



# Carta de servicios Programas de ayudas

Enero 2026

## *Indice*

1. Presentación.....	- 2 -
2. Nuestros servicios.....	- 3 -
3. Acceso a nuestros servicios .....	- 4 -
4. Normativa reguladora .....	- 5 -
5. Derechos de las personas usuarias del servicio .....	- 5 -
6. Deberes de las personas usuarias del servicio .....	- 6 -
7. Nuestros compromisos .....	- 6 -
8. Sistema de gestión.....	- 7 -
9. Medidas de subsanación.....	- 7 -

## 1. Presentación

Esta Carta de Servicios recoge los *servicios* que el Ente Vasco de la Energía ofrece a la ciudadanía en los programas de ayudas que gestiona, tanto con fondos propios como procedentes de la Unión Europea, y da a conocer los *compromisos de calidad* asociados a la prestación de dichos servicios, con el firme propósito de aplicarles una cultura de *mejora continua*.

El Ente Vasco de la Energía, Ente Público de Derecho Privado dependiente del Departamento de Industria, Transición Energética y Sostenibilidad del Gobierno Vasco, es la *agencia energética del Gobierno Vasco*, cuya misión es:

- Proponer las *estrategias energéticas de Euskadi*, bajo los criterios de garantía de suministro, competitividad en costes, sostenibilidad y desarrollo tecnológico.
- Participar activamente en el desarrollo de estas estrategias y contribuir a la *consecución de sus objetivos*.

Entre las actuaciones que realiza a este respecto, el EVE gestiona diversos *programas de ayudas*, propios o financiados por la Unión Europea, para promover acciones que persiguen el ahorro y la eficiencia energética, el uso de energías renovables, la racionalización del consumo de energía y la reducción de la dependencia del petróleo en el transporte y en la movilidad de las personas, en el territorio de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El EVE basa su capacidad de actuación en la *cualificación técnica, compromiso y liderazgo* de las *personas*, así como en la planificación y gestión eficiente de sus recursos.

Los valores del EVE los conforman criterios de prioridad, elegidos de manera libre y consciente, que definen la forma de trabajar y de actuar de sus personas. Sirven para orientar comportamientos y acciones de cara a superar los retos diarios a los que se enfrenta la organización. Estos valores, aplicables en los servicios relacionados con los programas de ayudas, son:

<i>Compromiso</i>	<i>Cercanía</i>	<i>Credibilidad</i>
<i>Innovación</i>	<i>Liderazgo</i>	<i>Transparencia</i>

## 2. Nuestros servicios

Servicios de atención en euskera y castellano a las personas solicitantes de nuestros programas de ayudas: atención a consultas y resolución de dudas, gestión administrativa y técnica de los programas y respuesta a las quejas, sugerencias y agradecimientos recibidas:

- **Servicio de Atención al Interesado:** Atención a las consultas recibidas (telefónica, correo electrónico, y si fuera preciso, presencial) por parte de los solicitantes o beneficiarios de las ayudas:
  - Información general (requisitos de los programas, beneficiarios, plazos...).
  - Información particular (situación de un expediente, explicación de subsanaciones, petición de claves...).
  - Asistencia y soporte (uso de las aplicaciones, cumplimentación de datos, uso del certificado electrónico...).
  - Campañas (avisos de cumplimiento de plazos, presentación de documentación...).
  - Otras tareas de carácter general encaminadas a atender al interesado
- **Servicio de revisión y validación administrativa de solicitudes de ayuda:** Recepción, análisis, revisión y validación administrativa de las solicitudes recibidas tanto en fase de solicitud como en fase de justificación (revisión documentación administrativa, requerimientos de subsanación...).
- **Servicio de revisión y validación técnica:** Análisis, revisión y validación técnica de las solicitudes recibidas tanto en fase de solicitud como en fase de justificación (revisión documental técnica, elaboración de informe técnico para el cálculo de las ayudas).
- Emisión de **resoluciones**.
- **Revisión de justificaciones** de la realización de las **inversiones** subvencionadas.
- **Abono de las ayudas** cuando la valoración de la documentación aportada resulta positiva.
- Recepción, gestión y respuesta de **sugerencias, agradecimientos y quejas**.

