

XEDAPEN OROKORRAK

ARARTEKOA

4650

EBAZPENA, 2013ko urriaren 10ekoa, Arartekoarena, erakundearen zerbitzu karta aldatzekoa.

Arartekoak, 2011ko abenduaren 30eko Ebazpenaren bitartez, bi tresna bereganatu ditu, non biltzen baitira erakundeak kalitateko zerbitzuak eskaintzeko erabiltzen dituen eredia eta printzipioak, baita bere eginkizunak betetzean hartu dituen kalitate konpromisoak ere.

Lehenbiziko tresna (Arartekoaren zerbitzu konpromisoak eta administrazio jarduera egokia), oraindik indarrean dago eta egunero erakundearen lana hobetzen laguntzen du, egiaztatu denez.

Bigarrenak, Arartekoaren zerbitzu kartak, konpromiso zehatzetan islatu diren kalitate estandarrek ikusaraztea ahalbidetu du. Arartekoa osatzen duten pertsona guztiek konpromiso horiek bere gain hartu dituzte herritarrekin dituzten harremanetan.

Arartekoa bat dator Europako Kontseiluak Agiri Publikoak Eskuratu ahal izateari buruz sinatu zuen hitzarmeneko ikuskerarekin. Bere ustez, erakunde guztiek gardentasun handieneko irizpideak ezarri behar dituzte beren kudeaketa-lanean, eta herritarrei informazioa eman behar diete.

Printzipio horiek eta gardentasun- nahiz informazio-jarduera horiek ezartzeko asmoz, indarreko legeriak berekin dakartzan betekizunez harago joanda, Arartekoak hauxe erabaki du: proaktibotasun goreneko irizpide gisa onartzea Arartekoaren web orrian informazio publikoa ematea, eta, horrez gain, zerbitzu karta berritzea, bertan sartu nahi baitu herritarrek informazioa eskuratzeko duten eskubidea eta hori baliatzeko modua.

Horregatik guztiagatik, otsailaren 27ko 3/1985 Legeak –Ararteko erakundea sortu eta arautze-koak eman dizkidan eskumenak erabiliz, honako hau

EBAZTEN DUT:

1.– Oso-osorik mantentzea Arartekoaren zerbitzu-konpromisoak eta administrazio-jarduera egokiari buruzko agiria, 2011ko abenduaren 30eko Ebazpenaren bidez onartutakoa (EHAAn argitaratu zen, 59. zenbakian, 2012ko martxoaren 22an).

2.– Zerbitzuen eta herritarrek Arartekoarekiko harremanetan dituzten eskubideen kartaren testu berri bat onartzea, arestian aipatutako ebazpenean onartutakoaren ordeztu.

3.– Horren edukiaren berri ematea Eusko Legebiltzarrari, autonomia-, foru- eta toki-administrazioei, eta Arartekoak ikuskatzen dituen erakunde guztiei.

4.– Ebazpen hau eta zerbitzuen eta herritarrek Arartekoarekiko harremanetan dituzten eskubideen karta berria Euskal Herriko Agintaritzaren Aldizkarian argitara daitezen agintzea, edonork horren berri izan dezan.

Vitoria-Gasteiz, 2013ko urriaren 10a.

Arartekoa,
IÑIGO LAMARCA ITURBE.

2013ko urriaren 29a, asteartea

ERANSKINA

ZERBITZUEN ETA HERRITARREK ARARTEKOAREKIKO HARREMANETAN DITUZTEN
ESKUBIDEEN KARTA

AURKIBIDEA

1.– Zure eskubideak babesten.

Arartekoaren egitekoa.

Arartekoarekin loturiko araudia.

2.– Arartekoaren zerbitzuak eta emateko moduak.

3.– Konpromisoak kalitateri dagokionez.

4.– Honela neurtzen dugu erabiltzaileen gogobetetze maila.

5.– Erabiltzaileen eskubideak.

6.– Zure eskubideak baliatu nahi badituzu.

Datu pertsonalei dagozkienak.

Arartekoaren informazioa eskuratzeko eskubidea.

Arartekoaren zerbitzuei buruzko keak edo iradokizunak egiteko.

7.– Lagundu gure zerbitzuak hobetzen.

