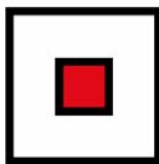


ETXEBIZITZAKO
BEHATOKIA
OBSERVATORIO
VASCO DE LA
VIVIENDA

BIZILAGUN-EN JARDUERA



2011ko iraila



EUSKO JAURLARITZAKO ETXEBIZITZA, HERRI LAN ETA GARRAIO SAILAK AUZOKIDE ELKARTEEI ETA ERRENTARI ZEIN MAIZTERREI INFORMAZIOA EMATEKO ETA BITARTEKARITZA ETA KONTZILIAZIO LANAK EGITEKO ESKAINTZEN DUEN DOAKO ZERBITZUA DA BIZILAGUN

Eusko Jaurlaritzako Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailak herritarren zerbitzura jartzen duen zerbitzu publiko, unibertsal eta doakoa da Bizilagun, eta xedetzat du auzokide-elkarteetan edo errentarien eta maizterren arteko erlazioetan sortzen diren informazio-beharrei erantzutea. Gainera, bitartekaritza- eta kontziliazio-zerbitzu bat eskaintzen du, bizilagunen artean zein etxebizitza bat alokatzen duten pertsonen eta etxebizitzaren jabeen artean sarritan sortzen diren desadostasunak eta eztabaidak argitzeko.

Bizilagunen web-orrira egiten dira Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren webguneak jasotzen dituen guztizko bisiten % 30. 2011ko lehen bost hilabeteetan 20.500 bisita baino gehiago jaso dira. Modu berean, telefonoz egindako 3.000 kontsultatik gora erantzun ditu zerbitzuak eta bulegoetan bertan egindako 4.800 eskaerei erantzun zaie urteko lehen hiruhilekoan. Bestalde, Bizilagun zerbitzua alokairuaren fidantzen gordailuak egiteaz eta horien itzulketaz arduratzen da. Gordailututako fidantzen guztizko kopurua 15 milioi euro ingurukoa da.

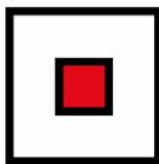
1. taula Bizilagunen jardueraren laburpena

	2011*
Web-orriak jasotako bisitak (2011ko maiatza arte)	20.529
Telefonoz egindako kontsultak (2011ko 1. hiruhilekoa)	3.189
Bulegoetan bertan egindako kontsultak (2011ko 1. hiruhilekoa)	4.844
Bitartekaritza—kontziliazioko zerbitzuak (2011ko 1. hiruhilekoa)	54
Gordailututako fidantzen saldoa (€)	14.906.063,18

* Azken datu erabilgarria 2011n metatua

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

Bizilagunek eskaintzen dituen zerbitzuak, gaur egun desagertuta dauden Hiri Jabetzaren Ganbera Ofizialek eskaintzen zituzten lehen, eta urtarrilaren 31ko 15/2006 Dekretuan jasota daude; gainera, Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren kudeaketaz arduratzen da. Bestalde, azaroaren 24ko 607/2009 Dekretuak ezartzen du Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren egitura organikoa eta funtzionala, eta Bizilagunek eskaintzen dituen zerbitzuak barne hartzen ditu (ikus **2. taula**. taula).



2. taula Bizilagunek eskaintzen dituen zerbitzuak

Jabetza horizontalari buruzko informazio profesionala, bai jabeei bai errentariei.
Hiri-errentamenduei buruzko informazio profesionala, bai errentariei bai maizterrei.
Higiezinaren jabeen artean eta horien eta maizterren artean sortzen diren arazoetan bitartekaritza eta kontziliazioa.
Fidantzak gordailatzea.
Eskaintzen den idatzizko informazioa:
<ul style="list-style-type: none">• Jabetza Horizontalaren Legea• Hiri Errentamenduen Legea• Errentamendu-kontratuen ereduak

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

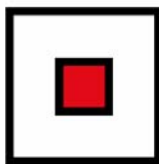
Hiru bide daude Bizilagunekin harremanetan jartzeko: telefonoz, Zuzenean zerbitzura deituz (012); Bizilagunen web-orriaren bitartez; eta horrelako funtzioen ardura duten Etxebizitzako hiru Lurralde Ordezkaritzetako bulegoetan bertan. **3. taula.** taulan ikus daitezke ordezkaritzek zerbitzua eskaintzeko dituzten egitura eta bitartekoak.

