

# CARTA DE SERVICIOS

## 2018-2019



**EUSKO JAURLARITZA  
GOBIERNO VASCO**

INGURUMEN, LURRALDE PLANGINTZA  
ETA ETXEBIZITZA SAILA

DEPARTAMENTO DE MEDIO AMBIENTE,  
PLANIFICACIÓN TERRITORIAL Y VIVIENDA





# CARTA DE SERVICIOS

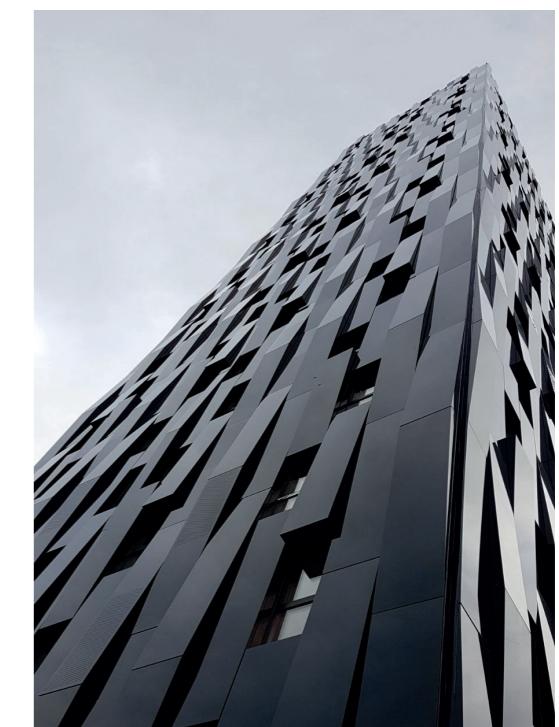
## 2018-2019

**Vivienda y Suelo de Euskadi S.A., en adelante VISESA, nace en 1990 con una clara vocación de servicio a la sociedad de la CAPV en el ámbito de la vivienda.**

VISESA pone a disposición de la sociedad esta Carta de Servicios como expresión de los compromisos de calidad que adquiere para con las personas usuarias.

Este documento permite el establecimiento de un canal de comunicación permanente con dichas personas y hace que la información y los resultados obtenidos sean cuantificables, accesibles y transparentes.

Así, este compromiso supone un paso más en el deseo de VISESA de prestar un servicio eficiente y excelente, que mejore la calidad de vida de las personas, lo que supone una motivación más para seguir mejorando en su trabajo y así dar una respuesta satisfactoria a las necesidades y expectativas expresadas por las personas a las que atendemos.



# MISIÓN [1]



VISESA ofrece productos/servicios de promoción de vivienda de protección pública en régimen de alquiler y de rehabilitación/renovación urbana para satisfacer las necesidades de vivienda descritas en el Plan Director de Vivienda, de forma coordinada con el Departamento de Vivienda del Gobierno Vasco y otros agentes público-privados de la CAPV, actuando con criterios de sostenibilidad, eficiencia energética y accesibilidad.

## OFRECEMOS

- 1** Promoción de vivienda de protección pública sostenible.
- 2** Promoción de vivienda de protección pública sostenible mediante sistemas de sorteo y/o adjudicación directa, con diferentes fórmulas de venta:
  - Venta de vivienda.
  - Alquiler de vivienda.
- 3** Promoción para venta y alquiler con opción a compra de otros elementos libres: garajes, trasteros y locales.

# UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

**La unidad responsable de la Carta de Servicios es el Área de Procesos, Comunicación Externa y Sistemas**

Portal de Gamarra 1A 2º  
01013 Vitoria-Gasteiz

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

[www.visesa.eus](http://www.visesa.eus)  
Email: [gasteiz@visesa.eus](mailto:gasteiz@visesa.eus)  
[bilbao@visesa.eus](mailto:bilbao@visesa.eus)  
[donostia@visesa.eus](mailto:donostia@visesa.eus)

# DIRECCIONES, ACCESOS Y HORARIOS DE LOS SERVICIOS

## VITORIA - GASTEIZ, ARABA

Portal de Gamarra 1A - Bajo  
(Edificio El Boulevard - entrada por Zaramaga)  
01013 Vitoria-Gasteiz

Tel. 945 21 40 38 Fax.: 945 42 16 09  
Email: gasteiz@visesa.eus



## BILBAO, BIZKAIA

San Vicente, 8 Bajo  
(entrada por Uribarrieta)  
48001 Bilbao

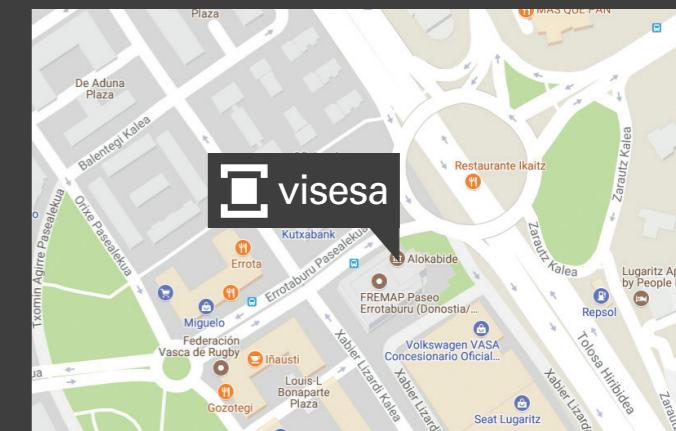
Tel. 946 61 26 20 Fax.: 944 24 19 89  
Email: bilbao@visesa.eus



## SAN SEBASTIÁN, GIPUZKOA

Paseo Errrotaburu, 1-7º  
20018 San Sebastián

Tel. 943 32 63 40 Fax.: 943 32 63 41  
Email: donostia@visesa.eus



## HORARIO DE LAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

*Horario invierno:*  
Lunes-Jueves 08:30-14:00 / 15:00-16:30  
Viernes 08:30-14:00

*Horario verano:*  
Lunes-Viernes 08:30-14:00

\* Atención al cliente Araba: Es necesario reservar cita previa.

## SERVICIO DE ATENCIÓN POST-VENTA DE VISESA

Tel. 900 20 21 23 Fax.: 945 42 16 09  
Email: sap@visesa.eus

*Horario:*  
Lunes-Viernes 08:30-20:00

## DERECHOS Y DEBERES DE LAS PERSONAS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS

A continuación, se detallan los derechos y deberes de las personas que vayan a adquirir una vivienda de protección pública o elemento libre, y las obligaciones de los servicios prestados por VISESA.

### Obligaciones de VISESA

- Fijar los precios de venta de forma que no puedan exceder los límites establecidos en normativa de vivienda pública protegida.
- Hacerse cargo de los gastos concernientes a la declaración de obra nueva y división horizontal, así como los correspondientes a la constitución y división de crédito hipotecario.
- Poner a disposición de la persona adquiriente un ejemplar del contrato debidamente visado por la Delegación Territorial de Vivienda.
- Entregar el Certificado Energético del Edificio al escriturar a todas las promociones que inicien la firma de contrato a partir del 1 de enero de 2015.
- Convocar y constituir la comunidad de propietarios tras el inicio de la escrituración de las viviendas protegidas con particulares.

### Obligaciones de las personas que vayan a adquirir una vivienda de protección pública o elemento libre

- Cumplir con las prohibiciones y limitaciones derivadas del régimen de viviendas de protección oficial y las condiciones de utilización señaladas en la calificación definitiva.
- Hacer frente al pago de las cantidades convenidas.
- Comunicar cualquier variación del estado civil o de la unidad convivencial, que afecte quienes serán titulares de la vivienda antes de la firma de las Escrituras de compraventa.