8.– Nola, non eta zer ordutan egingo dizugu kasu.

1.– Zure eskubideak babesten.

Zerbitzu karta honen bidez, Arartekoak zer zerbitzu eskaintzen dituen eta nola lan egiten duen azaldu nahi die herritarrei. Halaber, bertan adierazten da erakunde honetako kideek zer-nolako konpromisoak hartzen dituzten jarduteko eskatzen dieten pertsonetikiko harremanetan, kalitate, ebaluazio eta gardentasun estandarrei jarraiki.

Arartekoaren egitekoa:

Arartekoa Euskal Herriko defentsa-erakundea edo Ombudsmana da, erakunde independentea eta alderdikierarik gabea. Eusko Legebiltzarrak sortu zuen eta pertsoneri laguntzen die, batez ere herri-administrazioekin dituzten arazoetan, administrazio txarreko edo jarduera okerreko kasuak ebatziz. Herritarrei informazioa edo aholkuak ere ematen dizkie, pertsonen eskubideei dagozkien egoera edo arazoetan. Era berean, GKEen edo gizarte-erakundeen ezinbesteko laguntzarekin, politika publikoak aztertzen ditu eta gomendioak egiten dizkie agintari publiko eskudunei, herritar guztiek benetako berdintasun eraginkorra izateko duten eskubidea hobeto bermatzeko.

Arartekoarekin loturiko araudia:

- Ararteko erakundea Eusko Legebiltzarraren otsailaren 27ko 3/1985 Legeak sortu eta arautu zuen, Euskal Autonomia Erkidegoko Autonomi Estatutuaren 15. artikuluan xedatutakoari jarraiki.
- Arartekoaren Antolamendu eta Funtzionamendurako Araudia (2010eko martxoaren 24a).

- 2011ko abenduaren 30eko ebazpena, Arartekoaren konpromisoen eta administrazio-jarduera egokirako agiria onartzen duena.

2.– Arartekoaren zerbitzuak eta horiek emateko moduak.

Arartekoak era askotako zerbitzuak eskaintzen ditu, hainbat bitartekoren bidez.

1) Informazioa eta aholkuak ematen ditu egiten dizkioten kontsulten gainean.

Bitartekoak: aurrez aurre, telefonoz, idatziz, posta elektronikoz, bulego birtualaren bitartez.

2) Bideratzeko onartu diren kexa guztiak izapidetzen eta ebazten ditu.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan eta bulego birtualean.

3) Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexei buruzko informazioa eta aholkuak ematen ditu, eta organo eskudunari bidaltzen dizkio.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan eta bulego birtualean.

4) Bere ebazpen eta gomendioen bilakaera aztertzen du.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan eta bulego birtualean.

5) Ebazpenak, jarduerak, ikerketak, azterlanak, txostenak eta informatzeko materialak zabal-tzen ditu.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan, idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

6) Arartekoaren argitalpenak.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan, idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

7) Arartekoaren liburutegi birtuala.

Bitartekoak: posta elektronikoz.

8) Arartekoaren estatistikak.

Bitartekoak: herritarrei kasu egiteko bulegoetan, idatziz, posta elektronikoz eta webaren bitartez.

3.– Konpromisoak kalitateri dagokionez.

Ararteko erakundeak bere egin ditu hainbat konpromiso, maila guztietan kalitateko zerbitzua eskaintzeko.

1) Informatzeko edota orientatzeko kontsultak.

Aurrez aurre. 30 minutu baino gutxiagoko itxaronaldia.

Telefonoz. Egunean bertan egingo da kasu, lineen erabilgarritasunaren arabera.

Kontsulta idatziak eta telematikoak. Erantzuteko gehieneko epea: 30 egun, kontsultak egiten direnetik zenbatzen hasita.

2) Kexak izapidetzea eta ebaztea.

Bideratzeko onartzen diren kexa guztietan:

Jaso izanaren adierazpena. Gehienez ere 5 egunean.

Bideratzeko onartzea edo ez onartzea. Gehienez ere 15 egunean.

Administrazioari informazioa eskatzea. 15 eguneko epean egingo da, behar bezala justifikatutako egoera berezietan izan ezik.

