

HONDAKINAK BILTZEKO ZERBITZUEN KARTAREN JARRAIPENA. 2016

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 2016an amaitu zen. Bilketa berri honen ondorioz, edukiontzien puntu bakoitzean edukiontzi bat gehiago kokatu behar izan da (gai organikoak botatzekoa) eta horrek ekarri du edukiontzien puntu horietako batzuk berrantolatu behar izatea, hondakinak edukiontzietan biltzea optimizatzeko, baina ez du eraginik izan distantzietan. Edukiontzien kokaleku berriak jartzeko beti hartzen da kontuan distantziaren irizpidea.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia. Edukiontzirako distantzia “ongi” edo “oso ongi” baloratu zuten erabiltzaileak 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

Beraz, edukiontzien kokapen egokiaren gaineko balorazioa oso handia dela ikusten da. Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

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.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia. “Beteta ez zeudelako” hondakinak edukiontzi egokian bota ahal izatea “ontzat edo oso ontzat” jo zuten pertsonen portzentajeak hauek izan ziren:

<i>Edukiontzi motaren arabera</i>	<i>2015eko balorazioa</i>	<i>2013ko balorazioa</i>
<i>Gai organikoen eta gainerakoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia ez duten tokietan</i>	%92	%93
<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	%91
<i>Papera botatzeko edukiontzia</i>	%86	%90
<i>Beira botatzeko iglu edukiontzia</i>	%90	%95

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.

2016an, gai organikoen bilketa bereizia zabaltzeko laugarren fasea gauzatu da; zehazki, Mankomunitatearen esparruaren barnean, landakoak diren eremuetan. Bilketa hau zabaltzeak

barnean hartu ditu 203 herritako 11.016 etxebizitza, 8 eremutan multzokatuta. Eremu horien ezaugarriek ahalbidetu dute gai organikoak tratatzeko era moduan etxeko eta auzoko konpostajea eskaintzea. Dena den, egoki jo den tokietan bosgarren edukiontzia ere kokatu da. Laugarren fase hau gauzatuta bukatutzat eman da gai organikoen bilketa berezia ezartzea.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

4. KONPROMISOA

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

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

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia. Edukiontzien garbitasun egoera egokia "ontzat edo oso ontzat" jo zuten pertsonen portzentajeak hauek izan ziren:

Edukiontzi motaren arabera	2015eko balorazioa	2013ko balorazioa
<i>Gai organikoen eta gainerakoek edukiontzia, bosgarren edukiontzia ez duten tokietan</i>	%75	%80
<i>Gai organikoen edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i>	%83	-
<i>Gainerakoek edukiontzia, bosgarren edukiontzia duten tokietan</i>	%85	-
<i>Ontziak botatzeko edukiontzia</i>	%83	%85
<i>Papera botatzeko edukiontzia</i>	%86	%87
<i>Beira botatzeko iglu edukiontzia</i>	%83	%85

2015ean bete-betean ari zen aldatzen bosgarren edukiontzia bidez gai organikoak bereiz biltzeko sistemara (bosgarren edukiontzia duten tokietan) eta, inkesta egiteko unean, biztanleriaren erdia baino gehiago hartzen zuen. Bosgarren edukiontzia ez zuten tokietan, gai organikoak eta gainerakoak botatzeko edukiontziak desagertzeaz zeuden, eta, aldi berean, bosgarren edukiontzia zuten tokien esparrua zabaltzen zihoan, balorazio on batekin: %83koa gai organikoen edukiontzirako eta %85koa 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 lehiaketara atera eta esleitu egin zen zerbitzu hau, kontratu berri baten arabera. Kontratu horretan, telefono bidezko arreta pertsonala handitu egin 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.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia. Inkesta egindakoen artean, tamaina handikoen bilketarako harremanetan jartzeko erraztasuna “ontzat edo oso ontzat” jo zutenak %84 izan ziren, eta, beraz, horrek egiaztatzen du tamaina handikoen alderdi honekiko gogobetetasuna handia dela.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

6. KONPROMISOA

Tamaina handikoak biltzeko zerbitzua eskatu eta hori gauzatu bitarteko **gehieneko epea** hau izango da, baldin eta ez bada beste zerbait hitzartzen erabiltzailearen eskariz:

- > **Hiri ingurunea:** bi lanegun edo lau egun natural deien %90ean.
- > **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 gehieneko 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.

2016an, kontratuan ezarritako epean 41.691 abisu egin dira, jasotako guztien %93. Eta gainerakoak erabiltzailearekin hitzartutako egunetan egin dira.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia, aurreko bilketa kontratuarekin. Hain zuzen, tamaina handikoen bilketa “ontzat edo oso ontzat” jo zuten inkestatuak %75 izan ziren.

Horrenbestez, konpromisoa betetzat jotzen da.

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.

Zerbitzu hauekiko asebetetzea neurtzeko inkesta (Uraren Ziklo Integrala, hondakinak eta ingurumena) bi urtean behin egiten da. 2016an ez zen egin, eta, hortaz, 2015ean egindakoari egingo diogu erreferentzia. Inkesta egindakoen artean, hondakin bereziak garbiguneetan biltzea “ontzat edo oso ontzat” jo zutenak %86 izan ziren, eta, beraz, horrek egiaztatzen du alderdi honekiko gogobetetasuna handia dela.

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 %90ean, gehienez ere bi lanegunetan erantzungo dira.

Ezarritako epearen barnean emandako erantzunen epea hau izan da:

Mota	Egun kop.	2016	2015
<i>Edukiontzi betea</i>	<i>2</i>	<i>%63,3</i>	<i>%51</i>
<i>Gaizki / hondatuta</i>	<i>5</i>	<i>%84</i>	<i>%86</i>
<i>Erreta</i>	<i>1</i>	<i>%100</i>	<i>%83</i>
<i>Bere tokitik kanpo / desagertuta</i>	<i>3</i>	<i>%61</i>	<i>%68</i>
<i>Usain txarra dariola</i>	<i>3</i>	<i>%64</i>	<i>%69</i>

Aurreko urtean ezarri zen moduan, urteko lehen seihilekoan jasotako erreklamazioen jarraipena egin zen, prozedura aztertuta: jasotzen dira (bide desberdinen bidez), gauzatzearen ardura duenari helarazten zaizkio, egin dela komunikatzen da eta itxi egiten da. Jasotako eskaera guztiei ahalik eta lasterren erantzuten zaie, baina zenbaitetan ixtea atzeratzen da.

Gorabehera hauetan, erdia baino gehiago “edukiontzia beteta” egoteari dagozkio. Eskaera gehienak beira eta pilen edukiontziak husteko izaten dira, eta eginkizun hori Ecovidriori eta Trapuketariei dagokie. Eskaera helarazten zaie baina ez dugu segurtamenik jasotzen hustu duten edo ez adierazteko eta ixtea garaiz egin den adierazteko. Eskaera horiek konpromiso honetatik kanpo utziko bagenitu, edukiontzia beteta egotea epearen barnean ebaztea betetzea %89koa izango litzateke.

“Erreta” gorabeheraren kasuan izan ezik, gainerako gorabeheretan, ezarritako epean ixtea betetzeko portzentajea ez da betetzen.

Horrenbestez, konpromisoa ez betetzat jo behar da.