

HONDAKINAK BILTZEKO ZERBITZUEN

KARTAREN JARRAIPENA. 2015

EDUKIONTZIETAN BILTZEA

1. KONPROMISOA

Erabiltzaileen %95en kasuan, **ataria eta edukiontziak dauden lekua bitarteko gehieneko distantzia** hau izango da:

- 60 metro (etxebizitza sailak dauden tokietan).
- 100 metro (etxebizitza familiabakarrak dauden tokietan).

Gai organikoak bosgarren edukiontzia bidez gaika biltzea 2013aren amaieran hasi zen, eta aurreikusita dago 2016aren amaiera baino lehen bukatzea. Bilketa berri honen ondorioz, edukiontzien puntu bakoitzean edukiontzi bat gehiago kokatu behar da (gai organikoak botatzekoa) eta horrek ekarri du edukiontzien puntu horiek berrantolatu behar izatea, hondakinak edukiontzietan biltzea optimizatzeko. Horrenbestez, konpromiso honi dagokion batez besteko distantzia neurtzea atzeratu egingo da gai organikoen bilketa guztiz ezarri arte eta edukiontzien behin betiko puntuak ezarri arte.

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeko inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, edukiontzirako distantzia "ontzat edo oso ontzat" jo zuten pertsonen portzentajeak hauek izan ziren:

| Edukiontzi motaren arabera | 2015eko balorazioa |
|--|---------------------------|
| <i>Gai organikoen eta gainerakoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia ez duten tokietan</i> | %94 |
| <i>Gai organikoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i> | %95 |
| <i>Gainerakoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i> | %96 |
| <i>Ontziak botatzeko edukiontzia</i> | %95 |
| <i>Papera botatzeko edukiontzia</i> | %95 |
| <i>Beira botatzeko iglu edukiontzia</i> | %92 |

Datu horiek erakusten dute edukiontzien kokapen egokiaren gaineko balorazioa oso handia dela. Horrenbestez, konpromisoa betetzat jo ahal izango litzateke.

2. KONPROMISOA

Hondakinak edukiontzi egokian botatzea ontzat edo oso ontzat joko duten erabiltzaileen portzentajea (“edukiontziak ez daudelako beteta”) %85 baino handiagoa izango da gai organikoen eta gainerakoen, ontzien, paperaren eta kartoiaren, eta beiraren edukiontzien kasuan. Horretarako, beharrezko jotzen den edukiontzi kopurua kokatuko da, biztanleria dentsitatearen ezaugarrien, edukiontzi motaren eta bilketa motaren arabera.

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeako inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, “beteta ez zeudelako” hondakinak edukiontzi egokian bota ahal izatea “ontzat edo oso ontzat” jo zuten pertsonen portzentajeak hauek izan ziren:

| Edukiontzi motaren arabera | 2015eko balorazioa |
|--|---------------------------|
| <i>Gai organikoen eta gainerakoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia ez duten tokietan</i> | %92 |
| <i>Gai organikoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i> | %91 |
| <i>Gainerakoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i> | %93 |
| <i>Ontziak botatzeko edukiontzia</i> | %89 |
| <i>Papera botatzeko edukiontzia</i> | %86 |
| <i>Beira botatzeko iglu edukiontzia</i> | %90 |

Edukiontzi mota guztien kasuan %85etik gorakoak dira balorazioak, eta gai organikoen eta gainerakoen edukiontziaren kasuan, bosgarren edukiontzia ez duten tokietan, %92koa izatera heltzen da.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

3. KONPROMISOA

Gai organikoak gaika biltzea ezartzea, 2016. urtea amaitu aurretik, lurralde esparru osoan. Horretarako, gai organikoak bosgarren edukiontzi baten bidez biltzea antolatuko da (edukiontzi marroia) eta edukiontzi berdea “gainerakoen” frakzioa botatzeko utziko da.