Informazio guztia eskuratu ostean, espedientea amaitzea. Ebazpenak 30 eguneko epean emango dira, behar bezala justifikatutako egoera berezietan izan ezik.

Administrazioekin harremanetan jartzeko bitartekoak: Arartekoak bitarteko telematikoa sustatuko du, azkarra eta eraginkorra delako.

3) Izapidetzeko baldintzak betetzen ez dituzten kexetan, gehienez ere 30 eguneko epean informatzea, aholkuak ematea eta organo eskudunari bidaltzea.

4) Bere ebazpenen eta gomendioen bilakaera aztertzea.

Arartekoak, urteko txostenean, onartu ez diren ebazpenen berri eta herri-administrazioen lankidetz-mailaren berri emango dio Eusko Legebiltzarrari.

5) Arartekoaren argitalpenak.

Hala eskatzen duenari, gehienez ere 10 eguneko epean bidaliko zaizkio, agortuta ez badaude.

6) Arartekoaren liburutegi birtuala.

Eskatzaileari gehienez ere 10 eguneko epean bidaliko zaio, ahal bada modu telematikoan.

7) Arartekoaren estatistikak.

Gehienez ere 30 eguneko epean bidaliko dira, ahal bada modu telematikoan.

4.– Honela neurtzen dugu erabiltzaileen gogobetetze maila.

Hainbat adierazleren bidez ebaluatzen da Ararteko erakundean egindako zerbitzuaren kalitatea, eraginkortasunari dagokionez.

1) Informatzeko edota orientatzeko kontsultak.

Aurrez aurre: herritarra jasotako arretarekin pozik dagoen neurtzen du.

Telefonoz: telefonozko kontsultei erantzuteko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

Kontsulta idatziak eta telematikoak: bide horien bitartez egindako kontsultei erantzuteko, batez beste zenbat denbora itxaron behar den.

2) Izapidetzea eta ebaztea.

Bideratzeko onartzen diren kexa guztietan:

- Neurtzen da zenbat denbora behar den, batez beste, kexa-espedienteetan jaso izanaren adierazpenak bidaltzeko.

2013ko urriaren 29a, asteartea

- Zenbat denbora behar den, batez beste, kexak bideratzeko onar daitezten.
- Zenbat denbora behar den, batez beste, interesdunari jaso izanaren adierazpena bidaltzen zaionetik edo datu-eskaera bukatzen denetik administrazioari txostena eskatzen zaion arte.
- Zenbat denbora behar den, batez beste, ikerketak amaitzen direnetik ebazpena eman arte.
- Bitarteko telematikoa erabili duten administrazioen ehunekoa.
- Bitarteko telematikoen bidez jaso diren kexen ehunekoa.
- Gogobetetze inkestean bitartez, jasotako zerbitzuari buruzko iritzia ebaluatzen da.

3) Arartekoaren argitalpenak, liburutegia eta estatistikak.

Neurtzen da zenbat denbora behar den, batez beste, eskatzaileari eskatutakoa bidaltzeko.

5.– Erabiltzaileen eskubideak.

- Ararteko erakundeko erabiltzaile zarenez, eskubidea duzu:
 - 1) Erakundearen jarduera orokorrari eta eskubide subjektibo publikoak defendatu eta babes-teko jarduerari buruzko informazio argia eta osoa lortzeko.
 - 2) Kexa bat egiteak dakartzan betekizun juridiko edo teknikoaren inguruko informazioa eta orientazioa lortzeko.
 - 3) Arartekoaren eskumenetik at dauden gaiak nola bideratu jakiteko orientazioa lortzeko.
 - 4) Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan arreta jasotzeko eta prozedurako hizkuntza aukeratzeko.
 - 5) Kasu egiten dizun pertsona nor den eta zer lanpostu betetzen duen jakiteko.
 - 6) Eskubideak urratu zaizkizula uste baduzu, kexa bat egiteko eta horren idazketarako aholkuak eskatzeko.
 - 7) Kexa-idazkia jaso izanaren frogagiria jasotzeko, eta erakundeari ematen dizkiozun jatorrizko agirien kopia zigilatua lortzeko.
 - 8) Kexak izapidetzeko, Arartekoa arautzen duen legean xedatutako prozedurari jarraiki.
 - 9) Arartekoarekin harremanetan jartzeko bidea aukeratzeko.
 - 10) Herritarrek zerbitzu publikoak modu elektronikoan eskura ditzaten legeak emandako eskubideak baliatzeko.
 - 11) Edonoiz zure kexaren izapidetze-egoeraren berri izateko, eta espedientean agertzen diren agirien isilpekoa ez den edukia eskuratzeko.
 - 12) Kexak hizpide duen gaiari buruzko berriarazko ebazpena jakinaraz diezazuten.
 - 13) Zuzeneko informazioa, errespetuzkoa eta zure egoera pertsonal, sozial eta kulturalera egokitua jasotzeko.
 - 14) Informazio orokorra nahi duzun moduan jasotzeko: aurrez aurre, idatziz, telefonoz edo bitarteko telematikoen bidez.

