passa si es perd o es fa malbé un cubell?

En cas de pèrdua o desperfectes del material, cal adreçar-se a l'Oficina del Porta a Porta per poder realitzar la reposició del material.

7. Sobre **l'àrea d'emergència i les àrees d'aportació**

Què és l'àrea d'emergència i quan es pot utilitzar?

L'àrea d'emergència és un espai habilitat per dipositar residus de manera puntual quan no es pugui utilitzar el servei habitual porta a porta. Aquest espai està pensat com un recurs complementari i excepcional.

Els habitatges amb servei porta a porta disposen d'un nombre limitat d'usos anuals, ja que la prioritat és utilitzar el sistema de recollida porta a porta.

Per als habitatges del centre de la Vila, l'Àrea d'emergència es troba a la Deixalleria municipal.

Per als habitatges de Llofriu, l'Àrea d'emergència es troba al Barri de L'Estació.

Al llarg del 2026, s'adequarà una nova àrea d'emergència al c/de la Metal·lúrgia, al polígon industrial, que s'informarà adequadament.

Per accedir-hi, cal disposar de la targeta de la Deixalleria i Punt de reciclatge.

Com funcionen les àrees d'aportació per als habitatges disseminats?

En els habitatges disseminats o en zones amb dificultats de recollida, les àrees d'aportació poden funcionar com a punt habitual de gestió dels residus, sense restricció de dies ni d'horaris.

Per accedir-hi, cal disposar de la targeta de la Deixalleria i punts de Reciclatge.

Com s'obté la targeta de la Deixalleria i Punts de Reciclatge per accedir a aquestes àrees?

La targeta de la Deixalleria i Punts de Reciclatge és el sistema d'identificació de l'habitatge que permet accedir als serveis municipals vinculats a la Deixalleria i a les àrees d'aportació o emergència del servei porta a porta.

La targeta es pot sol·licitar a l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament. També, durant les campanyes d'implantació del porta a porta, s'habiliten punts específics de repartiment de material i de targetes als barris o nuclis afectats.

Per tramitar-la, habitualment cal acreditar la vinculació amb l'habitatge aportant documentació com una factura de l'aigua o un rebut de la taxa d'escombraries.

En general, es facilita una targeta per habitatge. Tot i això, en situacions específiques es pot estudiar la necessitat d'una segona targeta, especialment en habitatges amb nombrosos residents o necessitats particulars.

Si un habitatge ja disposa de la targeta de la Deixalleria, no és necessari demanar-ne una de nova per accedir a l'àrea d'emergència del porta a porta, ja que l'Ajuntament activa els permisos corresponents de manera electrònica.

8. Sobre informació, atenció i incidències

On es poden resoldre dubtes, comunicar incidències o consultar informació del servei?

Per qualsevol consulta relacionada amb el servei porta a porta, incidències, reposició de material, dubtes sobre la separació de residus o informació general del servei, l'Ajuntament de Palafrugell posa a disposició de la ciutadania diferents canals d'atenció i suport.

L'espai de referència principal és l'Oficina del Porta a Porta, des d'on s'ofereix atenció personalitzada sobre el funcionament del servei, calendaris de recollida, lliurament i reposició de cubells, adhesius identificatius, àrees d'emergència o qualsevol altra qüestió vinculada al sistema de recollida de residus.

Així mateix, l'Àrea de Qualitat Urbana de l'Ajuntament coordina el seguiment general del servei i treballa per garantir el correcte funcionament de la recollida de residus i la neteja viària del municipi. Des d'aquesta àrea també es gestionen incidències, propostes de millora i consultes relacionades amb el desplegament del nou model de recollida.

La ciutadania també disposa de diferents canals de contacte per comunicar incidències del porta a porta o resoldre dubtes de manera àgil:

- Correu electrònic del servei: portaporta@residuspalafrugell.cat
- whatsapp d'incidències: 628 02 32 30
- i canals d'atenció presencial: Oficina Porta a porta: Pg del Migdia, 36

De dilluns a divendres de 8.30 a 13.30 h i els dimarts de 8.30 a 13.30 h i de 15 a 18 h.

A més, l'APP "Palafrugell al mòbil" permet accedir a gran part de la informació i serveis relacionats amb els residus municipals, les 24h del dia. Mitjançant l'aplicació es poden consultar calendaris i horaris de recollida, demanar recollides concertades de voluminosos i poda, sol·licitar compostadors domèstics, consultar les aportacions realitzades a la deixalleria, localitzar punts de reciclatge i resoldre dubtes sobre la correcta separació dels residus.

L'objectiu d'aquests canals és facilitar l'adaptació al nou sistema, resoldre incidències de manera ràpida i oferir un servei proper i accessible a tota la ciutadania.

Àrea de Qualitat Urbana