3. taula Ordezkaritzen egitura eta bitartekoak Bizilagunen funtzioak betetzeko
ETXEBIZITZAREN LURRALDE ORDEZKARITZAK
Langileak
Aholkulari juridikoak EOErako, Bitartekaritza eta Kontziliaziarako eta kontsulta konplexuetarako
Erdi-mailako teknikariak jabetza horizontalari eta hiri-errentamenduei buruzko kontsulta eta aholkularitzarako eta errentamenduen finantzen kontrol ekonomikoa egiteko.
Administrazio-laguntzaileak fidantzak erregistratu eta itzultzeko, banku-mugimenduen jarraipena egiteko eta Etxebizitza eta Ogasun Sailerako finantzen hiru hileko likidazioak egiteko.
Zerbitzuaren ezaugarriak
Zerbitzua bertatik bertara eskaintzen da, aldezturik telefonoz erreserbatutako hitzorduarekin.
Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila

Bestalde, Bizilagunen webgunea, www.garraioak.ejgv.euskadi.net/r41-b1/es/, bitarteko oso boteretsua da herritarrek informazioa eskuratzeko eta errentamendu-formularioak lortzeko. 2010ean guztira 47.924 bisita jaso ditu webguneak, hau da, Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Sailaren webgunera egindako bisiten % 31. 2011ko lehen bost hilabeteetan 20.529 bisita jaso dira, hau da, Sailak jaso dituen bisita guztien % 24.

Bizilagunek eskaintzen dituen zerbitzuak eta funtzioak ezagutzeko informazioa eskaintzen du webguneak eta oso erraza da norberak une jakin batean behar dezakeen informazioa eskuratzeko. Horrela, webgunearen hasierako orrian esaten den moduan, Bizilagunek informazioa, bermeak (alokairu-kontratuak ontzat ematea eta erregistratzea, fidantzak gordailatzea) eta bitartekaritza arazoak daudenean.

Bizilagunen webgunearen bitartez, jabe, errentari eta maizterren eskubideei eta betebeharrei buruzko informazioa lor daiteke, eta zalantzak argitzeko orientabideak.



4. taula Bizilagunen web-a

Zer da Bizilagun?

BIZILAGUN zerbitzu publiko, unibertsala eta doakoa da. Gure bizilagunen komunitatean edo etxebizitza bat alokairuan jartzen duen eta etxebizitza alokairuan hartzen duen pertsonen arteko harremanetan hain sarritan sortzen diren arazoak, liskarrak eta desadostasunak konpontzeko jaio da.

Eusko Jaurlaritzak sortu berria eta Etxebizitza Sailak kudeatua, **BIZILAGUN** hiritar guztiei dago zuzendua eta bere jaiotzearen zergaitia ondorengo terminoetan azaltzen da:

- 1. INFORMAZIOA**
Profesional talde zabalaz osaturiko zerbitzu honen bitartez, Eusko Jaurlaritzak jabe, bizilagun, alokatzaleek eta maizterrek dituzten eskubide eta betebeharrak buruzko informazioa eskaini nahi du, hala nola eskubide eta betebeharrak honen inguruan jabeek eta maizterrek dituzten zalantzak argitzeko nahian.
- 2. BERMAK**
Alokairu kontratuetan ezartzen den guztia bai alokatzalearen nola maizterren aldetik betetzen dela bermatzeko **BIZILAGUN** ondorengo lanetaz arduratzen da:
 - Alokairu kontratuetako **bisatu eta erregistro ofiziala**.
 - Jabeak kontratuaren hasieran kobratzen duen eta legeak ezartzen duen **Fidantzaren gordetzea**.
- 3. BITARTEKARITZA**
BIZILAGUN zerbitzuak komunitate baten **bizilagunen artean edota jabe eta maizterren artean bitartekaritzaren aukera** eskaintzen du, beraien artean konpontzeko gai ez diren arazoak konpontzeko helburuarekin.

Bitartekaritza eta adiskidetze ahalegin hauetan BIZILAGUN zerbitzuak ez ditu derrigorrezko ebazpenak egingo, inplikaturiko aldean arteko akordioak bultzatzeko baititu.

