

URAREN ZIKLO INTEGRALAREN ZERBITZUEN KARTAREN JARRAIPENA. 2016

IZAPIDEEN KUDEAKETA

1. KONPROMISOA

Hornidurako eta/edo saneamenduko ur hartuneak egiteko baldintza tekniko eta administratiboei buruzko aholkularitza eta informazioa ematea 10 egun baino lehenago, kasuen %90ean.

Eskatutako hornidura/saneamendu hartuneetarako, kontuan hartuta ur-hartunearen eskaera finkoa egin den eguna eta obrara ikuskatze bisita egin den eguna bitartean igarotakoak, 2016an kasuen %97an igarotako epea 10 egun baino laburragoa izan zen.

Eguerdiko ordu biak baino lehen formalizatutako kontratuen kasuan, hurrengo lanegunean ematea hornidurako eta/edo saneamenduko zerbitzuak, kasuen %95ean.

Egunero, 14:00etatik aurrera hurrengo egunean egin beharreko lanak planifikatzen dira, horien artean kontratu berriei edo kontratuen aldaketei dagozkienak, ordu hori baino lehenago eskatuak. Alta ematea arratsaldean eskatzen den kasuetan, 14:00etatik aurrera, kontuan hartutako epe hori hurrengo eguna arte luzatzen da, ostegunetan egindakoen kasuan izan ezik, astelehena arte ez luzatzeko epea, txanda berezi batean sartzen baitira.

Egindako lan guztien lagin hautatu baterako, ekaineko eskaerretarako, hilabete arruntzat hartua, eta kontuan hartuta hainbat egoera, besteak beste hitzordua epetik kanpo eskatu den kasuak edo kontagailua sustatzaileak kokatuta izatea eta, horrenbestez, higiezinak ura edukitzea alta eskatzeko unean, %100 epearen barnean erantzundakotzat jotzen dira.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

2. KONPROMISOA

Egindako irakurketen arabera fakturatzeko hornidura eta saneamendu kontsumoa. Urtean 3 irakurketa egingo dira kontagailu guztietan (12, emari nominala 3,5 m³/h edo handiagoa duten kasuetan), kasuen %90ean.

Erakundeak urtero egiten du fakturatzeko egutegi bat eta hori egin ahal izateko irakurketena. Egutegi horretan, irakurketa egiteko urtean 3 saialdi antolatzen dira emari nominala 3,5 m³/h baino txikiagoa duten kontagailuetarako, eta 12, handiagoa dutenentarako. Fakturazioa ohiko moduan egiten da, egindako irakurketetan hartutako kontsumo errealean datuekin. Irakurketak egiteko

kontratutako enpresak agindutakoen %91 irakurtzeko konpromisoa du. 2016an %92,61 irakurri zituen, aurreko urteen ildotik.

Lortutako irakurketen zehaztasuna bermatzea, kontagailuak 10 urtean behin berrituta, kontagailu kopuru osoaren %90ean.

Emari nominala 3,5 m³/h baino txikiagoa duten kontagailuen multzoa berritzea ziurtatzeko, zeregin hori lehiaketan eskaintzen da. Multzo hori osatzen duten 160.059 kontagailuetatik, %94,3k dituzte hamar urte baino gutxiago eta, beraz, 9.116k dituzte 10 urte baino gehiago. Zehazki, etxebizitzan barnean dauden edo instalazio partikularra duten kontagailuei dagozkie (gerta liteke horiek manipulatzeko ur-ihesen arazoak eragitea...).

Emari nominala 3,5 m³/h baino handiagoa duten kontagailuen antzintasun irizpidea aldatu da – besteekiko berdindu da eta, beraz, 10 urtekoa da-. Kalibre handiko 3.957 kontagailuetatik %97,5ek dituzte 10 urte baino gutxiago.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

3. KONPROMISOA

Obren lizentziak eta jarduerak eman aurretik, hornidura zerbitzuaren erabilgarritasunari buruz udalek egiten dituzten kontsultei 21 eguneko epean erantzutea, kasuen %90ean.

Udalek bidalitako jarduera edo etxebizitza proiektuen kasuan, kalitate kontrolerik, hondakinetatik eta bezeroen unitate teknikutik informazioa emateko, 21 egun baino lehen informazioa eman zenen portzentajea %94 izan zen 2016an, aurreko urteen ildotik.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

HORNITUTAKO URAREN KALITATEA

4. KONPROMISOA

Edateko on izateko ezarrita dauden baldintzak betetzen dituen urez hornitzea. Horretarako:

- **Uraren analisi bidezko kontrolak egingo dira araztegitik ateratzean eta sarean, eta gorabeherarik gabeko laginen portzentajea %99 baino handiagoa izango da.**

- Iturritik ateratzen den uraren analisi bidezko kontrolen kopurua legeriak exijitzen duena baino %10 handiagoa izango da.

