

ZERBITZUEN GUTUNA

2018-2019



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA
ETA ETXEBIZITZA SAILA

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE,
PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y VIVIENDA



visesa

ZERBITZUEN GUTUNA

2018-2019



Euskadiko Etxebizitza eta Lurra, E.A. (aurrerantzean VISESA) 1990. urtean sortu zen, EAEko gizarteari etxebizitza zerbitzuaren eskaintza zehatza opetsi nahian.

VISESAk gizartearen esku jarri nahi du Zerbitzuen Gutuna erabiltzaileekin hartzen dituen kalitatezko konpromisoen adierazpide gisa.

Agiri honek ahalbidetzen du pertsona horiekin komunikabide argia ezartzea eta eskuratutako informazioa eta emaitzak zenbagarriak, eskuragarriak eta gardenak izatea.

Hala, konpromiso hori beste aurrerapauso bat da VISESAk zerbitzu eraginkorra eta bikaina emateko duen nahian, betiere, pertsonen bizi kalitatea hobetze aldera. Horrek berekin dakar lanean hobetzen jarraitzeko motibazioa izatea eta modu horretan artatzen ditugun pertsonen premiei, beharrezanei eta itxaropenei erantzun egokia ematea.





ZERBITZUEN GUTUNAZ ARDURATZEN DEN ATALA

VISESAk babes publikoko etxebizitzaren promozioko produktuak/zerbitzuak eskaintzen ditu alokairuan eta hiri birgaitze /berritze araubidean Etxebizitzaren Plan Zuzendarian adierazitako etxebizitza-beharrak asetzeko; Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza Sailarekin eta Euskal Autonomia Erkidegoko beste eragile publiko-pribatu batzuekin koordinatuta egiten du hori, iraunkortasun, eraginkortasun energetiko eta irisgarritasun irizpideen arabera jardunez.

ESKAINNTZA

- 1 Babes publiko etxebizitza iraunkorraren promozioa.
- 2 Babes publikoko etxebizitza iraunkorraren promozioa, zozketa sistemen edota adjudikazio zuzenen bidez, zenbait salmenta formula eskainiz:
 - Etxebizitza saltzea.
 - Erosteko aukera ematen duen alokairua.
- 3 Beste elementu libre batzuk saltzeko eta alokatzeko promozioa, erosteko aukerarekin: garajeak, trastelekuak eta lokalak.

Zerbitzuen gutunaz Prozesu, Kanpo Komunikazioa eta Sistemen Atala arduratzen da.

Gamarrako Atea 1A, 2. solairua
01003 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 21 40 50 Faxa: 945 06 84 40

www.visesa.eus
Emaila: gasteiz@visesa.eus
bilbao@visesa.eus
donostia@visesa.eus

ZERBITZUEN HELBIDEAK, SARBIDEAK ETA ORDUTEGIAK

VITORIA - GASTEIZ, ARABA

Gamarrako Atea, 1A-2. solairua
(Boulevard eraikina - sarrera Zaramagatik)
01003 Vitoria-Gasteiz

Tel.: 945 21 40 38 Faxa.: 945 42 16 09
Emaila: gasteiz@visesa.eus



BILBAO, BIZKAIA

Done Bikendi, 8 Behea
(Uribitarten du sarrera)
48001 Bilbao

Tel.: 946 61 26 20 Faxa: 944 24 19 89
Emaila: bilbao@visesa.eus



DONOSTIA, GIPUZKOA

Errotaburu pasealekua, 1-7º
20018 Donostia

Tel.: 943 32 63 40 Faxa: 943 32 63 41
Emaila: donostia@visesa.eus



ARRETA ZERBITZUAREN BULEGOETAKO ORDUTEGIA

Neguko ordutegia:
Astelehena-Osteguna 08:30-14:00 / 15:00-16:30
Ostirala 08:30-14:00

Udako ordutegia:
Astelehena-Ostirala 08:30-14:00

* Arabako arreta zenbitzua: Beharrezkoa da aurretiko zita hartzea.

