



Agiri Teknikoa
Zerbitzuen Gutuna



1

Sarrera

Euskadiko Etxebizitza eta Lurra SA (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.

Horrela, 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 ematen ahalegintzea.



2

Misioa

Visesa Eusko Jaurlaritzaren menpeko sozietate publikoa da, Enplegu eta Gizarte Politiketako Sailari atxikia, **etxebizitza eta lurzorua**ren inguruan **duen lurralde politika garatzeko beste erakunde batzuekin lankidetzan**.

Lurzorua kudeatzen du eta babes publiko iraunkorreko etxebizitza sustatzen du jabetzan eta alokairuan, Eusko Jaurlaritzak ezarritako baldintzak betetzen dituzten eta etxebizitza premia duten kolektiboek begira.

Halaber, Visesak **hiri eraberritzea eta berrikuntza** bultzatzen eta sustatzen du eta horretan lagundu eta parte hartzen du modu aktiboan. Era berean, etxebizitzaren eta azpiegitura publikoen birgaikuntzan jarduten du, irisgarritasuna bultzatuz, **pertsonen bizi kalitatea** hobetzen ahaleginduz eta **lurralde iraunkorra** sustatuz lurralde orekaren ikuspegitik.

3

Zerbitzu gutunaz arduratzen den atala

Zerbitzu Gutunaz arduratzen den atala Bezeroei Harrera Egiteko Bulegoa da.

Bezeroei Harrera Egiteko Bulegoa

Gamarrako Atea, 1A, 2.a, 01013 Vitoria-Gasteiz
Tel.: 945 21 40 50 / Fax.: 945 06 84 40

www.visesa.eus

E-mail: gasteiz@visesa.eus

bilbao@visesa.eus

donostia@visesa.eus

4

Zer zerbitzu eskaintzen ditugu?

- Babes publikoko etxebizitza iraunkorraren promozioa
- Babes publikoko etxebizitza iraunkorraren promozioa, zozketa sistemen edota zuzeneko adjudikazioen bitartez, salmenta formula desberdinak eskainiz:
 - Etxebizitzaren salmenta
 - Alokairua, erosteko aukerarekin
 - Salmenta, ordainketa atzeratuarekin
- Bestelako elementu libreak saltzeko promozioa: garajeak, trastelekuak eta lokalak.



5

Zerbitzuen helbideak, sarbideak eta ordutegiak

Zerbitzua	Arremanak	Ordutegia
Sustapen publikoko etxebizitza iraunkorraren promozioa Bestelako elementu libreak saltzeko promozioa	Vitoria-Gasteiz, Araba Gamarrako Atea, 1A – 2. solairua (Boulevard eraikina) 01013 Vitoria-Gasteiz Tel.: 945 21 40 50 Faxe: 945 06 84 40 E-posta: visesa@visesa.eus	Astelehenetik ostegunera: 8:30etik 14:00etara eta 15:00etatik 16:30era Ostiraletan: 8.30-14.00
	Gasteiz Gamarrako Atea, 1A – Behea (Boulevard eraikina – sarrera Zaramaga kaletik) 01013 Gasteiz Tel.: 945 21 40 38 Faxe: 945 24 16 09 E-posta: gasteiz@visesa.eus	Astelehenetik ostegunera: 8:30etik 14:00etara eta 15:00etatik 16:30era Ostiraletan: 8:30etik 14:00etara Aldez aurretiko hitzordua erreserba daiteke 945 21 40 38 telefonora deituz edo Arabako Herritarrei Harrera Egiteko Bulegora bertaratuz
	Bilbo, Bizkaia San Vicente, 8 – behea (Sarrera Uribitartetik) 48001 Bilbo Tel.: 94 661 26 20 Faxe: 94 424 19 89 E-posta: bilbao@visesa.eus	Astelehenetik ostegunera: 8:30etik 14:00etara eta 15:00etatik 16:30era Ostiraletan: 8:30etik 14:00etara
	Donostia, Gipuzkoa Errotaburu pasealekua, 1, 7.a 20018 Donostia Tel.: 943 32 63 40 Faxe: 943 32 63 41 E-posta: donostia@visesa.eus	Astelehenetik ostegunera: 8:30etik 14:00etara eta 15:00etatik 16:30era Ostiraletan: 8:30etik 14:00etara
	Visesaren saldu osteko arreta zerbitzua Tel.: 902 35 00 35 Faxe: 902 35 00 05 E-posta: sap@visesa.eus	Astelehenetik ostiralera: 8:30etik 18:00etara

