

URAREN ZIKLO INTEGRALAREN ZERBITZUEN KARTAREN JARRAIPENA. 2015

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 ikuskatzaileak egoeraren txostena jaulki duen eguna bitartean igarotakoak, 2015ean kasuen %97an igarotako epea 10 egun baino laburragoa izan zen; 2014an, kasuen %94,27an; eta 2013an, kasuen %95,9an.

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 zuena eta, horrenbestez, higiezinak ura edukitzea alta eskatzeko unean, denak 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 errealen datuekin. Irakurketak egiteko kontratatutako enpresak agindutako %89 irakurtzeko konpromisoa du. 2015ean %92,94 irakurri zituen, aurreko urteen ildotik: 2014an %92,7 eta 2013an %92,69.

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 157.165 kontagailu guztietatik, %94,4k dituzte hamar urte baino gutxiago eta, beraz, %5,6k dituzte 10 urte baino gehiago, eta 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 3.965 kontagailuetatik %98,6k 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 kontrolatik, hondakinetatik eta bezeroen unitate teknikitik informazioa emateko, 21 egun baino lehen informazioa eman zenen portzentajea %98,5 izan zen 2015ean, %92,5 2014an eta %91 2013an.

Ikusten denez, nabarmen hobetu da betetze portzentajea, batik bat hobetu delako bilketa pneumatikoari buruzko txostenak barne hartzen dituzten etxebizitza txostenak egitea, nolabaiteko atzerapena ekartzen baitzuen.

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), 2015ean egindakoen artean, aztertu ziren laginen %99,9 gorabeherarik gabekoak izan ziren. Erradiaktibitate saiakuntzen emaitzak laginen %100ean izan ziren konformeak, erradiaktibitate ezari zegokionez.

Iturrian egindako analisi bidezko kontrolen kopurua dela-eta, 2015ean 532 lagin hartu eta aztertu dira, legeriak exijitutakoak baino %27,9 gehiago.

*Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (uraren ziklo integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. **Hornitutako uraren kalitateari** dagokionez, 2015ean emandako **balorazioa** oso handia izan zen. Hain zuzen, **ona edo oso ona** dela uste duten 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. 2015ean, 359 ur etenaldi egin dira eta haietatik 291 izan ziren programatuak. Gainerakoak ezusteko egoeren ondorioz gertatu ziren, besteak beste, hausturen, leherketen... ondorioz.

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

2015ean, erabaki eta zehaztutako orduan berrezarri da zerbitzua kasuen %89,35etan.

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

2015ean, saneamendu sareko 201 kilometro garbitu dira, hau da, %12,06.

*Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (uraren ziklo integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. **Zerbitzuaren jarraitutasunari** dagokionez, 2015ean emandako **balorazioa** oso handia izan zen. Hain zuzen, **ona edo oso ona** dela uste duten 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>

*Ur etenaldia izan zuten erabiltzaileen artean, **aurretik nahiko denborarekin jakinarazi zela** uste dutenak hauek dira:*

<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 tarteak, sareko galerak...).

Erregistratu gabeko uraren koefizientea 2015ean, behin-behinekoa, %11,26koa izan zen, eta 2014an, %12,09koa.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

ISURKETEN ZAINZA ETA KONTROLA

7. KONPROMISOA

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

HUAAn isurketak egiteko egindako 58 baimen eskaeretatik 53 bi eguneko epean ebatzi dira. Gainerakoak direla-eta, batzuetan telefonoz aurreratzen da edo ez dira presazkoak. Baimena emateko prozedura berrikusiko da, arintzeko eta kasu guztietan hobetzeko.

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

2015ean, industria isurketen 815 kontrol egin dira, 2014an (663) eta 2013an (737) baino gehiago.

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. 2015ean, 33 ikuskatze egin dira, ia-ia denak ofiziozkoak, udalek eskatuta egin beharreko ikuskatzeen kopurua nabarmen gutxitu baita (horiek erakundearen kontroletik kanpokoak dira).

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 uberbara 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>11 mg/l</i>
<i>Oxigeno Eskari Biologikoa</i>	<i>25 mg/l</i>	<i>14 mg/l</i>
<i>Oxigeno Eskari Kimikoa</i>	<i>125 mg/l</i>	<i>44 mg/l</i>
<i>Nitrogenoa</i>	<i>15 mg/l</i>	<i>15 mg/l</i>
<i>Fosforoa</i>	<i>2 mg/l</i>	<i>1 mg/l</i>

Efluentearen analisi bidezko kontrolak egitea egunero Arazuriko HUAN.

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

9. KONPROMISOA

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

Urte bakoitzean egiten den kontrol kopurua handitzen joan da. 2015ean, 173 kontrol izan ziren, herri txiki desberdinetako 87 arazte sistemetakoak; horrek esan nahi du dauden guztien %71.

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 egotea7 egun**
- **Kontratazioa/irakurketa/fakturazioa/kobranta.....15 egun**

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

Gorabehera	Epean konponduak	
	2014	2015
Urik gabe egotea	%98	%96
Akatsak egotea kalitatean	%85	%87
Saneamendu sarea buxatuta egotea	%96	%94
Kontratazioa, irakurketa, fakturazioa eta kobrantza	%89	%90

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.