Bosgarren edukiontziaren bidez gai organikoak biltzeari 2013aren amaieran ekin zitzaion, Barañainen, eta 2014an Iturrama, Mendebaldea, Ermitagaña, Donibane, eta Ipar eta Hego Etxabakoitz Iruñeko auzoetara eta Zizur Nagusia eta Zizur Txikia herrietara zabaldu zen. 2015ean, berriz, Iruñeriko hiri ingurune osoan hedatu zen bilketa zerbitzu hau, eta, horrenbestez, 2.093 edukiontzi kokatuta, 333.559 biztanleri zerbitzua ematera iritsi zen. Mankomunitatearen esparruan gelditzen den gainerako arloan –landa ingurunea da, herri kopuru handia duena, dentsitate txikikoak–, gai organikoak bereiz biltzeko egokien jotzen den sistema ezarriko da, bosgarren edukiontzia, etxeko konpostajea edo auzokoa.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

4. KONPROMISOA

Edukiontzia **garbi egongo dira**, eta horretarako, bai horien barnealdea, bai ingurua ere, garbitu egingo dira. Gai organikoak-gainerakoak hartzen dituzten edukiontzia, gutxienez, urtean sei aldiz garbituko dira.

Gai organikoen gaikako bilketa berria ezartzean, soil-soilik gai organikoak botatzeko edukiontzia kokatu dira, eta lehen gai organikoak eta gainerakoak biltzeko erabiltzen zirenak 'gainerakoak' biltzeko baino ez dira erabiltzen orain (eta izen hori dute). Edukiontzi mota bakoitzerako garbiketa kopuru gutxienekoa urtean seikoa da, eta edukiontzia garbitzekoarekin garbitzea (barnealdea eta kanpoaldea), kalean urarekin garbitzeko garbigailuarekin garbitzea (kanpoaldea) eta nabean garbitzea (barnealdea eta kanpoaldea) txandakatzen dira.

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeke inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, edukiontzien garbitasun egoera egokia "ontzat edo oso ontzat" jo zuten pertsonen portzentajeak hauek izan ziren:

| Edukiontzi motaren arabera | 2015eko balorazioa |
|--|---------------------------|
| <i>Gai organikoen eta gainerakoen edukiontzi, bosgarren edukiontzi ez duten tokietan</i> | %75 |
| <i>Gai organikoen edukiontzi, bosgarren edukiontzi duten tokietan</i> | %83 |
| <i>Gainerakoen edukiontzi, bosgarren edukiontzi duten tokietan</i> | %85 |
| <i>Ontziak botatzeko edukiontzi</i> | %83 |
| <i>Papera botatzeko edukiontzi</i> | %86 |
| <i>Beira botatzeko iglu edukiontzi</i> | %83 |

2015ean ezartzen ari zen bosgarren edukiontzia bidez gai organikoak bereiz biltzeko sistema (bosgarren edukiontzi duten tokietan) eta, inkesta egiteko unean, biztanleriaren erdia baino gehiago hartzen zuen. Bosgarren edukiontzi ez duten tokietan, gai organikoak eta gainerakoak botatzeko edukiontzia desagertzeaz daude, bosgarren edukiontzi duten tokien esparrua zabaltzen doan heinean, balorazio on batekin: %83ko gai organikoen edukiontzirako eta %85eko gainerakoak botatzeko edukiontzirako.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

TAMAINA HANDIKOAK ETXEZ ETXE BILTZEA

5. KONPROMISOA

Tamaina handikoak biltzeko zerbitzuaren eskaera urteko egun guztietan jasoko da:

- **Telefono bidezko arreta pertsonala**, astelehena eta ostirala bitarteko lanegunetan –uztailaren 6a eta 14a bitartean izan ezik–, 08:00 eta 14:00 artean.
- **Erantzungailu automatikoaren bidez**, eguneko gainerako orduetan eta lanegun ez diren egunetan.

2015ean, zerbitzu hau enkantean hartzeko eskaini eta esleitu da, kontratu berri baten arabera. Hartara, kontratu horretan telefono bidezko arreta pertsonala handitu egiten da: astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 20:00etara, uztailaren 6a eta 14a artean izan ezik.

Zerbitzua ematen duen erakundearekin sinatutako kontratuan exijitzen den alderdietako bat denez, betetzea kontrolatzen da. Era berean, bilketa eskaera Mankomunitatearen webgunearen bidez bideratu daiteke (www.mcp.es).

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeko inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, inkesta egindakoen %84k baloratu zuten “ontzat edo oso ontzat” tamaina handikoen bilketa eskatzeko kontaktua erraza izatea, eta horrek frogatzen du gogobetetze maila handia dela tamaina handikoen bilketako alderdi honekiko.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

6. KONPROMISOA

Tamaina handikoak biltzeko zerbitzua eskatu eta hori gauzatu bitarteko **gehieneko epea** hau izango da:

> Hiri ingurunea: bi lanegun edo lau egun natural deien %90etan.