- Comunicar a VISESA en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución de ayudas, su interés o no en subrogarse en el préstamo otorgado a la promotora.
- Ocupar la vivienda en el plazo máximo de 6 meses a partir de la entrega de llaves, salvo que medie justa causa.
- Fijar en ella su residencia habitual y permanente, acreditando la certificación municipal correspondiente.
- Ejercer las obligaciones de mantenimiento de su vivienda y elementos comunes tal y como se recoge en el manual de uso y mantenimiento del edificio

### Derechos de las personas que se encuentren en proceso de adquisición de una vivienda de protección pública o elemento libre

- Instar la resolución del contrato en el caso de denegación de la calificación definitiva de la vivienda.
- Instar la resolución del contrato en caso de que el precio final de la vivienda resultara superior al 25% sobre el pactado en el contrato, en cuyo caso se reintegrarán las cantidades abonadas incrementadas con el interés legal más 1.000 euros en concepto de indemnización.



## NORMATIVA REGULADORA

A continuación se detallan los derechos y deberes de las personas que vayan a adquirir una vivienda de protección pública o elemento libre, y las obligaciones de los servicios prestados por VISESA:

### VISESA

- Decreto 25/1989, de 21 de noviembre, creación de la Sociedad Pública VIVIENDA Y SUELO DE EUSKADI, S.A./ EUSKADIKO ETXEBIZITZA ETA LURRA, E.A. (VISESA) y sus modificaciones posteriores.
- Modificaciones: Decreto 29/1990, de 6 de febrero; Decreto 175/1992, de 23 de junio; Decreto 96/2011, de 17 de mayo; Decreto 58/2012, de 24 de abril.

### VIVIENDAS DE PROTECCIÓN OFICIAL

- Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda
- Decreto 385/2013, de 16 de julio. Se aprueba el Instrumento de Valoración de la Exclusión Social.
- Orden de 15 de octubre de 2012. Registro de solicitantes de vivienda y de los procedimientos para la adjudicación de Viviendas de Protección Oficial y Alojamientos Dotacionales de Régimen Autonómico.
- Orden de 12 de diciembre de 2012. Sobre el arrendamiento con opción de compra de las viviendas de protección oficial.
- Real Decreto 1612/2011, de 11 de noviembre, modifica los Reales Decretos 1426/1989 y 1427/1989, sobre aranceles de notarios y registradores.
- Decreto 2/2010, de 12 de enero, de la prestación complementaria de vivienda.
- Orden de 3 de marzo de 2010. Determinación precios máximos de VPO.
- Orden de 6 de octubre de 2010. Medidas financieras para la compra de vivienda
- Orden de 21 de julio de 2010. Se establecen los requisitos para la adquisición del suelo propiedad de la administración general de la Comunidad Autónoma de Euskadi sobre el que se encuentran edificadas en derecho de superficie de terminadas viviendas de protección oficial.
- Orden de 12 de febrero de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se aprueban las Ordenanzas de Diseño de Viviendas de Protección Oficial.
- Orden de 11 de marzo de 2009, del Consejero de Vivienda y Asuntos Sociales, por la que se corrigen errores de la Orden de 12 de febrero de 2009, por la que se aprueban las Ordenanzas de Diseño de Viviendas de Protección Oficial.
- Decreto 39/2008, de 4 de marzo, Régimen Jurídico de viviendas de protección pública y medidas financieras en materia de vivienda y suelo.
- Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de octubre, sobre política de viviendas de protección oficial.
- Real Decreto 3148/1978, de 10 de noviembre, por el que se desarrolla el Real Decreto-Ley 31/1978, de 31 de Octubre, sobre Política de Vivienda.
- Decreto 2114/1968, de 24 de julio, por el que se aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley sobre Viviendas de Protección Oficial, texto refundido aprobado por Decretos 2131/1963, de 24 de julio, y 3964/1964, de 3 de diciembre.