6

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, betiere babes publikoko etxebizitzari buruzko arategiak ezarritako mugak gainditu barik.
- Obra berri eta banaketa horizontaleko adierazpenari dagozkion gastuak bere gain hartzea, bai eta hipoteka kredituaren osaerari eta banaketari dagozkionak ere.
- Eskuratzailerearen esku jartzea Etxebizitzako Lurralde Ordezkaritzak behar bezala ikus-onetsitako kontratuaren ale bat.
- Eraikinaren Ziurtagiri Energetikoa ematea eskriturak izenpetzean, baldin eta kontratuak 2015eko urtarrilaren 1etik aurrera sinatu badira.

Babes publikoko etxebizitza edo elementu libre bat eskuratuko duten pertsonen betebeharrak:

- Babes ofizialeko etxebizitzaren araubideari darizkion debekuak eta mugak betetzea, bai eta behin betiko kalifikazioan zehaztutako erabilera baldintzak ere.
- Hitzartutako diru kopuruaren ordainketari aurre egitea.
- Egoera zibilean edo elkarbizitza unitatean izan daitezkeen aldakuntzen berri ematea, baldin eta etxebizitzaren titularrei eragiten badie salerosketa eskriturak izenpetu baino lehenago.

- Laguntzen ebazpenaren berri eman eta hilabeteko epean VISESAri jakinaraztea ea sustatzaileari emandako maileguan subrogatzeko interesik dagoen ala ez.
- Giltzak ematen direnetik zenbatzen hasita, etxebizitza 3 hilabeteko epean okupatzea gehienez ere, hori ez egiteko bidezko arrazoirik egon ezean.
- Etxebizitzan ohiko egoitza iraunkorra finkatzea, horretarako beharrezko udal ziurtagiria egiaztatuz.

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

- Etxebizitzaren behin betiko kalifikazioari uko eginez gero, kontratuaren suntsiarazpena eskatzea.
- Kontratuaren suntsiarazpena 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.

7

Arautegia

Besteak beste, honako hauexek dira VISESAren jarduerari aplikagarri zaizkion lege eta arau nagusiak:

VISESA

- 25/1989 Dekretua, azaroaren 21ekoa. Haren bitartez VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A./EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, SA (VISESA) sozietate anonimoa sortzen da. Dekretu horrek aldarazpenak izan ditu.
- Aldarazpenak: 29/1990 Dekretua, otsailaren 6koa; 175/1992 Dekretua, ekainaren 23koa; 96/2011 Dekretua, maiatzaren 17koa; 58/2012 Dekretua, apirilaren 24koa.

BABES OFIZIALEKO ETXEBIZITZAK

- 385/2013 Dekretua, uztailaren 16koa. Gizarte Bazterketa Baloratzeko Tresna onesten da.
- 2012ko urriaren 15eko Agindua. *Etxebizitza-eskatzaileen erregistroari eta babes ofizialeko etxebizitzak nahiz araubide autonomikoko zuzkidura-bizitokiak esleitzeko prozedurei buruzkoa.*
- 2012ko abenduaren 12ko Agindua. Babes ofizialeko etxebizitzak erosketa-aukerarekin alokatzeari buruzkoa.
- 1612/2011 Errege Dekretua, azaroaren 11koa. Notarioen eta erregistratzaileen ariei buruzko 1426/1989 eta 1427/1989 errege dekretuak aldarazten ditu.
- 2/2010 Dekretua, urtarrilaren 12koa, etxebizitzaren prestazio osagarriari buruzkoa.
- 2010eko martxoaren 3ko agindua. BOEren gehienenezko salneurrien ezarpena.
- 2010eko urriaren 6ko Agindua. Etxebizitza erosteko finantza neurriak.
- 2010eko uztailaren 21eko Agindua. Babes ofizialeko hainbat etxebizitza azalera-eskubidean eraikita dauden Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorraren jabetzako lurzorua erosteko eskakizunak ezartzen ditu.
- AGINDUA, 2009ko otsailaren 12koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzaren diseinurako ordenantzak onartzen dituen.
- Agindua, 2009ko martxoaren 11koa, Etxebizitza eta Gizarte Gaietako sailburuarena, babes ofizialeko etxebizitzaren diseinurako ordenantzak onartzen dituen 2009ko otsailaren 12ko Aginduko hutsak zuzentzeko dena.
- 39/2008 Dekretua, martxoaren 4koa, babes publikoko etxebizitzaren araubide juridikoari eta etxebizitzaren eta lurzoruaren inguruko finantza-neurriei buruzkoa.
- 103/1997 Dekretua, maiatzaren 6koa. EAEren erosketa lehentasunari buruzko 7/1988 Legearen garapena.
- 7/1988 LEGEA, apirilaren 15ekoa, Agintaritza Babespeko Etxebizitzaren Jabe Aldaketetan Euskadiko Autonomia Elkarteko Arduralaritzak duen erosteko lehentasun-eskubideari buruzkoa.
- 31/1978 Errege Dekretu Legea, urriaren 31koa, babes ofizialeko etxebizitzaren politikari buruzkoa.

