alokabizi

# Manual de bienvenida a la vivienda

**Viviendas de Alokabide o Gobierno Vasco con calefacción central y sistema AUGE**

alokabizi

# Índice

| | |
|---|---|
| Derechos y deberes | 4 |
| Entramos a vivir | 7 |
| Mis gastos | 19 |
| Cuido mi vivienda | 23 |
| Cuido mi edificio | 28 |
| Vivo en comunidad | 32 |
| Qué hago si... | 36 |
| A quién acudir | 43 |

alokabizi

# Desde ALOKABIDE os queremos dar la BIENVENIDA a vuestro nuevo hogar.

Queremos que disfrutéis y cuidéis esta vivienda que forma parte del parque gestionado por la sociedad pública ALOKABIDE.

Con este manual os queremos acompañar y guiar en las gestiones necesarias para el cuidado de vuestro hogar y de las zonas comunes.

Además, en el manual podréis encontrar información de interés para gestionar incidencias, teléfonos de contacto de utilidad e implicaciones de vivir en una comunidad de vecinos.

alokabizi

# Derechos y deberes

Disponer de una vivienda pública de alquiler, supone tener unos derechos y unas obligaciones.

# Derechos

Son derechos de las personas inquilinas:

1. **Ser informadas** por Alokabide, con claridad, transparencia y de forma adaptada, sobre las condiciones de utilización de su vivienda, sus derechos y deberes.
2. **Disponer de la documentación** necesaria sobre el régimen de ocupación de la vivienda.
3. Derecho a la **confidencialidad** de toda la información sobre su situación personal.
4. **Ser atendida** por el personal de Alokabide en sus peticiones, reclamaciones y sugerencias en relación con el uso de la vivienda.
5. **Participar en las reuniones de comunidad de personas inquilinas** con voz y voto, en aquellas cuestiones establecidas en el contrato.

# Deberes

Son deberes de las personas inquilinas:

1. Destinar la vivienda como domicilio habitual y permanente de las personas que constan en el contrato, **evitando el alojamiento de otras personas** sin conocimiento y autorización previa por parte de Alokabide.
2. **Respetar las normas básicas de convivencia** y aquellas que rijan el funcionamiento de la comunidad.
3. **Mantener la vivienda** en buen estado de conservación e higiene, evitando la realización o reformas sin autorización expresa de Alokabide.
4. Afrontar el **pago de los gastos** relacionados con la instalación y consumo de suministros de luz, agua y otros relacionados con la vivienda, así como lo establecido en el contrato de alquiler.

alokabizi

# Entramos a vivir

Tu vivienda está compuesta por **una cocina, una habitación, un baño, sala, pasillo, terraza, trastero** y tiene **100 metros cuadrados**. Se encuentra en **Vitoria**, en la **Avenida de Bruselas 99**, en un bloque de 1 viviendas.

La **instalación de calefacción** es **central**, y funciona con **gas natural**. Además, tu vivienda tiene **radiadores**.

Tu vivienda tiene un **sistema AUGE** para gestionar la calefacción central. Es un sistema de gestión energética que mide los consumos de cada vivienda y permite que cada uno pague por lo que consume.

A través de unas pantallas instaladas en **el saln**, se podrá cargar dinero, y el saldo disponible se irá reduciendo a medida que se consume calefacción. Es igual que el prepago en los móviles, donde hay que cargar una cantidad para poder utilizarlos.

El funcionamiento de los radiadores se controla con un termostato, desde el que se puede encender o apagar la calefacción.

El **agua caliente** de grifos y duchas viene de una instalación **central** que funciona con **gas natural**.

En el caso del agua caliente, el sistema AUGE funciona igual que para la calefacción. A través de unas pantallas instaladas en **el saln**, se podrá cargar dinero, y el saldo disponible se irá reduciendo a medida que se consume agua caliente.

**La llave general de paso de agua está en el rellano** y sirve para que la vivienda tenga agua.

**Al entrar a vivir, tendrás que seguir los siguientes pasos:**

alokabizi

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|
| Alta de **suministros** | **Puesta en marcha** de instalaciones | **Contratación** de un **seguro** | Comunicación de **incidencias** | Envío de **certificado de empadronamiento** |

# Alta de suministros

Para poder utilizar las instalaciones de tu vivienda, debes de dar de alta los suministros necesarios, que en tu caso son estos:

| | |
|---|---|
| **Agua** | Para poder tener agua en la vivienda |
| **Electricidad** | Para que funcionen todos los aparatos eléctricos |
| **Agua caliente y calefacción** | Para tener acceso a agua caliente y calefacción |

## Suministro de agua

El suministro de agua deberá estar a tu nombre. Estos son los pasos a seguir:

1. Llamar a **XXXXX** al teléfono **945XXXXXX**
2. Esta es la documentación necesaria para el alta: **DNI del titular del contrato, 20 dígitos de la cuenta bancaria, dirección de la vivienda, teléfono de contacto y copia**

**del contrato de alquiler**

# Suministro de electricidad

El suministro de electricidad deberá estar a tu nombre. Estos son los pasos a seguir:

1. Llamar a una empresa comercializadora de energía eléctrica que tú elijas, en función de las condiciones que te ofrezcan.
2. Documentación necesaria para el alta: **DNI del titular del contrato, 20 dígitos de la cuenta bancaria, dirección de la vivienda y teléfono de contacto**