### 3. Acceso a nuestros servicios



En el teléfono:

**946.620.600**

- De **lunes a jueves**, de 8:00h a 18:00h
- **Viernes**, de 08:00 a 15:00h
- Agosto**, de **lunes a viernes**, de 08:00h a 15:00h



Enviando un email a:

[gestionayudas@eve.eus](mailto:gestionayudas@eve.eus)

[comunicacion@eve.eus](mailto:comunicacion@eve.eus)

[EEEkalitatea@eve.eus](mailto:EEEkalitatea@eve.eus)



Por correo postal, dirigido a:

Ente Vasco de la Energía  
Alameda de Urquijo, 36 -1ª planta  
48011 BILBAO



En la página web, <https://www.eve.eus/contacto/>



Nombre *	Apellidos *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

A través del Servicio de Atención Ciudadana **Zuzenean**



## *4. Normativa reguladora*

- Ley 9/1982, de 24 de noviembre, por la que se crea el Ente Vasco de la Energía.
- Decreto 64/1985, de 5 de marzo, por el que se regulan las funciones del Ente Vasco de la Energía.
- Normativas de los programas de ayudas y servicios: [Programa de ayudas - EVE](#)
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (Reglamento general de protección de datos).
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 10/1982 de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera. (BOPV nº 160 de 16 de diciembre de 1982).
- Norma UNE-EN-ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

## *5. Derechos de las personas usuarias del servicio*

- A ser tratadas de manera correcta en el idioma oficial de su elección con el mismo nivel de calidad, de acuerdo con la legislación que regula el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.
- A ser atendidas en el menor tiempo posible.
- A recibir cuanta información, orientación y/o aclaración requieran sobre los programas de ayudas gestionados por el EVE.
- A ser asistidas en el uso de medios electrónicos en sus relaciones, según lo previsto en el artículo 12.2. de la Ley 39/2015 de 1 de octubre.
- A recibir la información y atención de forma clara y fácilmente comprensible, cuando realicen consultas, solicitudes y sugerencias o cuando planteen alguna queja por el funcionamiento del servicio.
- A tener garantizada la confidencialidad de sus datos personales y la privacidad y en particular a que estos sean únicamente exigidos y tratados para las finalidades previstas en el procedimiento o actuación que se trate, con pleno respeto a la legislación vigente.
- A obtener un servicio de calidad que se ajuste a los compromisos adquiridos en la presente Carta de Servicios.
- A realizar reclamaciones, y a recibir información clara del procedimiento para efectuarlas.

## 6. Deberes de las personas usuarias del servicio

- Tratar con educación y respeto a las personas que les atienden.
- Facilitar con veracidad, y exactitud, los datos necesarios para posibilitar que reciban el servicio requerido en condiciones óptimas.
- Aportar la información y/o documentación necesaria para las gestiones que así lo requieran.
- Utilizar los procedimientos/canales establecidos para cada caso.
- Respetar los horarios de atención establecidos.

## 7. Nuestros compromisos

Los niveles mínimos de servicio que nos compromete garantizar son los siguientes:

- El **90% de las llamadas** deben responderse en menos de **30 segundos** y el 95% en menos de 60 segundos. El resto accederán a un buzón telefónico.
- El **100% de los mensajes** recibidos en el **buzón telefónico** deben responderse, como máximo, dentro del primer día laborable siguiente al de su recepción. El 90% de las consultas recibidas a través del correo electrónico deberán responderse en 2 días laborables, y el resto en 10 días laborables.
- El **90% de las solicitudes** recibidas deberán resolverse en **3 meses**. El resto se resolverán en un plazo máximo de 6 meses.
- El **90% de los expedientes en fase de justificación** se resolverán y, en su caso, se procederá al pago en **3 meses**, tomando como referencia la fecha de presentación de dicha justificación. El 20% restante, en un plazo máximo de 6 meses.
- Todas las **sugerencias, agradecimientos y quejas** recibidas con relación a la prestación de los servicios incluidos en esta carta o a los compromisos de calidad asumidos en la misma **tendrán respuesta** y se ofrecerán, en su caso, las medidas de subsanación o compensación necesarias que procedan.
- El **90%** de las sugerencias, agradecimientos y quejas recibidas con relación a la prestación de los servicios incluidos en esta carta tendrán **respuesta en un plazo máximo de 5 días hábiles**. El 100%, en un plazo máximo de 10 días hábiles.

## *8. Sistema de gestión*

El Servicio de Atención a las personas usuarias de los programas de ayudas participa en el Sistema integral de Gestión la Calidad, el Medioambiente y la Prevención de Riesgos Laborales del Ente Vasco de la Energía, así como en las políticas de Igualdad, Normalización Lingüística, y Transparencia.

El Servicio aportará la información necesaria para realizar el seguimiento de los indicadores requeridos y asegurar el cumplimiento de los compromisos.

## *9. Medidas de subsanación*

Las personas que consideren que el Servicio de Atención al Interesado ha **incumplido alguno de los compromisos** adquiridos en la presente Carta de Servicios, **podrán dirigirse por escrito** al Área de Control de Gestión del EVE,

- enviando un **email a** [EEEkalitatea@eve.eus](mailto:EEEkalitatea@eve.eus)
- o una carta a la siguiente **dirección postal:**

*Ente Vasco de la Energía*

*Alameda de Urquijo, 36 -1ª planta*

*48011 BILBAO*

El EVE se compromete a responder a estas comunicaciones en un plazo máximo de 10 días laborables. Si se verifica el incumplimiento, se informará a la persona comunicante de los motivos por los que se ha producido el mismo y de las medidas correctoras que se pongan en marcha.