Uraren analisi bidezko kontrolak direla-eta (kalitate organoleptikoa, mikrobiologikoa eta kimikoa), 2016an egindakoen artean, aztertu ziren laginen %100 gorabeherarik gabekoak izan ziren. Erradioaktibitate saiakuntzen emaitzak laginen %100ean izan ziren konformeak, erradioaktibitate ezari zegokionez.

Iturrian egindako analisi bidezko kontrolen kopurua dela-eta –behin berriro planifikatuta eta identifikatuta laginketa guneak, Uraren Osasun Planaren arabera–, 2016an 464 lagin hartu eta aztertu dira, legeriak exijitutakoak baino %33,7 gehiago. Sareko guneak eta iturrikoak zehaztean egindako aldaketak Osasun Ministerioak SINAC delakoaren bigarren bertsioa kaleratu izanari dagozkio, hamar urtean lehen bertsioaren arabera jardun eta gero.

*Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, **hornitutako uraren kalitateari 2015ean eman zioten balorazioari** egingo diogu erreferentzia. **Ona edo oso ona** zela adierazi zuten erabiltzaileak hauek izan ziren:*

<i>Erabiltzaile mota</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Etxebizitza</i>	<i>%87</i>	<i>%88</i>
<i>Saltokia</i>	<i>%87</i>	<i>%89</i>

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ZERBITZUAREN JARRAITUTASUNA

5. KONPROMISOA

Programatutako ur etenaldien berri ematea kaltea hartuko dutenei aurreko egunean, eguerdiko hamabiak baino lehen, atarietan oharrak jarrita eta Mankomunitatearen webgunean iragarrita.

Egunero planifikatzen dira egin beharreko lanak, eta, programatutako ur etenaldien kasuan, abisua jartzen da aurreko egun baliodunean, 12:00ak baino lehen. Horrez gain, Mankomunitatearen webgunean ere programatuta dauden ur etenaldiak argitaratzen dira. 2016an, 317 ur etenaldi egin ziren eta haietatik 255 izan ziren programatuak. Gainerakoak ezusteko egoeren ondorioz gertatu ziren, besteak beste, hausturen, leherketen eta abarren ondorioz. Konpromisoaren atal honen jarraipena ur etenaldi bat egin aurretiko lanen plangintzaren bidez egiten da, kokatutako abisu

bakoitzaren eta egin zen unearen bana-banako kontrolik izan gabe. 2017tik aurrera datu zehatz horiek edukiko dira, eta, hortaz, kalte egindakoei abisu emateko helburuak beste alderdi bat hartuko du. Hori dela-eta, konpromisoa zehaztuko dugu eta hau izango da: "Programatutako ur etenaldien berri ematea kaltea hartuko dutenei aurreko egunean, eguerdiko hamabiak baino lehen, atarietan oharrak jarrita eta Mankomunitatearen webgunean iragarrita kasuen %90ean".

Programatutako etenaldi baten ondoren, abisuan ezarritako epean berrezartzea zerbitzua, kasuen %90ean.

2016an, erabaki eta zehaztutako orduan berrezarri da zerbitzua kasuen %93,33tan.

Saneamendu sareetan buxadurak gertatzea saihestea, sare horien %10 baino gehiago berrikusita eta garbituta urtero.

2016an, saneamendu sareko 283 kilometro garbitu ziren, hau da, %17,22.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, zerbitzuaren jarraitutasunari 2015ean eman zioten balorazio handiari egingo diogu erreferentzia. Ona edo oso ona zela adierazi zuten erabiltzaileak hauek izan ziren:

<i>Erabiltzaile mota</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Etxebizitza</i>	<i>%99</i>	<i>%98</i>
<i>Saltokia</i>	<i>%91</i>	<i>%95</i>

Egindako elkarrizketetan, ur etenaldia izan zuten erabiltzaileen artean, aurretik nahiko denborarekin jakinarazi zela uste zutenak hauek izan ziren:

<i>Erabiltzaile mota</i>	<i>2015</i>	<i>2013</i>
<i>Etxebizitza</i>	<i>%91</i>	<i>%86</i>
<i>Saltokia</i>	<i>%88</i>	<i>%79</i>

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

URAREN KUDEAKETA ERAGINKORRA

6. KONPROMISOA

Erregistratu gabeko uraren koefizienteari %15etik behera eustea (iruzurra, kontagailuaren errakuntza tartea, sareko galerak...).

Erregistratu gabeko uraren koefizientea 2016an, behin-behinekoa, %9,88koa izan zen, 2015eko behin betikoa baino txikiagoa (%11,48).

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ISURKETEN ZAINZA ETA KONTROLA

7. KONPROMISOA

Arazuriko HUAN isurketa partikularrak egiteko baimen eskaerei 2 eguneko epean erantzutea.