- 3148/1978 Errege Dekretua, azaroaren 10ekoa, Etxebizitzaren Politikari buruzko urriaren 31ko 31/1978 Errege Dekretu Legea garatzen duena.
- 2114/1968 Dekretua, uztailaren 24koa, Babes Ofizialeko Etxebizitzari buruzko Legea aplikatzeko arautegia onesten duena, uztailaren 24ko 21/31/1963 Dekretuak eta abenduaren 3ko 3964/1964 Dekretuak onetsitako testu bategina.

ETXEBIZITZA ETA ERAIKUNTZA

- 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. Haren bitartez eguneratzen da martxoaren 17ko 314/2006 Errege Dekretuak onetsitako Eraikuntzaren Kode Teknikoaren “Energiaren Aurrezpena” DB-HE Oinarrizko Agiria.
- 2013ko apirilaren 2ko Agindua, eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtagirien erregistroari buruzkoa.
- 2012ko abenduaren 12ko Agindua, Eraginkortasun Energetikoaren Ziurtagiriaren kanpo kontrola arautzen duena.
- 241/2012 Dekretua, azaroaren 21ekoa. Haren bitartez Euskal Autonomia Erkidegoko eraikinen ikuskapen teknikoa arautzen da.
- 213/2012 Dekretua, urriaren 16koa, Euskal Autonomia Erkidegoko zarata kutsadurari buruzkoa.
- 240/2011 Dekretua, azaroaren 22koa. Haren bitartez eraikuntza berriko eraikinen eraginkortasun energetikoaren ziurtagiria arautzen da.
- 250/2003 Dekretua, urriaren 21ekoa, eraikinaren liburuari buruzkoa.
- 38/1999 Legea, azaroaren 5ekoa, eraikuntzaren antolamenduari buruzkoa.
- 29/1994 Legea, azaroaren 24koa, hiri errendamenduei 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-orriei eta kontsumitzaileen eta erabiltzaileen kexa, erreklamazio eta salaketei erantzuteko prozedurari buruzkoa.
- 6/2012 Errege Dekretua, 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 dekretuaren aldarazpena.
- 29/2009 Legea, abenduaren 30ekoa, lehia desleialari eta publizitateari buruzkoa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesa hobetzeko.
- 25/2009, abenduaren 22koa. Zenbait lege aldarazten ditu, zerbitzuen jardueretarako eta haien jardunerako sarbide askeari buruzko legera egokitzeko.
- 2/2009 Legea, 2009ko martxoaren 31koa. Hipoteka mailegu edo kredituen kontratazioa.
- 1/2007 Legegintzazko Errege Dekretua, azaroaren 16koa. Haren bitartez Kontsumitzaileak eta Erabiltzaileak Defendatzeko Lege Orokorren eta beste lege osagarri batzuen testu bategina onesten da.
- 43/2007 Legea, abenduaren 13koa, eskaintzak babestekoa, prezioa itzuliz.
- 44/2006 Legea, abenduaren 29koa, kontsumitzaileen eta erabiltzaileen babesaren hobekuntzari buruzkoa.
- 6/2003 Legea, abenduaren 22koa. Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen estatutua.
- 7/1998 Legea, apirilaren 13koa. Kontratazioaren baldintza orokorrak.
- 515/1989 Errege Dekretua, apirilaren 21ekoa, etxebizitzak salerostean eta errendatzean eman beharreko informazioari buruzkoa.
- 257/1983 Dekretua, azaroaren 14koa, etxebizitzan kontsumitzaileari nahiz erabiltzaileari aurkeztu beharreko derrigorrezko informazioa arautzen duena.

