



# Zerbitzuen Karta Laguntzen programak

Urtarrila 2026

## *Aurkibidea*

1. Aurkezpena .....	- 2 -
2. Gure zerbitzuak .....	- 3 -
3. Gure zerbitzuetarako sarbidea .....	- 4 -
4. Araudi erregulatzailerak .....	- 5 -
5. Zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak .....	- 5 -
6. Zerbitzuaren erabiltzaileen betebeharrak.....	- 6 -
7. Gure konpromisoak .....	- 6 -
8. Kudeaketa-sistema .....	- 7 -
9. Zuzentzeko neurriak.....	- 7 -

## 1. Aurkezpena

Zerbitzuen Karta honek jasotzen ditu Energiaren Euskal Erakundeak kudeatzen dituen laguntza-programetan herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak, bai bere funtsekin, bai Europar Batasunetik datozenekin, eta zerbitzu horien prestazioari lotutako **kalitate-konpromisoak** ezagutarazten ditu, etengabeko **hobekuntzaren** kultura aplikatzeko asmo sendoarekin.

Energiaren Euskal Erakundea, Eusko Jaurlaritzako Industria, Trantsizio Energetikoa eta Jasangarritasun Sailaren mendeko zuzenbide pribatuko erakunde publikoa, **Eusko Jaurlaritzaren energia-agentzia da**. Bere misioa honako hau da:

- Euskadiko **energia-estrategiak proposatzea**, horniduraren bermea, kostuen lehiakortasuna, jasangarritasuna eta garapen teknologikoa irizpidetzat hartuta.
- Estrategia horien garapenean aktiboki parte hartzea eta **haien helburuak lortzen laguntzea**.

Arlo horretan egiten dituen jarduketan artean, EEEK zenbait **laguntza-programa kudeatzen ditu, bereak** edo Europar Batasunak finantzatutakoak, Euskal Autonomia Erkidegoko lurraldean energia aurreztea eta eraginkortasunez erabiltzea, energia berriztagarriak erabiltzea, energia-kontsumoa arrazionalizatzea eta garraioan eta pertsonen mugikortasunean petrolioarekiko mendekotasuna murriztea helburu duten ekintzak sustatzeko.

EEEEK **pertsonen kualifikazio teknikoan, konpromisoan eta lidergoan** oinarritzen du bere jarduteko gaitasuna, bai eta bere baliabideen plangintza eta kudeaketa eraginkorrean ere.

EEEren balioak lehentasun-irizpideek osatzen dituzte, modu libre eta kontzientean aukeratuak, eta pertsonak lan egiteko eta jarduteko duten modua definitzen dute. Erakundearen eguneroko erronkak gainditzeko portaerak eta ekintzak orientatzeko balio dute. Balio horiek laguntza-programekin lotutako zerbitzuetan aplika daitezke, eta honako hauek dira:

<b>Konpromisoa</b>	<b>Hurbiltasuna</b>	<b>Sinesgarritasuna</b>
<b>Berrikuntza</b>	<b>Lidergoa</b>	<b>Gardentasuna</b>

## 2. Gure zerbitzuak

Laguntza-programen eskatzaileentzako arreta-zerbitzuak euskaraz eta gaztelaniaz: kontsultei erantzutea eta zalantzak argitzea, programen kudeaketa administratiboa eta teknikoa eta jasotako kexa, iradokizun eta esker onei erantzutea:

- **Interesdunarentzako Arreta Zerbitzua:** Laguntzen eskatzaile edo onuradunek egindako kontsultei erantzutea (telefonoz, posta elektronikoz eta, beharrezkoa bada, aurrez aurre):
  - Informazio orokorra (programen baldintzak, onuradunak, epeak...).
  - Informazio partikularra (espediente baten egoera, zuzenketa azalpena, gakoaren eskaera...).
  - Laguntza eta euskarria (aplikazioak erabiltzea, datuak betetzea, ziurtagiri elektronikoa erabiltzea...).
  - Kanpainak (epeak betetzeari buruzko jakinarazpenak edo abisuak, dokumentazioa aurkeztea...).
  - Interesdunari arreta emateko izaera orokorreko beste zeregin batzuk.
- **Laguntza eskaeren berrikuspen eta baliozkotze administratiborako zerbitzua:** Eskaera-fasean nahiz justifikazio-fasean jasotako eskaerak jasotzea, aztertzea, berrikustea eta administratiboki baliozkotzea (administrazio-dokumentazioa berrikustea, zuzentzeko errekerimenduak egitea...).
- **Berrikuspen eta baliozkotze teknikoko zerbitzua:** Bai eskaera fasean bai justifikazio fasean jasotako eskaeren azterketa, berrikuspena eta baliozkotze teknikoa (dokumentuen azterketa teknikoa, laguntzak kalkulatzeko txosten teknikoa egitea).
- **Ebazpenak** ematea.
- **Diruz lagundutako inbertsioak egin** izanaren **justifikazioak berrikustea**.
- **Laguntzak ordaintzea**, aurkeztutako agirien balorazioa positiboa denean.
- **Iradokizunak, esker onak eta kexak** jaso, kudeatu eta erantzutea.

### 3. Gure zerbitzuetarako sarbidea



Telefono honetan:

**946.620.600**

- Astelehenetik ostegunera, 8:00etatik 18:00etara
- Ostiraletan, 08:00etatik 15:00etara  
Abuztua, astelehenetik ostiralera, 08:00etatik 15:00etara



Bidali mezu elektronikoa bat helbide honetara:

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

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

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



Posta arruntez, helbide honetara:

Energiaren Euskal Erakundea

Urkixo zumarkalea, 36 - 1. solairua

48011 BILBO



Web orrian, <https://www.eve.eus/eu/kontaktua/>



Izena *	Abizenak *
<input type="text"/>	<input type="text"/>



Zuzenean Herritarrentzako Arreta Zerbitzuaren bidez



## 4. Araudi erregulatzailea

- 9/1982 Legea, azaroaren 24koa, Energiaren Euskal Erakundea sortzekoa.
- 64/1985 Dekretua, martxoaren 5koa, Energiaren Euskal Erakundearen eginkizunak arautzen dituena.
- Laguntza- eta zerbitzu-programen araudiak: [Laguntza programa - EEE](#)
- 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
- 2016/679 (EB) Erregelamendua, Europako Parlamentuarena eta Kontseiluarena, 2016ko apirilaren 27koa, datu pertsonalen tratamenduari eta datu horien zirkulazio askeari dagokienez pertsona fisikoak babesteari buruzkoa (Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorra).
- 3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5koa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa.
- 10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Oinarrizkoa. (1982ko abenduaren 16ko EHAA, 160. zk.).
- UNE-EN-ISO 9001:2015 Araua Kalitatea Kudeatzeko Sistemak.

## 5. Zerbitzuaren erabiltzaileen eskubideak

- Beren aukerako hizkuntza ofizialean behar bezala artatuak izateko eskubidea, kalitate-maila berarekin, herritarren hizkuntza-eskubideak arautzen dituen legeriarekin bat etorritik.
- Ahalik eta lasterren artatuak izateko eskubidea.
- EEEK kudeatutako laguntza-programei buruz behar duten informazio, orientazio eta/edo argibide oro jasotzeko eskubidea.
- Beren harremanetan bitarteko elektronikoak erabiltzeko laguntza jasotzeko eskubidea, urriaren 1eko 39/2015 Legearen 12.2 artikuluan aurreikusitakoaren arabera.
- Informazioa eta arreta modu argi eta ulerterrazean jasotzeko eskubidea, kontsultak, eskaerak eta iradokizunak egiten dituztenean edo zerbitzuaren funtzionamenduagatik keixaren bat azaltzen dutenean.
- Beren datu pertsonalen konfidentziasuna eta pribatutasuna bermatuta izateko eskubidea, eta, bereziki, datu horiek kasuan kasuko prozeduran edo jarduketan aurreikusitako helburuetarako soilik eskatuak eta tratatuak izateko eskubidea, indarrean dagoen legeria erabat errespetatuta.
- Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoekin bat datorren kalitatezko zerbitzua lortzeko eskubidea.