### VIVIENDA Y EDIFICACIÓN

- Ley 3/2015, de 18 de junio, de Vivienda
- Decreto 226/2014, 9 de diciembre. Certificación de la eficiencia energética de los edificios.
- Decreto 209/2014, de 28 de octubre. Regula el control de calidad en la construcción.
- Orden FOM/1635/2013, de 10 de septiembre, por la que se actualiza el Documento Básico DB-HE «Ahorro de Energía», del Código Técnico de la Edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo
- Orden de 2 de abril de 2013, registro de certificados de eficiencia energética de edificios.
- Orden de 12 de diciembre de 2012, regula el control externo de la Certificación de Eficiencia energética.
- Decreto 80/2014, de 20 de mayo, de modificación del Decreto 241/2012 que regula la inspección técnica de edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco
- Decreto 241/2012, de 21 de noviembre, regula la inspección técnica de edificios en la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 178/2015, de 22 de septiembre, de sostenibilidad energética del sector público de la Comunidad Autónoma de Euskadi.
- Decreto 2013/2012, DE 16 de octubre, de contaminación acústica de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- Decreto 240/2011, de 22 de noviembre, regula la certificación de la eficiencia energética de los edificios de nueva construcción.
- Decreto 250/2003, de 21 de octubre, Libro del Edificio.
- Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación.
- Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos
- Ley 49/1960, de 21 de julio, de Propiedad Horizontal
- Ley 57/1968, de 27 de julio, sobre percepción de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas.

### CONSUMIDORES Y PROTECCIÓN

- Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de Consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.
- Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo. Medidas urgentes protección deudores hipotecarios sin recursos
- Real Decreto LEY 27/2012, de 15 de noviembre. Medidas urgentes para reforzar protección deudores hipotecarios.
- Decreto 204/2010, 20 de julio. Modificación del Decreto sobre derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios.
- Ley 29/2009, de 30 de diciembre, Competencia desleal y publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, Modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio
- Ley 2/2009, de 31 de marzo de 2009. Contratación de préstamos o créditos hipotecarios.
- Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.
- Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección ofertas con restitución del precio
- Ley 44/2006, de 29 de diciembre, mejora de la protección de los consumidores y usuarios.
- Ley 6/2003, de 22 de diciembre, Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarios
- Ley 7/1998, de 13 de abril. Condiciones generales de la contratación.
- Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, información a suministrar en la compraventa y arrendamiento de viviendas.
- Decreto 257/1983, de 14 de noviembre, que regula la información obligatoria que debe presentarse al consumidor y usuario de viviendas.

# PARTICIPACIÓN

4

## FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA

VISESA basa su gestión en los principios de excelencia considerando que la percepción que muestra la clientela es clave para conseguir las mejores condiciones de servicio y calidad de producto.

La ciudadanía puede colaborar con VISESA expresando sus opiniones y sugerencias a través de los siguientes canales de participación:

### Encuestas de satisfacción

Anualmente, VISESA realiza encuestas a una muestra representativa de personas que han adquirido una vivienda en las últimas promociones entregadas para valorar la calidad del producto y servicio prestado.

### Otras valoraciones

La ciudadanía en general, incluyendo las personas que hayan adquirido o estén en proceso de adquisición de una vivienda de protección pública o elemento libre, puede expresar sus consultas, incidencias y sugerencias, sobre el servicio, producto y sobre la presente Carta de servicio, a través de:

- El formulario en contacto de [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus)
- E-mail: [gasteiz@visesa.eus](mailto:gasteiz@visesa.eus) / [bilbao@visesa.eus](mailto:bilbao@visesa.eus) / [donostia@visesa.eus](mailto:donostia@visesa.eus)
- El Portal de Transparencia de VISESA