VISESAREN SALMENTA ONDORENGO ARRETA ZERBITZUA

Tel.: 900 20 21 23 Faxa: 945 42 16 09
Emaila: sap@visesa.eus

Ordutegia:
Astelehena-Ostirala 08:30-20:00



PERTSONEN ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK ZERBITZUEI DAGOKIENEZ

Jarraian, babes publikoko etxebizitza bat edo elementu libre bat eskuratu nahi duten eskubide eta betebeharrak zehazten dira, bai eta VISESAk emandako zerbitzuen betebeharrak ere.

VISESAren betebeharrak

- Salmenta prezioak finkatzea, beti ere babes publikoko etxebizitzari buruzko araudiak ezarritako mugak gainditu gabe.
- Obra berri eta banaketa horizontaleko adierazpenari dagozkion gastuak bere gain hartzea, bai eta hipoteka kredituaren osaerari eta banaketari dagozkionak ere.
- Eskuratzaileren esku jartzea Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzak behar bezala ikus-onetsitako kontratuaren ale bat.
- Eskriturak egitean Eraikinaren Ziurtagiri Energetikoa ematea 2015eko urtarrilaren 1etik aurrera kontratuak sinatzen hasten diren promozio guztiei.
- Jabeen komunitatea deitzea eta eratzea partikularrekin etxebizitza babestuen eskriturak egiten hasi ondoren.

Babes publikoko etxebizitza edo elementu libre bat eskuratuko duten pertsonen betebeharrak

- Babes ofizialeko etxebizitzaren araubidearen ondoriozko debekuak eta mugak betetzea, bai eta behin betiko kalifikazioan adierazitako erabilera baldintzak ere.
- Hitzartutako diru kopuruak ordaintzea.
- Egoera zibilean edo bizikidetzaren unitatean izan daitekeen aldaketaren berri ematea, baldin eta etxebizitzaren titularrei eragiten badie salerosketa eskriturak izenpetu baino lehen.
- Laguntzen ebazpenaren berri eman eta hilabeteko epean VISESAri jakinaraztea sustatzaileari emandako maileguan subrogatzeko interesik duen ala ez.

- Giltzak ematen direnetik zenbatzen hasita, etxebizitza gehienez ere 6 hilabeteko epean okupatzea, hori ez egiteko bidezko arrazoirik egon ezean.
- Etxebizitzan ohiko bizileku iraunkorra finkatzea, horretarako beharrezkoa den udalaren ziurtagiria egiaztatuz.
- Etxebizitza eta elementu komunak behar bezala mantentzeko betebeharrak betetzea, eraikina erabiltzeko eta mantentzeko eskuliburuan jasotzen den moduan.

Babes publikoko etxebizitza edo elementu libre bat eskuratzeko prozesuan dauden pertsonen eskubideak

- Etxebizitzaren behin betiko kalifikazioari uko eginez gero, kontratua suntsiarazteko eskatzea.
- Kontratua suntsiarazteko eskatzea, baldin eta etxebizitzaren azken prezioa kontratuan hitzartutakoa baino % 25 handiagoa bada. Hala gertatuz gero, ordaindutako diru kopuruak itzuliko dira legezko interesak gehi 1.000 euro erantsiz, kalte-ordain gisa.



ARAUDIA

Besteak beste, honako hauek dira VISESAren jarduerari aplikatu ahal zaizkion lege eta arau nagusiak:

VISESA

- 25/1989 Dekretua, azaroaren 21ekoa. Haren bidez, VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A./EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. (VISESA) sozietate publikoa sortzen da. Dekretu horrek aldaketak izan ditu.
- Aldaketak: 29/1990 Dekretua, otsailaren 6koa; 96/2011 Dekretua, maiatzaren 17koa; 58/2012 Dekretua, apirilaren 24koa.

BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZAK

- 3/2015 Legea, ekainaren 18koa, Etxebizitzari buruzkoa
- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa. Gizarte Bazterketa Baloratzeko Tresna onesten da.
- Agindua, 2012ko urriaren 15ekoa. Etxebizitza eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura bidezkoak esleitzeko prozedurei buruzkoa.
- Agindua, 2012ko abenduaren 12koa. Babes ofizialeko etxebizitzak erosteko aukerarekin alokatzeari buruzkoa.
- 1612/2011 Errege Dekretua, azaroaren 11koa. Notarioen eta erregistratzaileen ariei buruzko 1426/1989 eta 1427/1989 Errege Dekretuak aldatzen ditu.
- 2/2010 Dekretua, urtarrilaren 12koa, etxebizitzaren prestazio osagarriari buruzkoa.
- Agindua, 2010eko martxoaren 3koa. BOEren gehieneko prezioak ezartzea.
- Agindua, 2010eko martxoaren 3koa. Etxebizitza erosteko finantza neurriak.
- Agindua, 2010eko uztailaren 21ekoa. Babes ofizialeko hainbat etxebizitza azalera eskubidean eraikita dauden Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio orokorraren jabetzako lurzorua erosteko baldintzak ezartzen ditu.
- Agindua, 2009ko otsailaren 12koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzak onartzen dituena.
- Agindua, 2009ko martxoaren 11koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzak diseinatzeko ordenantzak onartzen dituen 2009ko otsailaren 12ko Aginduko hutsak zuzentzeko dena.
- 39/2008 Dekretua, martxoaren 4koa, babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoari eta etxebizitzaren nahiz lurzoruaren arloko finantza-neurriei buruzkoa.
- 31/1978 Errege Dekretu Legea, urriaren 31koa, babes ofizialeko etxebizitza politikari buruzkoa.
- 3148/1978 Errege Dekretua, azaroaren 10ekoa, Etxebizitza Politikari buruzko urriaren 31ko 31/1978 Errege Dekretu Legea garatzen duena.
- 2114/1968 Dekretua, uztailaren 24koa, Babes Ofizialeko Etxebizitzari buruzko Legea aplikatzeko araudia onesten duena, uztailaren 24ko 2131/1963 Dekretua eta abenduaren 3ko 3964/1964 Dekretuak onetsitako testu bategina.

ETXEBIZITZA ETA ERAIKUNTZA

- 3/2015 Legea, ekainaren 18koa, Etxebizitzari buruzkoa.
- 226/2014 Dekretua, abenduaren 9koa. Eraikinen eraginkortasun energetikoari buruzko ziurtagiria.
- 209/2014 Dekretua, urriaren 28koa. Eraikuntzaren kalitatearen kontrola arautzen du.
- FOM/1635/2013 Agindua, irailaren 10ekoa, martxoaren 17ko 314/2006 Errege Dekretuak onetsitako Eraikuntzaren Kode Teknikoaren “Energiaren Aurrezpena” DB-HE Oinarrizko Agiria eguneratzen duena.
- Agindua, 2013ko apirilaren 2koa, eraikinen eraginkortasun energetikoari buruzko ziurtagiriaren erregistroari buruzkoa.
- Agindua, 2012ko abenduaren 12koa, Eraginkortasun Energetikoari buruzko Ziurtagiriaren kanpo kontrola arautzen duena.
- 80/2014 Dekretua, maiatzaren 20koa, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen ikuskaritza teknikoa arautzen duen 241/2012 Dekretua aldatu duena.
- 241/2012 Dekretua, maiatzaren 20koa, Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen ikuskaritza teknikoa arautzen duen 241/2012 Dekretua aldatu duena.
- 178/2015 Dekretua, irailaren 22koa, Euskadiko Autonomia Erkidegoko sektore publikoaren iraunkortasun energetikoari buruzkoa.
- 2013/2012 Dekretua, urriaren 16koa, Euskal Autonomia Erkidegoko zarata kutsadurari buruzkoa.
- 240/2011 Dekretua, azaroaren 22koa, eraikuntza berriko eraikinen eraginkortasun energetikoari buruzko ziurtagiria arautzen duena.
- 250/2003 Dekretua, urriaren 21ekoa, eraikinaren liburuari buruzkoa.
- 38/1999 Legea, azaroaren 5ekoa, eraikuntzaren antolamenduari buruzkoa.
- 29/1994 Legea, azaroaren 24koa, hiri errentamenduei buruzkoa.
- 49/1960 Legea, uztailaren 21ekoa, jabetza horizontalari buruzkoa.
- 57/1968 Legea, uztailaren 27koa, etxebizitzaren eraikuntzan eta salmentan aurrerakinak jasotzeari buruzkoa.