15) Ezgaitasunen bat duten pertsonak euren eskubideak Arartekoaren aurrean oso-osorik balia ditzaten beharrezko neurriak har daitezzen.

16) Adin txikikoei berariazko arreta bermatzeko, beharrezko laguntza eta babesa jaso dezaten kexa egiteko orduan eta, behar izanez gero, baita ikerketa-prozedura osoan ere, ezarritako protokoloen eta prozeduren arabera.

17) Ahozko eta idatzizko jakinarazpenetan hizkera ulergarria erabil dadin, eta beharrezkoak diren azalpenak lor ditzazun.

18) Zure datu pertsonalak babes daitezzen, ezarri beharreko araudiaren arabera.

19) Jendearentzat eskuragarri dauden agiri-funtsak eta datu-baseak kontsultatzeko. Beti bermatuko da kexagilearen isilpekotasuna eta, ikerketak dirauen bitartean, erabat isilean gordeko direla ikertutako egintza, ez-egite, jokaera edo zerbitzuekin zerikusirik ez duten partikularren eta erakundeen datuak.

20) Zure kexa ixten den unean, erakundearen funtzionamenduari eta eraginkortasunari buruzko iritzia emateko, zure izena adierazi gabe bada ere.

21) Erakundearen funtzionamenduaren gaineko erreklamazioak eta iradokizunak egiteko.

22) Arartekoak daukan informazioa eskuratzeko eskubidea balia dezazun.

6.– Zure eskubideak baliatu nahi badituzu.

- Datu pertsonalei dagozkienak.

Arartekoak, legez eman dizkioten eginkizunak betetzeko orduan, erakunde honetara laguntza eske etortzen direnen datu pertsonalak biltzen eta tratatzen ditu. Tratamendu hori indarreko legerian ezarritako jarraibideen arabera egiten da eta datu horiek dauzkaten fitxategiak Datuak Babesteko Euskal Bulegoan adierazita daude.

Jakina, datu horiek Arartekoari eman zizkion pertsonarenak izaten jarraitzen dute. Horregatik, titularrari datuak kontrolatuta egongo direla bermatzeko asmoz, bidezkoa iruditzen zaigu adieraztea helburu hori lortzeko zer xedatu den Datu Pertsonalak Babesteko 15/1999 Lege Organikoan eta hori garatzeko Araudian bildutako eskubideetan.

Izea eskubideak izenekoak (Ikusteko, Zuzentzeko, Ezabatzeko eta Aurka egiteko eskubideak) arautzen dira araudi horretan. Horien bitartez, pertsona fisiko eta juridikoei bermatzen zaie beren datu pertsonalak kontrolatu ahal izango dituztela eta beren ohorea eta intimitatea nahiz beren familiarena babestu ahal izango dutela.

Lau dira:

Ikusteko eskubidea: Arartekoak daukan datu pertsonalei buruzko informazioa jasotzeko ahalmena aitortzen du ikusteko eskubideak.

Zuzentzeko eskubidea: jasotako datuak zuzenak ez direla uste denean erabiltzen da. Hori baliatu.

Ezabatzeko eskubidea: datu desegokiak edo gehiegizkoak ezabatzeko erabil daiteke.

Kontra egiteko eskubidea: hori baliatuta, datu pertsonalak ez erabiltzeko eska daiteke, arrazoiak emanez.