8

Herritarrek parte hartzeko moduak

VISESAk bere kudeaketa lana bikaintasun printzipioetan oinarritzen du. Gauzak horrela, bezeroen ikuspegia giltzarrietariko bat da produktuaren zerbitzu eta kalitate baldintzarik onenak lortu ahal izateko.

Herritarrek Visesakekin lankidetzan jardun dezakete, euren iritzien eta iradokizunen berri emanez partaidetzara zuzendutako honako kanal hauetan:

- **Asebetetze mailari buruzko inkestak:** urtero-urtero Visesak inkesta bat egiten dio emandako azken promozioetan etxebizitza eskuratu duten pertsonen lagin esanguratsu bati; horren guztiaren xedea honakoa da: emandako produktuaren eta zerbitzuaren kalitatea baloratu ahal izatea.
- **Bestelako balorazioak:** 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 zerbitzu gutunari buruz honako helbide edo e-posta hauetan:
 - www.visesa.eus helbidearen harremanetarako ataleko formularioan.
 - gasteiz@visesa.eus
 - bilbao@visesa.eus
 - donostia@visesa.eus
- Aldizka-aldizka Visesak *FocusGroupak* antolatzen ditu, herritarrentzat interesgarriak diren gaiei buruzko informazioa ikertzeko, kontsultatzeko edota biltzeko, betiere emandako produktuei nahiz zerbitzuei dagokienez.

9

Iradokizunen, kontsulten eta gorabeheren artapena

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

Gehienez ere 15 egun balioduneko epean idatziz emango zaie erantzuna, jasotako iradokizun, gorabehera edo kontsulta guztiei, horretarako arestian aipatutako kanalak erabiliz.



10

Zeintzuk dira gure konpromisoak? nola neurtzen dugu hori?

Visesan etengabeko hobekuntzaren aldeko politikari jarraituz, ahaleginak egiten ditugu eskaintzen ditugun produktuek eta zerbitzuek balio erantsia izan dezaten, betiere ukitzen gaituzten legezko betekizunek eta borondatez gure gain hartzen ditugun bestelako estandarrek ezarritakoari dagokionez.

Horren emaitza gisa, honako konpromiso hauek hartzen ditugu geure gain:

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU HORI?
PRODUKTUA - ETXEBIZITZA	
Babes ofizialeko etxebizitzak eta etxebizitza tasatuak sustatzen ditugu; horien azalera arautegiak* ezarritakoa baino handiagoa izan ohi da, % 5etik % 15era bitartean.	Etxebizitzen azalera erabilgarriaren gehikuntzaren %, arautegiak ezarritakoari dagokionez.
Babes ofizialeko etxebizitzak eta gizarte etxebizitzak ematen ditugu armairuez eta elektrotresnez hornitutako sukaldeekin.	Hornitutako sukaldearekin emandako BOE eta Geko etxebizitzen %
Sustatutako etxebizitzen logela kopurua egokitzen dugu uneoro identifikatutako eskariaren lehentasunaren arabera: Etxebizitzen % 60 baino gehiago 3 logelarekin.	3 logela dituzten etxebizitzen %, promozio batean egindako etxebizitza guztien aldean.
2011tik aurrera emandako promozioetan A eraginkortasun energetikoa edo handik gorakoa duten elektrotresnak dituzten sukaldeak ematen ditugu; era berea, 2015etik aurrera, sukaldeko hozkailuak eta garbigailuak A++ dira.	A eraginkortasun energetikoa edo handik gorakoa duten elektrotresnekin emandako etxebizitzen %
Argiztatzeko eta aireztatzeko azalera handiagoa duten etxebizitzak sustatzen ditugu, arautegian ezarritakoa baino % 5etik % 10era bitarteko azalera handiagoarekin.	Sustatutako etxebizitzak argiztatzeko eta aireztatzeko azaleraren gehikuntzaren %, betiere arautegiak ezarritakoaren aldean.