### Focus Groups

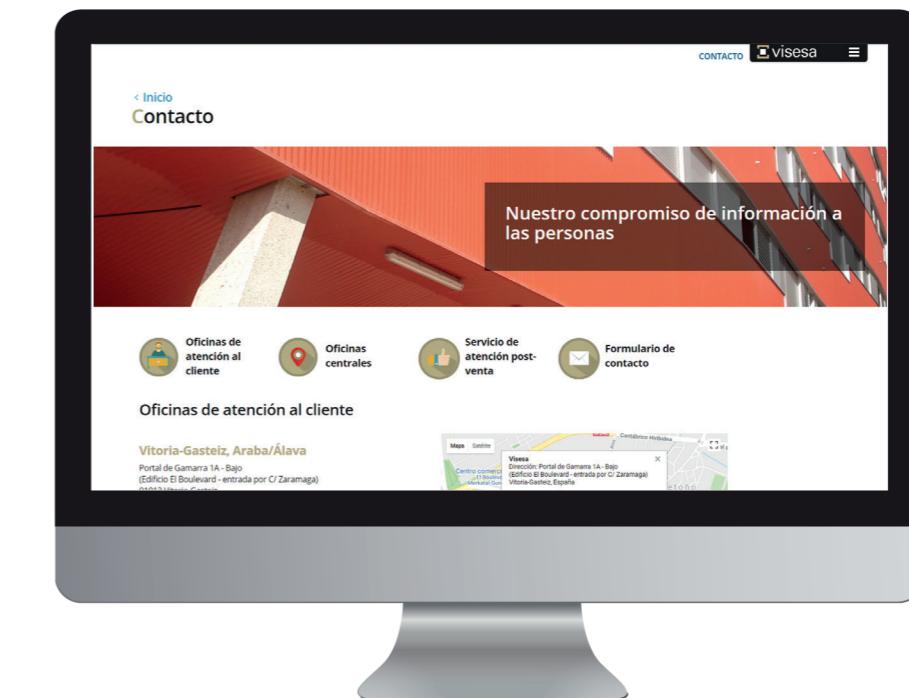
Puntualmente VISESA organiza Focus Groups con objeto de investigar, consultar o recabar información relevante respecto a aspectos de interés para la ciudadanía en relación a los productos/servicios prestados.

12

## ATENCIÓN A SUGERENCIAS, CONSULTAS E INCIDENCIAS

En el apartado de "Contacto" de nuestra página web, cualquier persona puede expresar cualquier sugerencia, incidencia o consulta sobre las características de los productos o servicios ofrecidos.

En un plazo máximo de 15 días hábiles se dará respuesta por escrito a todas las sugerencias, incidencias o consultas recibidas, a través del mismo canal en que han sido presentadas.



13

5

# ATENCIÓN

## ¿A QUÉ NOS COMPROMETEMOS? ¿CÓMO LO MEDIMOS?

En VISESA, siguiendo nuestra política de mejora continua, nos esforzamos para que tanto nuestros productos como los servicios que ofrecemos aporten un valor añadido respecto a lo establecido en los requisitos legales que nos afectan y otros estándares a los que nos acogemos de forma voluntaria.

Como resultado de ellos adquirimos los siguientes compromisos.

PRODUCTO-VIVIENDA	
Compromiso	¿Cómo lo medimos?
Promocionar viviendas de protección oficial y viviendas tasadas con una superficie entre un 5% y un 10% mayor que la mínima requerida según normativa*.	% de viviendas promocionadas en el año con superficie útil entre un 5% y un 10% mayor que la mínima requerida según normativa.
Entregar las viviendas de protección oficial y viviendas sociales con cocinas equipadas de armarios y electrodomésticos.	% viviendas VPO y VS entregadas con la cocina amueblada.
Ajustar el número de dormitorios de las viviendas promocionadas a la preferencia de la demanda identificada en cada momento: >60% de las viviendas con 3 dormitorios.	% de proyectos iniciados-calificados en el año en los que más de un 60% de sus viviendas tienen 3 dormitorios.
Entregar las cocinas amuebladas con electrodomésticos con eficiencia energética A o superior en las promociones entregadas a partir de 2011, y con frigoríficos y lavadoras A++, para las promociones a partir de 2015.	% viviendas entregadas con electrodomésticos de eficiencia energética A o superior.
Promocionar viviendas con una superficie para la iluminación y ventilación de la misma entre un 5% y un 10% superior a lo estipulado por normativa.**	% de viviendas promovidas en el año con una superficie de iluminación y ventilación entre un 5 y un 10% superior a la normativa.