Azken eguneratzea: 2009/10/26

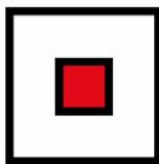
Webguneko herritarren informaziorako atalaren egitura honakoa da:

1. Jabetza Horizontala eta Jabekideen Erkidegoa

- Orientazio Orokorrak: Jabetza horizontala eta jabeen eskubideak eta betebeharrak, jardura debekatuak.
- Jabekideen erkidegoak: Komunitatearen estatutuak, aginte-organismoak, akordioak hartzea, partaidetza-kuota.
- Galdera ohikoenak: herritarrek jabetza horizontalaren eta jabekideen erkidegoen inguruan egiten dituzten galdera eta jasotzen dituzten erantzun ohikoenak ikus daitezke.
- Jabetza Horizontalaren eskuliburua: lege-testua, gida praktikoa eta formularioak (aktak, deialdiak, eta abar)
- Erreferentziako legeria espezifikoak: jabetza horizontala, iresgarritasuna, telekomunikazioa, jardura gogaikarriak, osasungaitzak, kaltegarriak eta arriskutsuak.

2. Hiri Errentamenduak

- Hiri Errentamenduen Legea
- Errentamendu-kontratua
- Kontratua sinatu aurretik kontuan hartu beharreko gomendioak
- Kontratuzko eskubideak eta betebeharrak



- Fidantza
- Errenta
- Gastuen eragina
- Obrak etxebizitza alokatu batean
- Kontratuaren iraupena
- Kontratua aldi baterako etetea
- Maizterrak bere borondatez uko egitea
- Kontratuaren lagapena
- Berrakuratzea
- Subrogazioa
- Maizterrak lehentasunez eskuratzeko eskubidea
- Jabearen eta maizterraren arteko jakinarazpenak
- Erreklamazio-bideak edo izan daitezkeen gatazkak konpontzeko bideak

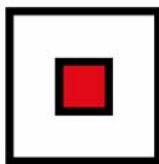
Bizilagunek erantzun dituen kontsultei erreparatzen bazaie, informazio-eskaeren bolumen handia metatu du Emantzipatzeko Oinarrizko Errentak¹. Horrela, 2011ko lehen hiruhilekoan guztira 3.245 kontsulta egin dira alokairua ordaintzeko gazteentzako laguntzen inguruan.

Kontsulten banaketa geografikoari dagokionez, Bizkaiak metatu ditu guztizkoaren % 58 (1.877 kontsulta), Arabak % 24 (768 kontsulta) eta Gipuzkoak gainerako % 18 (600 informazio-eskaera).

Ordezkarizetako bulegoek 4.844 kontsulta metatu dituzte: % 59 Bizkaiian, % 26 Araban eta % 14 Gipuzkoan. Abokatuek guztira 2.000 kontsulta erantzun dituzte. Telefonoz egindako informazio-eskaerei dagokionez (3.189), % 64 Bizkaiak bereganatu ditu, % 20 Arabak eta gainerako % 16 Gipuzkoak.

Bestalde, Bizilagunek eskaintzen duen bitartekaritza- eta kontziliazio-zerbitzuak 54 bitartekaritza – kontziliazioko esku-hartzetan parte hartu du, 2011ko lehen hiruhilekoan: 21 Gipuzkoan, 18 Araban eta 15 Bizkaiian. Datu horiek guztiek garbi erakusten dute Bizilagun zerbitzuaren jarduerak duen erritmo bizia.

¹ EOE Estatuko laguntza bat da, baina autonomia-erkidegoek kudeatzen dute eta 30 urtetik beherako gazteek ohiko etxebizitzaren alokairuaren errenta ordaintzeko ematen da.



5. taula Bizilagunek erantzundako kontsultak. 2011ko 1. hiruhilekoa.

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa*	Guztira
EOEri buruzko informazio-kontsultak	768	1.877	600	3.245
Telefonoz egindako informazio-kontsultak	640	2.049	500	3.189
Leihatilan egindako informazio-kontsultak	1.276	2.868	700	4.844
Abokatuei egindako informazio-kontsultak	120	1.010	870	2.000
Bitartekaritza-kontziliazioko zerbitzu kop.	18	15	21	54

* Datu zenbatetsiak

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila.