HUAN isurketak egiteko egindako 66 baimen eskaeretatik 50 bi eguneko epean ebatzi dira, eta gainerako eskaerak, 16, epe horretatik kanpo ebatzi ziren.

Ez betetzeko arrazoiak aztertzean, ikusten da isurketa baimentzeko izapideak bideratzean, eskaera jasotzen denetik hura administratiboki ixten den arte, bi eguneko epea oso eskasa den zenbait pauso daudela. Era berean, ohikoa denetik kanpokoak diren eskaerak jasotzen dira, haien izapideak bideratzeak epe desberdinak dituenak. Hori guztia kontuan hartuta, konpromisoa berriro planteatu behar da hurrengo ekitaldirako. Zehazki, hau izango da konpromiso berria: “Arazuriko HUAN isurketa partikularrak egiteko baimen eskaerei 3 eguneko epean erantzutea, kasuen %90ean”.

Kolektorera egiten diren industria isurketei jarraipena eta kontrola egitea. Horretarako, industria isurketen 700dik gora kontrol eta industrien 50 ikuskatze baino gehiago egingo dira.

2016an, industria isurketen 751 kontrol egin ziren. Industriei egiten zaizkien ikuskatzeak direla-eta, konpromisoa zehaztean, barnean sartzen dira Iruñerriko Mankomunitateak-SCPSAk ofizioz egin beharrekoak, isurketak kontrolatzeko, eta udalek eskatuta egin beharrekoak, jarduera sailkatuak ireki edo abiarazteko baimenak eman aurretik. 2016an, 35 ikuskatze egin ziren ofizioz eta 2 udalek eskatuta. Beraz, planteatutako 50 ikuskatzeetatik oso urrun dagoen kopurua da. Industriei 50 ikuskatzeak egiteko helburua lortze aldera, haiek egiteko ardura duen taldea sendotu behar da.

Horrenbestez, konpromisoa zati batean betetzat jotzen da.

HONDAKIN UREN TRATAMENDUA

8. KONPROMISOA

Arazuriko HUAra iristen diren hondakin urak araztea, egoera arruntetan, Ebroko Ur Konfederazioak ezarritako isurketa mugen arabera.

Ebroko Ur Konfederazioak ezartzen du HUAtik Arga ibaiaren ibilgura egiten den isurketaren baimenean muga batzuk bete behar direla parametro batzuetarako. Parametro horiek egunero neurtzen dira. Jarraian dagoen taulan baimendutako mugak daude eta isurketen urteko batez bestekoak:

<i>Parametroa</i>	<i>Baimendutako muga</i>	<i>Isurketaren urteko batez bestekoa</i>
<i>Solido esekiak</i>	<i>35 mg/l</i>	<i>9 mg/l</i>
<i>Oxigeno Eskari Biologikoa</i>	<i>25 mg/l</i>	<i>12 mg/l</i>
<i>Oxigeno Eskari Kimikoa</i>	<i>125 mg/l</i>	<i>42 mg/l</i>
<i>Nitrogenoa</i>	<i>15 mg/l</i>	<i>11,6 mg/l</i>
<i>Fosforoa</i>	<i>2 mg/l</i>	<i>1,18 mg/l</i>

Arazuriko HUAko efluentearen analisi bidezko kontrolak egitea egunero.

Analisi bidezko kontrolak lanegun guztietan egiten dira eta asteburuko egun batean.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

9. KONPROMISOA

2016aren amaierarako, herri txikietako arazte sistema guztietan, ibilgura isurtzen denaren analisi bidezko kontrol bat egitea urtero.

2016an, 159 kontrol egin ziren herri txikietako 105 arazte sistematan, eta 120 daude (haietako 3 erabiltzen ez direnak). Hortaz, erabilitako hobien %90 kontrolatu da. Kontrolatutako hobien kopurua nabarmen handitu den arren (2015ean 87 izan baitziren, hau da, %71), ez da iritsi denak kontrolatzera.

Horrenbestez, konpromisoa ez betetzat jotzen da.

ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN ETA KEXEN KUDEAKETA

10. KONPROMISOA

Gutxienez kasuen %85ean, erreklamazioei, iradokizunei eta/edo kexei erantzutea ezarrita dauden epeetan:

- Urik gabe egotea egun 1
- Akatsak egotea uraren kalitatean: usaina, zaporea.....7 egun
- Saneamendu sarea buxatuta egotea.....7 egun
- Kontratazioa/irakurketa/fakturazioa/kobrantsa.....15 egun

Jasotako eskaera hauen kasuan, epearen barnean erantzundakoen portzentajeak hauek dira:

Gorabehera	Epean konponduak	
	2015	2016
Urik gabe egotea	%96	%94,56
Akatsak egotea kalitatean	%87	%92,98
Saneamendu sarea buxatuta egotea	%94	%94,6
Kontratazioa, irakurketa, fakturazioa eta kobrantsa	%90	%90,7

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.