Compromiso	SERVICIO ¿Cómo lo medimos?
Poner a disposición de la ciudadanía la visita a un piso piloto al menos tres meses antes del inicio de la entrega prevista, en aquellas promociones con, al menos, un 20% de viviendas sin adjudicatarios en fase de adjudicación directa.	% promociones con al menos un 20% de viviendas sin adjudicatarios en fase de adjudicación directa, en las que se ha puesto a disposición de la ciudadanía la visita a un piso piloto al menos tres meses antes del inicio de la entrega prevista.
Posibilitar la inspección de la vivienda por las propias personas que vayan a adquirirla antes de la escrituración de la misma.	% viviendas promocionadas sobre las que se ha posibilitado realizar una inspección por parte de la persona interesada.
Entregar dossier informativo antes de la escrituración de la vivienda, que incluya como mínimo:	% viviendas promocionadas a las que se ha entregado dossier informativo.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plano de ubicación</li> <li>• Plano de la vivienda</li> <li>• Memoria de calidades</li> <li>• Borrador del contrato</li> </ul>	
Constitución de comunidad por parte de VISESA en un plazo inferior a 8 semanas desde el inicio de la escrituración.	% Promociones en las que VISESA ha constituido la comunidad de propietarios en el plazo máximo de 8 semanas desde el inicio de la escrituración.
Atender a las personas que adquieren vivienda de protección pública de forma satisfactoria obteniendo al menos una puntuación media de 7 en las encuestas***.	Media de satisfacción de los ítems relacionados con el trato a las personas que adquieren vivienda de protección pública a través del call-center y del personal técnico.
Atender el 95% de las incidencias posventa urgentes**** en un plazo inferior a 48 horas.	% de incidencias posventa urgentes atendidas en 48 horas.
Atender más del 90% de las llamadas recibidas a través del Call-Center.	% cobertura de llamadas recibidas a través del call-center.

\* El cálculo de la superficie mínima se ha estimado en base a la suma de las estancias mínimas reguladas por normativa más la parte proporcional de pasillos y otras estancias adicionales no reguladas por la misma (Viviendas de 2 Dormitorios: 52m<sup>2</sup> y 3 Dormitorios: 66m<sup>2</sup>).

\*\* El mínimo que obliga la norma es que todas las estancias tengan una superficie de iluminación no inferior al 10% de la superficie de la estancia que ilumina. Nuestro compromiso es, por lo tanto, que la superficie de iluminación será superior al 10,5%-11% de la superficie de la estancia que se ilumina.

\*\*\* Escala de puntuación de las encuestas de satisfacción 1-10.

\*\*\*\* Incidencia posventa urgente: reclamación por defecto en la vivienda que afecta a una falta de suministros (agua, luz, gas) o impida la correcta entrada o salida de la misma.

## **Medidas de subsanación en caso de incumplimiento de los compromisos**

Quienes consideren que el producto y/o servicio prestado por VISESA no cumple los compromisos establecidos en la presente Carta, podrán presentar una incidencia, consulta o sugerencia a través de los medios indicados.

Una vez analizada, la unidad responsable se pondrá en contacto con quien presente la consulta o sugerencia y le indicará las medidas a adoptar para subsanar la deficiencia identificada.

## **FORMA DE COMUNICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y VIGENCIA**

La comunicación de los resultados en relación con el seguimiento de los compromisos de la Carta de Servicios, se realizará con carácter anual desde su fecha de publicación, mediante la comunicación de dichos resultados en el Portal de Transparencia de VISESA a través de la web de VISESA [www.visesa.eus](http://www.visesa.eus).

Los compromisos de la Carta de Servicios tienen vigencia máxima de dos años desde la fecha de la publicación de la presente carta de servicios si no se ha revisado con anterioridad.

Como resultado de la revisión del cumplimiento de los compromisos y de la realización de estudios de satisfacción y expectativas de la ciudadanía, se procederá a la actualización de la Carta de Servicios y difusión de la misma por los canales establecidos.