Eskubide horiek erabiltzea oso kontu pertsonala denez gero, datuen titularrak bakarrik egin dezake hori, edo bere legezko ordezkariak edo behar bezala akreditatutako ordezkariak. Beraz, ezin daiteke beste norbaiten gaineko informazioa eskatu. Horrexegatik erantsi behar zaio NANAren fotokopia bat eskaerari.

Hori egin nahi bada, interesdunak karta honetan adierazitako bideetatik edozein erabil dezake eta horretarako formularioak erabilgarri egongo dira Arartekoaren web orrian (www.ararteko.net) eta Datuak Babesteko Euskal Bulegoan.

Gehienez ere 20 egunean, Arartekoak eskaerari erantzungo dio, araudiak epe laburragoa ezarzen ez badu behintzat. Hori gertatuz gero, azken hori lehenetsiko da.

- Arartekoaren informazioa eskuratzeko eskubidea.

Edonork balia dezake Arartekoak daukan informazio publikoa eskuratzeko eskubidea.

Hori egiteko, Arartekoak herritarrei kasu egiteko dituen hiru bulegoetako batera joan daiteke, Arartekoaren egoitza elektronikoa erabil dezake, edo Arartekoaren web orrian horretarako propio dagoen formularioa bete.

Informazioa jasotzeko eskaerari Arartekoaren ebazpenaz erantzungo zaio. Ebazpen horrek behar bezala arrazoitua egon beharko du eta 20 eguneko epean jakinarazi beharko da, eskaera jaso zenetik zenbatzen hasita.

Epe hori beste hainbeste luzatu ahal izango da, baldin eta, eskatutako informazioa ugaria eta konplexua delako, beharrezkoa bada. Hala gertatuz gero, Arartekoak ebazpen arrazoitua emango du eta eskatzaileari jakinaraziko dio.

Eskatutako informazioa eskatzaileari berari baldin badagokio, IZEA eskubideak gauzatzera bideratuko da.

Eskaera horiek kudeatzean, Arartekoak honako interpretazio irizpide orokorrak erabiliko ditu: interes publikoa, proportzionaltasuna, besteri kalterik ez eragitea eta informazioa mugatu edo ukatzea salbuespena izatea.

Eskubide horri esker, Arartekoak eskura duen informazioa ezagutu ahal izango da. Mugatzat izango ditu datuak babesteko legeetan ezarritakoa, besteren eskubideak errespetatzea, baita ere kexa- eta kontsulta-espedituetan isilpekotasuna eta sekretu profesionala gordetzeak berekin dakartzan betekizunak.

Ez dira onartuko eskaera errepikakorrek, zehaztu gabeak edota, argi eta garbi, gehiegizkoak direnak.

Arartekoaren zerbitzuei buruzko kexak edo iradokizunak egiteko.

Arartekoak bere zerbitzuen funtzionamenduari eta bere gain hartutako kalitate konpromisoei buruzko erreklamazio, iradokizun eta kexen erregistroa sortuko du.

Gehienez ere 20 eguneko epean, zerbitzu kartaren unitate arduradunak interesdunari erantzuna emango dio hobetzeko iradokizunen balorazioaren gainean, baita ere, hala badagokio, barne-ku-deaketa zuzendu edo hobetzeko hartutako neurrien gainean.

7.– Lagundu gure zerbitzuak hobetzen.

Bai herritarrek, bai Arartekoak eskainitako zerbitzuen erabiltzaileek ere, hainbat modutan lagundu dezakete zerbitzu horiek hobetzen.

1) Iritzia adieraziz, erakundeak egindako zerbitzuren baten ondotik bidaltzen diren gogobetetze inkestetan, edo aldizkako inkesten bitartez.

2) Erreklamazioak, iradokizunak eta ekimenak eginez, karta honetan xedatutakoarekin bat etorrituz.

3) Arartekoaren web orrialdeko erreklamazio eta iradokizunen gutunontzian idazkiak utziz.

4) Arartekoaren web orrialdean egiten diren eztabaida-foroetan eta iritzi-galdekaketetan parte hartuz.

5) Arartekoak beste erakunde batzuekin, gizarte ekimenekin, sareekin, korporazio erakundeekin eta herritarren partaidetzarako beste edozein talde motarekin ezarrita dauzkan lankidetzak bideetatik edozein erabiliz.