> Landa ingurunea: gehienez ere hilabete edo inguru bereko hamar dei jasotzen direnean.

Tamaina handikoen bilketarako kontratu berrian aldatu egin da bilketa eskatu eta bilketa hori gauzatu arteko gehienerako epea:

> **Hiri ingurunea:** bi lanegun edo hiru egun natural.

> **Landa ingurunea:** hamar egun natural.

Erakundeak epe horiek eskaintzen ditu orokorki zerbitzua emateko. Hala ere, eskuarki, erabiltzaileak eskatzen du egun jakin batean joateko bere etxebizitzara tamaina handikoen bila eta, hartara, epe horietatik kanpoko egun jakin bat hitzartzen da. Bigarren aukera hau aplikazio informatiko batean jasotzen hasiko gara aurtengo urtetik aurrera. Hori dela-eta, ez dago 2015eko daturik. Hala ere, esan behar da ez dagoela kontu honekin lotutako erreklamaziorik.

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeko inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, inkesta egindakoen %75ek baloratu zuten “ontzat edo oso ontzat” tamaina handikoak biltzeko denbora.

GARBIGUNEA

7. KONPROMISOA

Etxeko hondakin bereziak biltzeko, garbigune finkoak astelehena eta larunbata bitartean daude irekita, 08:15 eta 22:15 artean. Garbigune mugikorrek eskualdeko auzoetara eta herrietara joaten dira (gutxienez, 37 tokitara joaten dira astean).

2015ean zertxobait aldatu zen garbigune finkoen irekiera ordutegia eta, hartara, ixteko ordua 22:00 izatea ezarri zen. Egunero egiaztatzen da garbigune finkoetarako ezarritako egutegia betetzen dela eta egun dauden 37 garbigune mugikorrek egin beharreko ibilbidea. Hartara, horrek ziurtatzen du zerbitzua ematen dela planifikatu zen moduan.

Zerbitzuekiko gogobetetzea aztertzeko inkestan (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena), 2015ean egindakoan, inkesta egindakoen %86k baloratu zuten “ontzat edo oso ontzat” hondakin bereziak garbiguneetan biltzea. Horrek agerian uzten du gogobetetze maila oso handia dela alderdi honekiko.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ERREKLAMAZIOEI ERANTZUTEA

8. KONPROMISOA

Jasotzen diren erreklamazio guztiak aintzat hartu eta erantzungo dira. Biltzeko zerbitzuaren gabezia arruntei dagozkienak (edukiontzia beteta, gaizki, erreta, bere tokitik kanpo, desagertuta... dagoela; usain txarra dariola edo zikinkeria dagoela; tamaina handikoen bilketak gabeziak dituela...), gutxienez kasuen %90etan, gehienez ere bi lanegunetan erantzungo dira.

Ezarritako epearen barnean emandako erantzunen epea hau izan da:

| Mota | Egun kop. | 2015 | 2013 |
|---|------------------|-------------|-------------|
| <i>Edukiontzia betea</i> | <i>7</i> | <i>%51</i> | <i>%85</i> |
| <i>Gaizki / hondatuta</i> | <i>5</i> | <i>%86</i> | <i>%94</i> |
| <i>Erreta</i> | <i>1</i> | <i>%83</i> | <i>%60</i> |
| <i>Bere tokitik kanpo / desagertuta</i> | <i>3</i> | <i>%68</i> | <i>%79</i> |

| | | | |
|-----------------------------|----------|------------|------------|
| <i>Usain txarra dariola</i> | <i>3</i> | <i>%69</i> | <i>%63</i> |
|-----------------------------|----------|------------|------------|

Konpromiso honetan, gabezia arrunten erreklamazioei erantzuteko epeak ez dira betetzen. Prozeduraren gaineko analisisia egin da eta ikusi da hutsegiteak daudela erreklamazioak ixteko orduan. Izan ere, kasu askotan epearen barnean konpontzen dira, baina ondoren ixten. Jarraipena egingo da urtearen lehen seihilekoan.

Horrenbestez, ezin da konpromisoa betetzat jo.