Baina, ezin da ahaztu, herritarrei informazioa emateaz gain, Bizilagunek bermeak eskaintzen dituela, izan ere, berak kudeatzen du errentamendu-kontratuen fidantzen gordailua. Hiri Errentamenduen Legearen arabera, maizterrak, errentamendu-kontratua ezartzen den momentuan, diru kopuru bat ordaindu behar du eta kontratua amaitzean jasoko du diru kantitate hori. Etxebizitzeari dagokienez, kantitate edo fidantza hori ez da errentaren hileroko bat baino baxuagoa izango. Fidantza hori Bizilagunen gordailatzean bermatu egiten da diru kopurua ondo gordeta egongo dela, itzuli arte.

Bizilagunen hiru Lurralde Ordezkaritzetan gordailatu diren alokairu-fidantzekin guztira 15 milioi euroko kopurua osatu da.

6. taula Fidantzak erregistratzea eta fidantza-kontuaren saldoa. 2011ko 1. seiuhilekoa

	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Fidantzak erregistratzea				
Osatutako fidantza kop.	478	333	159	970
Bertan behera utzitako fidantza kop.	605	370	56	1.031
Fidantza-kontuaren saldoa (€)	5.054.155,69	7.784.559,87	2.067.347,62	14.906.063,18

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila.

Amaitzeko, Bizilagun arduratzen da Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren kudeaketaz. Erabilgarri dauden azken datuen arabera (2011ko maiatzeko datuak dira), Bizilagun zerbitzuak 16.914 eskaera erregistratu ditu, 2008an martxan jarri zenetik, eta 6.681en kasuan lortu du konponbide positiboa ematea.

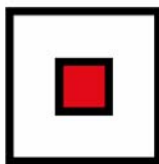
7. taula Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren kudeaketa

Eskaeren egoera	Araba	Bizkaia	Gipuzkoa	Guztira
Erantzuteke	43	86	23	152
Amaituta, erantzun positiboa	1.342	3.111	2.228	6.681
Amaituta, erantzun negatiboa	373	1.192	1.074	2.639
Amaituta, bertan behera geratzeagatik-suntsitzeagatik-ezeztatzeagatik	1.456	3.116	2.592	7.164
Balidatzeke	6	266	6	278
Erregistratutako eskaeren guztizkoa	3.220	7.771	5.923	16.914

2011ko maiatzeko datuak

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila.

Emantzipatzeko Oinarrizko Errenta Estatuko laguntza bat da, baina Eusko Jaurlaritzak kudeatzen du. 2008tik banatzen da eta ohiko etxebizitzaren alokairu-errenta ordaintzeko hilean ematen den 210 euroko dirulaguntza batean datza (2.520 euro/urtean). Programa honen

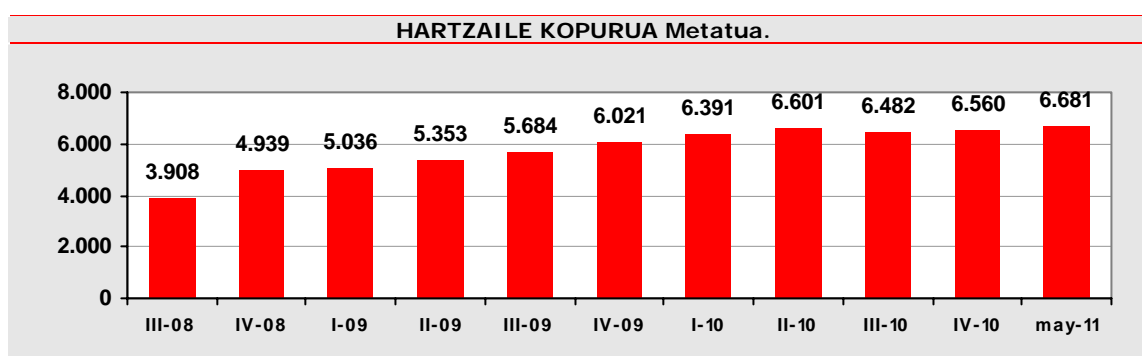


onuradunak 22 eta 30 urte arteko gazteak dira eta 2011ko maiatzean 6.681 gazte ziren EAEn, hau da, guztira 16,8 milioi euroko dirulaguntza.

Onuradunen lurralde-banaketari dagokionez, Bizkaiak metatu ditu guztizkoaren % 47 (3.111 pertsona), Gipuzkoak % 33 (2.228 hartzaile) eta Arabak gainerako % 20 (1.342 onuradun).

