



URAREN ZIKLO INTEGRALA

10 KONPROMISO



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Herritarrek eskubide dituzten zerbitzuen eta kalitate-konpromisoen berri ematen dute zerbitzuen kartek, eta, hartara, herritar horiek laguntzea eta parte hartzea bultzatzen dute.

Iruñerriko Mankomunitatea

50 udalerrik osatzen duten tokiko erakundea da, eta ondoko zerbitzuak kudeatzen ditu: uraren ziklo integrala, etxebizitzetako hondakinak, eskualdeko hiri-garraioa, taxia eta Iruñerriko ibai-parkea. Zerbitzu horiek 369.000 biztanleri ematen zaizkie, eta helburua, betiere, haien premiak eta itxaropenak ahalik eta gehiena betetzea da.



EMATEN DIREN ZERBITZUAK

- Uraren Ziklo Integrala: hornidura, saneamendua eta hondakin-uren arazketa.
- Zerbitzuari dagozkion izapideen kudeaketa.
- Kontsumoko uraren analisia eta kontrola.
- Sareen eta instalazioen ustiapena eta mantentzea.
- Erreklamazio, iradokizun eta kexen kudeaketa

ARAUDIA

- 2000/60/EE Uraren Esparru Zuzentaraua.
- 4/2005 Foru Legea eta Ingurumena babesteari buruzko 93/2006 Foru Dekretua.
- 140/2003 Errege Dekretua eta 902/2018 Errege Dekretua, gizakiok kontsumitzeko uraren osasun-irizpideei buruzkoa.
- 12/2006 Foru Dekretua, kolektoretara egin daitezkeen industria-isurketei buruzkoa.
- 191/2000 Lege Dekretua: saneamendu-kanonaren indize zuzentzaileak.
- 11/1995 Errege Lege Dekretua eta 509/1996 Errege Dekretua, uren tratamenduari buruzkoa.
- 91 Zuzentaraua, hiriko hondakin-urei buruzkoa.
- 10/1988 Foru Legea, 82/1990 Foru Dekretua.
- 32/2014 Legea eta 244/2016 Errege Dekretua, kontrol metrologikoari buruzkoa.
- Uraren Ziklo Integralaren kudeaketa, sareak eta prezioak arautzeko ordenantzak.



1

IZAPIDEEN KUDEAKETA

Hornidurako eta/edo saneamenduko ur-hartu-neak egiteko baldintza tekniko eta administrati-boei buruzko aholkularitza eta informazioa ematea 10 egun baino lehenago, kasuen %90ean.

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

2

Egindako irakurketen arabera fakturatzea hornidura-eta saneamendu-kontsumoa. Urtean 3 irakurketa egingo dira kontagailu guztietan (12, emari nominala $3,5 \text{ m}^3/\text{h}$ edo handiagoa duten kasuetan), kasuen %90ean.

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

3

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

4

HORNITUTAKO URAREN KALITATEA

Edateko ona 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.

5

ZERBITZUAREN JARRAITUTASUNA

Programatutako ur-etenaldien berri ematea kaltea hartuko dutenei 24 ordu lehenago, atarietan oharrak jarrita eta Mankomunitatearen webgunean iragarrita.

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

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

6

URAREN KUDEAKETA ERAGINKORRA

Erregistratu gabeko uraren koefizienteari %12tik behera eustea (iruzurra, kontagailuaren errakuntza-tartea, sareko galerak...).

7

ISURKETEN ZAINZA ETA KONTROLA

Arazuriko HUAⁿ isurketa partikularrak egiteko baimen-eskaerei 3 eguneko epean erantzutea, kasuen %90ean.

Kolektorera egiten diren industria-isurketei segimendua eta kontrola egitea. Horretarako, industria-isurketen 700dik gora kontrol eta industrien 30 ikuskatze baino gehiago egingo dira.

8

HONDAKIN UREN TRATAMENDUA

Arazuriko HUA^a iristen diren hondakin-urak araztea, ibilgura isurtzeko muga-balioak beteta (isurtzeko baimenean adierazten direnak), kasuen %95ean baino gehiagoan.

Efluentearen analisi bidezko kontrolak egitea egunero Arazuriko HUAⁿ.

9

Herri txikietako arazte-sistema guztietarako ikuskatze-jarduera ziurtatzea.

10

**ERREKLAMAZIO, IRADOKIZUN
ETA KEXEN KUDEAKETA**

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

- Urik gabe egotea

Egun 1

- Uraren kalitate urria: usaina, zaporea...

7 egun

- Saneamendu-sarea buxatuta egotea

7 egun

**- Kontratatzea, irakurketa, fakturatzea eta
kobrantsa**

15 egun

Herritarren Arretarako Zerbitzua

Navas de Tolosa kalea, 29, behealdea

NEGUKO ORDUTEGIA

astelehena eta ostirala bitartean, 08:30etik 18:00etara.

UZTAIL-ABUZTUKO ORDUTEGIA

astelehena eta ostirala bitartean, 08:30etik 14:00etara.



948 423 242



www.mcp.es

Egoitza Elektronikoa

Edozein izapideri buruzko zalantzak argitzeko,
gomendatzen da alde zurretik webgunean kontsultatzea
edo telefonoz deitzea, kudeaketa arintzeko eta behar ez
den joan-etorririk ez egiteko.



Mancomunidad
Comarca de Pamplona
Iruñerriko
Mankomunitatea

Servicios de la
Comarca de Pamplona s.a.
Iruñerriko
Zerbitzuak e.a.