KONPROMISOA	NOLA NEURTZEN DUGU HORI?
ZERBITZUA	
Herritarren esku jartzen dugu pisu pilotu bat ikusteko bisita salmentan dauden promozio guztietan; hori gutxien-gutxienik etxebizitza eman baino 3 hilabete lehenago egiten dugu, 2010eko promozioetatik aurrera.	Urtean emandako etxebizitzen %; baldin eta horietan pisu pilotua bisitatu ahal izan bada gutxien-gutxienik eskriturak izenpetzeko faseari ekin baino 3 hilabete lehenago.
Etxebizitzaren ikuskapena ahalbidetzen dugu, eskuratzailerik ikusteko aukera izan dezaten, etxebizitza horren eskritura egin baino lehenago.	Interesdunek ikuskapena egin duten etxebizitza sustatuen %
Etxebizitzaren eskriturak egin baino lehenago, informazio txostena ematen dugu; dossier horretan honako hauek agertzen dira behinik behin: <ul style="list-style-type: none"> - Kokapen planoak. - Etxebizitzaren planoak. - Kalitateei buruzko memoria. - Kontratuaren zirriborroa. 	Informazio txostenarekin emandako etxebizitza sustatuen %
Visesak komunitatea osatzen du 8 astetik beherako epe baten barruan, interesdunak eskriturak egiten hasten direnetik zenbatzen hasita.	Visesak jabeen komunitatea osatu duen promozioen % gehienez ere 8 asteko epean, betiere eskriturak egiten hasten denetik zenbatzen hasita.
Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonak modu egokian artatzea, inkestetan gutxien-gutxienik 7ko batez besteko puntuazioa erdietsiz**.	Babes publikoko etxebizitza eskuratzen duten pertsonen artapenarekin zerikusia duten item-en asebetetze mailaren batez bestekoa, call-center-en eta pertsonal teknikoaren bitartez.
Saldu ostean izan daitezkeen premiazko gorabeheren % 95 artatzea 48 ordutik beherako epearen barruan.	Saldu osteko fasean, 48 orduko epe barruan artatutako premiazko gorabeheren %
Jasotako deien % 90 baino gehiago artatzea, horretarako call-center-a erabiliz.	Call-center-en bitartez jasotako deien estalduaren %.

* Gutxieneko azaleraren kalkulua honela egin da: arautegiak araututako gutxieneko gela kopurua, korridoreen zati proportzionala eta arautegian erregulaturik ez dauden gainerako gela osagarriak gehituz (2 logelako etxebizitzak: 52m² eta hiru logelakoak: 66m²)

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

*** Saldu ostean premiazko gorabehera: etxebizitzan izan daitezkeen eta haren bizigarritasunari eragiten dioten akatsengatiko erreklamazioa.

11

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 arestian aipatutako baliabideak erabiliz.

Behin aztertu ondoren, horren ardura duen atalak kontsulta edo iradokizuna aurkeztu duen pertsonarekin hartu-emanetan jarri behar izango du eta adieraziko dio zeintzuk izango diren identifikatutako akatsa konpontzeko hartuko diren neurriak.

12

Konpromisoen bete maila jakinarazteko modua eta horien indarraldia

Zerbitzu Gutunaren konpromisoen jarraipenari dagozkion emaitzen jakinarazpena urtero-urtero egingo da, betiere argitaratzen direnetik zenbatzen hasita; horretarako, emaitza horiek VISESaren webgunean emango dira argitara (www.visesa.eus).

Zerbitzu Gutunaren konpromisoak indarrean sartuko dira zerbitzu gutun honen argitalpen datatik bestelako zerbitzu gutun bat argitara eman arte.

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



EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

ENPLEGU ETA GIZARTE
POLITIKETAKO SAILA

DEPARTAMENTO DE EMPLEO
Y POLÍTICAS SOCIALES

PERTSONA HELBURU
COMPROMISO CON LAS PERSONAS