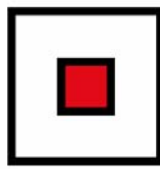
1 grafikoan ikus daiteke Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren hartzaile kopuruak izan duen hiru hileko bilakaera, 2008ko hirugarren hiruhilekotik hasita. 2011ko maiatzeko onuradunen bolumena 2010 ixtean lortutakoa (6.560) baino % 1,8 altuagoa da, eta 2009ko abenduko hartzaile-bolumena (6.021) baino % 11 altuagoa.

1. grafikoa Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren hartzaileen bilakaera EAEn, 2008-2011

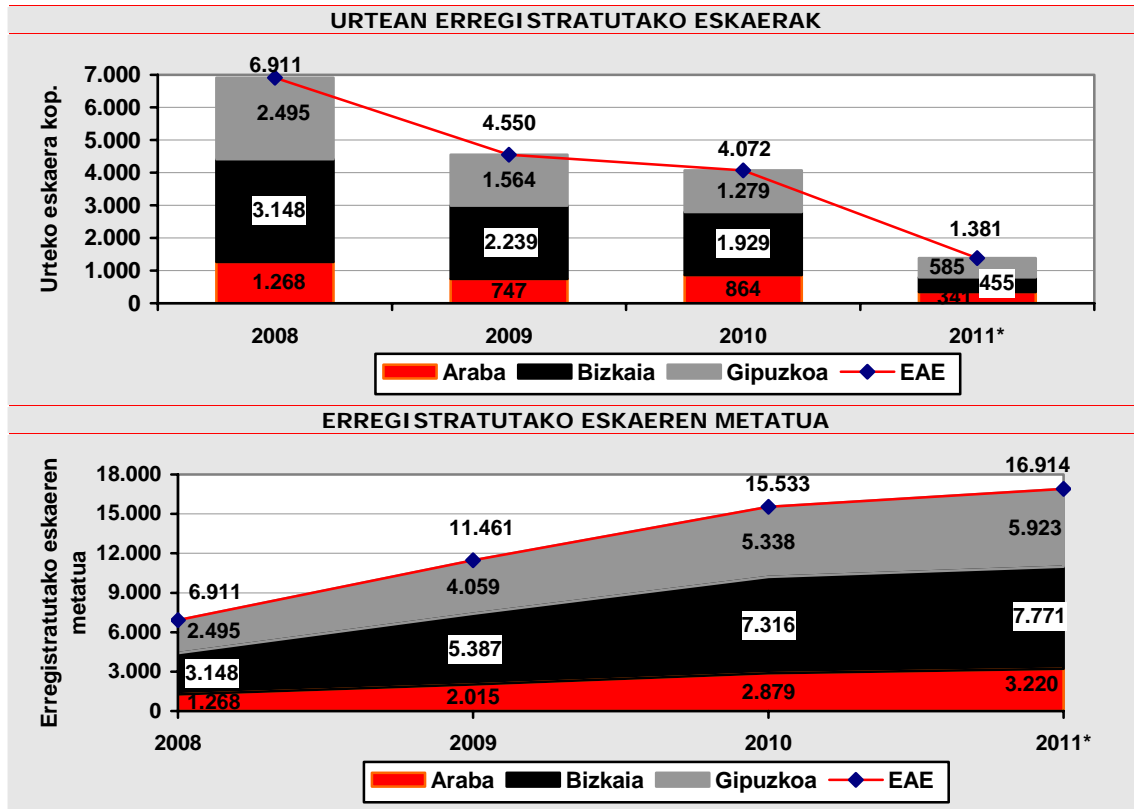


Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila. Eusko Jaurlaritza.

Eskaeren bilakaerari erreparatuz, 2008an, laguntzak indarrean sartu zirenean, balio maximoa erregistratu zenetik (6.911), eskaera berrien bolumena murrizten joan da, pixkanaka. Bolumena 4.550 eskaerara murriztu zen 2009an eta 4.072ra 2010ean. 2011ko datuen arabera, maiatzera bitartean 1.381 eskaera jaso dira.



2. grafikoa Emantzipatzeko Oinarrizko Errentaren urteko eskaerak lurralde historikoa, 2008-2011



*2011ko maiatza arte erregistratutako eskaerak.

Iturria: Etxebizitza, Herri Lan eta Garraio Saila. Eusko Jaurlaritza.