8.– Nola, non eta zer ordutan egingo dizugu kasu.

Ararteko erakundeak zenbait zerbitzu egiteko konpromisoa hartu du karta honetan. Zerbitzuok eskuratu nahi dituzten herritarrek honela egin dezakete:

Postaz: Arartekoa, Prado 9, 01005 Vitoria-Gasteiz.

Internet bidez: Arartekoaren egoitza elektronikoa erabiliz (www.ararteko.net).

E-postaz: helbide honetan: arartekoa@ararteko.net

Aurrez aurre: herritarrei kasu egiteko Arartekoaren edozein bulegotan:

Vitoria-Gasteiz: Prado 9. 01005. Tel.: 945 13 51 18.

Bilbao: Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a. 48001. Tel.: 944 23 44 09.

Donostia: Askatasunaren hiribidea 26, 4.a. 20004. Tel.: 943 42 08 88.

Aurrez aurre eta telefonoz kasu egiteko ordutegiak.

Gasteizko bulego nagusian:

Astelehenetik ostegunera:

09:00etatik 13:30era eta 15:30etik 17:30era.

Ostiraletan:

09:00etatik 13:30era.

Ekainetik irailerako ordutegia:

08:00etatik 14:00etara.

Tel.: 901 64 09 00.

2013ko urriaren 29a, asteartea

Beste bi bulegoetan, ordutegia eta arretarako denbora antzekoak izango dira, opor garaietan izan ezik. Horien berri behar bezala emango da Arartekoaren web orrialdean.

Araba/Álava: Vitoria-Gasteiz.

Prado 9.

01005 Vitoria-Gasteiz.

Tel.: 945 13 51 18.

Faxa: 945 13 51 02.

Arartekoa@ararteko.net

www.ararteko.net

Iristeko moduak eta garraiobideak.

Aparkalekua:

- Katedrala. Luis Heintz kalea.
- Dendaraba. Independentzia kalea.

Tranbia:

Norabideak: Ibaiondo, Abetxuko eta Angulema. Geralekua: Legebiltzarra.

Autobusa:

1. linea. Zirkularra. Geralekua: Katedrala.
4. linea. Lakua-Mariturri. Geralekua: Katedrala.
5. linea. Salburua-Sansomendi. Geralekua: Prado.
6. linea. Zabalgana-Salburua. Geralekuak: Prado eta Katedrala.
7. linea. Sansomendi-Salburua. Geralekua: Prado.

Bizkaia: Bilbao.

Albia eraikina. San Bizente 8, 11.a

48001 Bilbo.

Tel.: 944 23 44 09.

Faxa: 944 24 18 44.

Arartekoa@ararteko.net

www.ararteko.net

Iristeko moduak eta garraiobideak.

Aparkalekua:

- Pio Baroja. Pio Baroja plaza.

2013ko urriaren 29a, asteartea

- Zabalguneko plaza. Colon de Larreategi kalea.

Tranbia:

- Geralekua: Abando (Nafarroa kalea Plaza Biribilaren alboan).
- Geralekua: Uribitarte (Zubi-zuriaren alboan.)

Autobusa:

1., 3., 10., 40., 50., A1., A2., A5. lineak.

Geralekua: Plaza Biribila.

Metroa:

Geralekua: Abando, irteera Berastegitik.

Gipuzkoa: Donostia.

Askatasunaren hiribidea, 26, 4.a.

20004 Donostia.

Tel.: 943 42 08 88.

Faxa: 943 42 72 97.

Arartekoa@ararteko.net

www.ararteko.net

Iristeko moduak eta garraio bideak.

Aparkalekua:

- Kontxako aparkalekua. Cervantes plaza, z/g.
- Okendo aparkalekua. Okendo kalea, 1.

Autobusa:

Gertuko lineak:

- Okendo.

05., 16., 21., 25., 26. eta 28. lineak.

- Askatasunaren hiribidea.

08., 09., 18., 29., 31., 33., 36. eta 40. lineak.

Trena:

- Renfe: Frantzia Pasealekua, 22 / Topoa (Euskotren): Easo plaza, z/g.