KONTSUMITZAILEAK ETA BABESA

- 142/2014 Dekretua, uztailaren 1ekoa, kontsumoko erreklamazio-orriari eta kontsumitzaileen nahiz erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.
- 6/2012 Errege Dekretu Legea, martxoaren 9koa. Baliabiderik gabeko zordun hipotekarioak babesteko premiazko neurriak.
- 27/2012 Errege Dekretu Legea, azaroaren 15ekoa. Zordun hipotekarioen babesa sendotzeko premiazko neurriak.
- 204/2010 Dekretua, uztailaren 20koa. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen hizkuntza eskubideei buruzko dekretua aldatzea.
- 29/2009 Legea, abenduaren 30ekoa, lehia desleialari eta publizitateari buruzkoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzeko.
- 25/2009 Legea, abenduaren 22koa; zenbait lege aldatzen ditu, zerbitzuen jardueretarako eta haien jardunerako sarbide askeari buruzko legeari egokitzeko.
- 2/2009 Legea, 2009ko martxoaren 31koa. Hipoteka maileguak edo kredituak kontratatzea.
- 1/2007 Legegintzako Errege Dekretua, azaroaren 16koa, Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Babesteko Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten duena.
- 43/2007 Legea, abenduaren 13koa, eskaintzak babesteko, prezioa itzuliz.
- 44/2006 Legea, abenduaren 29koa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzeari buruzkoa.
- 6/2003 Legea, abenduaren 22koa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutuari buruzkoa.
- 7/1998 Legea, apirilaren 13koa. Kontratazioaren baldintza orokorrak.
- 515/1989 Errege Dekretua, apirilaren 21ekoa, etxebizitzak salerostean eta errentan jartzean eman beharreko informazioari buruzkoa.
- 257/1983 Dekretua, azaroaren 14koa, etxebizitzaren kontsumitzaileari nahiz erabiltzaileari aurkeztu beharreko nahitaezko informazioa arautzen duena.

HERRITARREK PARTE HARTZEKO MODUAK

VISESAk bere kudeaketa lana bikaintasun printzipioetan oinarritzen du. Horrenbestez, bezeroen ikuspegia giltzarrietako bat da produktuaren zerbitzuari eta kalitateari lotutako baldintzak hobetu daitezzen.

Herritarrek VISESArekin lankidetzan jardun dezakete, beren iritziak eta iradokizunak emanez partaidetzako kanal hauek baliatuz:

Asebetetze mailari buruzko inkestak

Urtero-urtero VISESAk inkesta bat egiten dio emandako azken promozioetan etxebizitza eskuratu duten pertsonen lagin esanguratsu bati, eta honako xede hau du: emandako produktuaren eta zerbitzuaren kalitatea baloratu ahal izatea.

Beste zenbait balorazio

Oro har, herritarrek eta babes publikoko etxebizitza edo elementu libre bat eskuratu duten eta prozesu horretan ari diren pertsonak beren kontsultak, gorabeherak eta iradokizunak adieraz ditzakete zerbitzuari, produktuari eta zerbitzuen gutunari buruz honako era honetan:

- www.visesa.eus helbidearen harremanetarako ataleko formularioa.
- e-maila: gasteiz@visesa.eus / bilbao@visesa.eus / donostia@visesa.eus
- VISESAren Gardentasun Ataria.