- Erreklamazioak egiteko eta horiek egiteko prozedurari buruzko informazio argia jasotzeko eskubidea.

## *6. Zerbitzuaren erabiltzaileen betebeharrak*

- Artatzen dituzten pertsonak gizabidez eta errespetuz tratatzea.
- Eskatutako zerbitzua baldintza ezin hobeetan jaso ahal izateko behar diren datuak egiazkotasunez eta zehaztasunez ematea.
- Beharrezkoa den kudeaketak egiteko behar den informazioa eta/edo dokumentazioa ematea.
- Kasu bakoitzerako ezarritako prozedurak/bideak erabiltzea.
- Ezarritako arreta-ordutegiak errespetatzea.

## *7. Gure konpromisoak*

Hauek dira bermatzeko konpromisoa hartzen dugun gutxienerako zerbitzu-mailak:

- **Deien % 90i 30 segundo** baino gutxiagoan erantzun behar zaie, eta % 95i, 60 segundo baino gutxiagoan. Gainerakoak telefono-postontzi batean sartuko dira.
- **Telefono-postontzian** jasotako **mezuen % 100i**, gehienez ere, jaso eta hurrengo lanegunean erantzun behar zaie. Posta elektronikoz jasotako kontsulten % 90i bi lanegunetan erantzun behar zaie, eta gainerakoei, 10 lanegunetan.
- **Jasotako eskaeren % 80 3 hilabetetan** ebatzi beharko dira. Gainerakoak, gehienez, 6 hilabeteko epean ebatziko dira.
- **Justifikazio-fasean dauden espedienteen % 80 ebatzi** eta, hala badagokio, **3 hilabetetan** ordainduko dira, justifikazio hori aurkeztu den data erreferentziazat hartuta. Gainerako % 20a, gehienez ere 6 hilabeteko epean.
- Karta honetan jasotako zerbitzuak eskaintzearen inguruan edo bertan hartutako **kalitate-konpromisoen inguruan jasotako iradokizun, esker on eta kexa guztiek erantzuna izango dute**, eta behar diren zuzenketa- edo konpentsazio-neurriak eskainiko dira.
- Gutun honetan jasotako zerbitzuak ematearen inguruan jasotako iradokizun, esker on eta kexen **% 90ek gehienez 5 egun balioduneko epean** izango dute erantzuna. % 100, gehienez ere 10 egun balioduneko epean.

## 8. Kudeaketa-sistema

Laguntza-programen Erabiltzaileentzako Arreta Zerbitzuak Energiaren Euskal Erakundearen Kalitatea, Ingurumena eta Lan Arriskuen Prebentzioa Kudeatzeko Sistema Integralean parte hartzen du, baita Berdintasun, Hizkuntza Normalizazio eta Gardentasun politiketan ere.

Zerbitzuak behar den informazioa emango du eskatutako adierazleen jarraipena egiteko eta konpromisoak betetzen direla ziurtatzeko.

## 9. Zuzentzeko neurriak

Erabiltzaileentzako Arreta Zerbitzuak Zerbitzuen Karta honetan hartutako konpromisoren bat bete ez duela uste duten pertsonak EEEko Kudeaketa Kontroleko Sailera jo dezakete idatziz,

- helbide honetara, [EEEkalitatea@eve.eus](mailto:EEEkalitatea@eve.eus), **mezu elektronikoko** bat bidalita
- edo **gutun bat** helbide honetara:

*Ente Vasco de la Energía*

*Alameda de Urquijo, 36 -1ª planta*

*48011 BILBAO*

EEEk konpromisoa hartzen du komunikazio horiei gehienez 10 laneguneko epean erantzuteko. Ez-betetzea egiaztatzen bada, horren arrazoiak eta abian jartzen diren neurri zuzentzaileen berri emango zaio komunikatzaileari.