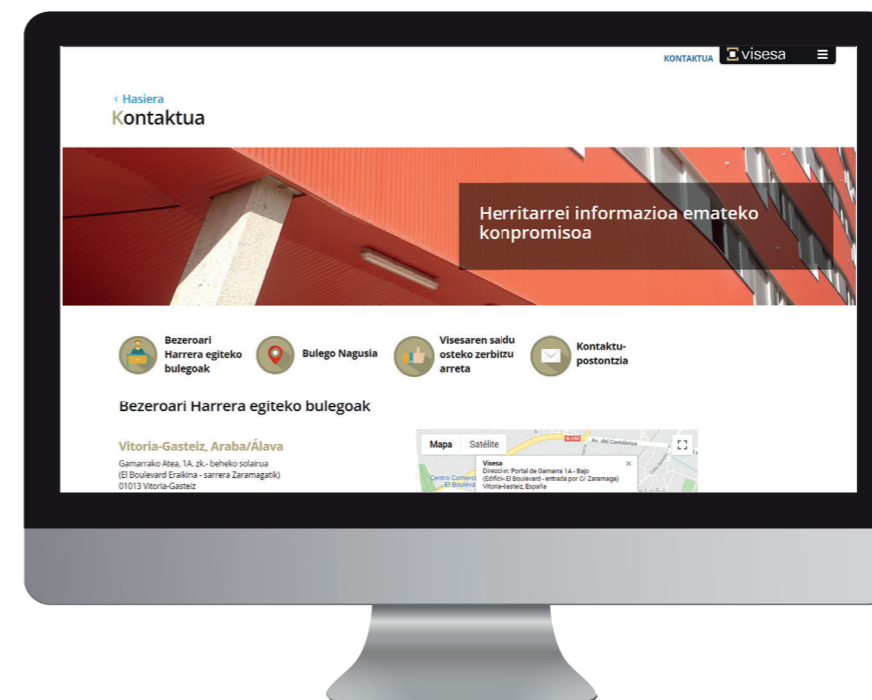
Focus Groupak

Aldizka-aldizka VISESAk Focus Group delakoak antolatzen ditu, herritarrentzat interesgarriak diren gaii buruzko informazioa ikertzeko, kontsultatzeko edota biltzeko, betiere emandako produktuei nahiz zerbitzuei dagokienez.

IRADOKIZUNEI, KONTSULTEI ETA GORABEHEREI ARRETA

Gure webgunearen "Kontaktua" izeneko atalean pertsona orok du eskainitako produktuen edo zerbitzuen ezaugarrii buruzko edozein iradokizun, gorabehera edo kontsulta egiteko aukera.

Gehienez ere 15 egun balioduneko epean idatziz erantzungo zaie jasotako iradokizun, gorabehera edo kontsulta guztiei, horretako lehen aipatutako kanalak erabiliz.



ZER KONPROMISO HARTZEN DUGU? NOLA NEURTZEN DUGU?

VIESAAn, etengabeko hobekuntzaren aldeko politikarekin jarraituz, ahaleginak egiten ditugu eskaintzen ditugun produktuek eta zerbitzuek balio erantsia izan dezaten, betiere ukitzen gaituzten legezko betekizunek eta borondatez gure gain hartzen ditugun beste estandar batzuek ezarritakoari dagokionez.

PRODUKTUA-ETXEBIZITZA	
Konpromezua	Nola neurtzen dugu?
Babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak sustatzea, araudiak eskatutako gutxienekoa baino % 5 edo % 10 arteko azalera handiagoarekin.	Urtean sustatutako etxebizitzen %, eta haien azalera araudiak eskatutako gutxienekoa baino handiagoa izan ohi da, % 5 eta % 10 artean.
Babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza sozialak ematen ditugu armairuez eta etxetresna elektrikoek hornitutako sukaldeekin.	Hornitutako sukaldearekin emandako BOE eta ES etxebizitzen %.
Sustatutako etxebizitzen logela kopurua egokitzen dugu uneoro identifikatutako eskariaren lehentasunaren arabera: etxebizitzen % 60 baino gehiago 3 logelarekin.	Urtean hasitako-kalifikatutako proiektuen %; etxebizitzen % 60k baino gehiagok 3 logela dituzte.
2011tik aurrera emandako promozioetan A eraginkortasun energetikoa edo handik gora duten etxetresna elektrikoak dituzten sukaldeak ematen ditugu: halaber, 2015etik aurrera, sukaldeko hozkailuak eta garbigailuak A++ dira.	A eraginkortasun energetikoa edo handik gora duten etxetresna elektrikoekin emandako etxebizitzen %.
Argizatatzeko eta aireztatatzeko azalera handiagoa duten etxebizitzak sustatzen ditugu, araudian ezarritakoa baino % 5 eta % 10 arteko azalera handiagoarekin.	Urtean sustatutako etxebizitzen %, eta haien azalera araudiak eskatutakoa baino handiagoa izan ohi da, % 5 eta % 10 artean.

ZERBITZUA	
Konpromezua	Nola neurtzen dugu?
Herritarren esku pisu pilotu bat jartzen dugu etxebizitza eman baino hiru hilabete lehenago gutxienez, zuzeneko esleipen fasean izanik, esleipendunik gabeko etxebizitzen % 20 gutxienez duten promozioetan.	Herritarren esku pisu pilotu bat jartzen dugu etxebizitza eman baino hiru hilabete lehenago gutxienez, zuzeneko esleipen fasean izanik, esleipendunik gabeko etxebizitzen % 20 gutxienez duten promozioetan.
Etxebizitza eskuratuko dutenei hura ikuskatzeko aukera ematen diegu etxebizitza horren eskritura egin baino lehen.	Sustatutako etxebizitzen %; interesdunari etxebizitza horiek ikuskatzeko aukera ematen diegu.
Etxebizitzaren eskriturak egin baino lehen, informazio dosierra ematen dugu, eta haren barnean honako hauek jasoko dira gutxienez: <ul style="list-style-type: none"> • Kokapen planoak • Etxebizitzaren planoak • Kalitatei buruzko memoria • Kontratuaren zirriborroa 	Informazio dosierarekin batera emandako etxebizitza sustatuen %.
VIESAk komunitatea osatzen du 8 astetik beherako epe baten barruan, interesdunak eskriturak egiten hasten direnetik zenbatzen hasita.	VIESAk jabeen komunitatea osatu duen promozioen % gehienez ere 8 asteko epean, eta beti eskriturak egiten hasten denetik zenbatzen hasita.
Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonen arreta egokia ematea, inkestan gutxien-gutxienik 7ko batez besteko puntuazioa lortuta***.	Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonen tratuari lotutako item-en asebetetze mailaren batez bestekoa, call-center-en eta pertsonal teknikoaren bitartez.
Saldu ostean izan daitezkeen premiazko gorabeheren % 95 erantzutea**** 48 ordutik beherako epearen barruan.	Saldu osteko fasean, 48 orduko epearen barruan erantzuteko premiazko gorabeheren %.
Jasotako deien % 90 baino gehiagori erantzutea, horretarako call-center-a erabiliz.	Call-center-en bidez jasotako deien estalduraren %.

* Gutxieneko azaleraren kalkulua honela egin da: araudiak araututako gutxieneko gela kopurua, korridoreen zati proportzionala eta araudian erregulatuta ez dauden gainerako gela osagarriak gehituz (2 logelako etxebizitzak: 52m² eta 3 logelakoak: 66m²).

** Arauak behartzen duen gutxienekoa honako hau da: gela guztiek izan dezatela argitzen den gelako azaleraren % 10 baino gutxiagoko argiztapen azalera bat. Gure konpromisoa, beraz, honako hau da: argiztapen azalera argitzen den gelako azaleraren % 10,5-% 11 baino handiagoa izango dela.

*** Asebetetze mailari buruzko inkesten puntuazio eskala: 1etik 10era bitartekoa.

**** Saldu osteko premiazko gorabehera: etxebizitzan dagoen akatsarengatiko erreklamazioa, hornidurarik ez izatea dakarrena (ura, argindarra, gasa) edo haiek behar bezala sartzea edo irtetea eragozten duena.

Konpromisoak bete ezean, arazoak konpontzeko hartzen diren neurriak

VISESAk emandako produktua edota zerbitzuak gutun honetan ezarritako konpromisoak ez dituela betetzen uste dutenek gorabeherak, kontsultak edota iradokizunak aurkeztu ahal izango dituzte adierazi diren baliabideak erabiliz.

Behin aztertuta, atal arduraduna kontsulta edo iradokizuna aurkezte duenarekin harremanetan jarriko da, eta adieraziko dio zein izango diren identifikatutako akatsa konpontzeko hartuko diren neurriak.

KONPROMISOEN BETETZE MAILA JAKINARAZTEKO MODUA ETA HAIEN INDARRALDIA

Zerbitzuen Gutunaren konpromisoen jarraipenari dagozkion emaitzen jakinarazpena urtero-urtero egingo da argitaratzen direnetik zenbatzen hasita; horretarako, emaitza horiek VISESAren Gardentasun Atarian webgunean argitaratuko dira www.visesa.eus.

Zerbitzu Gutunaren konpromisoek gehienez bi urteko indarraldia dute zerbitzuen gutun hau argitaratzen denetik, baldin eta aurrez berrikusi ez bada.

Konpromisoen betetze maila berrikusteko eta herritarren asebetetze mailari eta itzaropenei buruzko azterlanak egiteko emaitza gisa, Zerbitzuen Gutuna eguneratuko da. Halaber, Zerbitzuen Gutunari zabalkundea emango zaio ezarritako kanalak erabiliz.