# Agua caliente y calefacción

Como la instalación de calefacción y agua caliente es comunitaria y se gestiona a través del sistema AUGE es necesario que firméis un contrato de suministro de calefacción y agua caliente. Estos son los pasos a seguir:

1. Llamar a la empresa de gestión energética al teléfono **945XXXXXX**
2. Concertar cita para firmar contrato de suministro

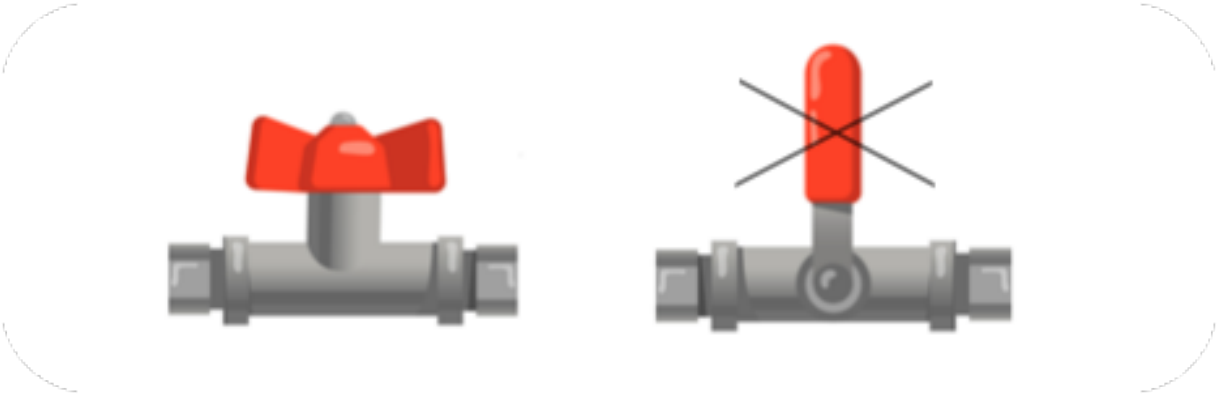
# Puesta en marcha de las instalaciones

Después de haber dado de alta los suministros deberás poner en marcha las instalaciones.

## Puesta en marcha de agua fría y caliente

Para tener agua en la vivienda deberás tener en cuenta lo siguiente:

1. Acceder al armario situado en el rellano y abrir las llaves que correspondan a tu vivienda. Para eso tienes que alinear las llaves con la dirección de la tubería.

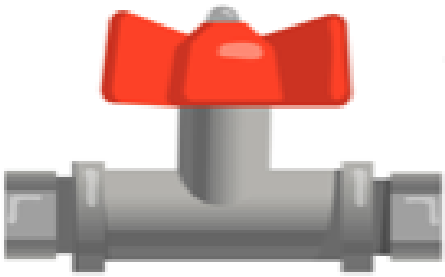


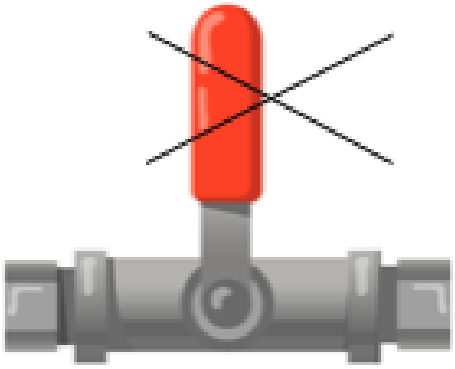
2. Abrir las llaves de paso de la cocina y los baños.

# Puesta en marcha de calefacción

Para la puesta en marcha de la calefacción, tendrás que seguir los siguientes pasos:

1. Acceder al armario situado en el rellano y abrir las llaves que correspondan a tu vivienda.





2. Conectar el termostato. El termostato permite regular la temperatura de los radiadores. Para usarlo correctamente, debes:
    - Leer las **instrucciones de uso**.
    - Comprobar que el termostato esté encendido. Si no se enciende comprobar que esté **conectado a la red**.

3. Comprobar que las llaves de paso de los radiadores estén abiertas.

4. Comprobar que los radiadores no tengan aire. Para ello, con una moneda, puedes girar ligeramente la rosca que tienen en los laterales haciendo que salga el aire. Cuando empiece a salir agua, ciérrala.

5. Es recomendable una temperatura máxima de 17° por la noche y 21° durante el día por cuestión de ahorro y confort.

# Contratación de un seguro

Todas las viviendas gestionadas por Alokabide, tienen un seguro de CONTINENTE que cubre daños en la propia vivienda. Pero **es necesario que contrates un seguro de CONTENIDO Y RESPONSABILIDAD CIVIL** que cubra daños en tus objetos personales, muebles, ... o daños a tus vecinos.

Para contratar el seguro, puedes llamar a una empresa aseguradora que tú elijas, en función de las diferentes ofertas que haya en el mercado.

¿Pero qué seguro contratar? El seguro debe tener las siguientes características:

- **Daños materiales**: que cubra mínimo 10.000 € de daños materiales.
- **Responsabilidad civil**: que cubra como mínimo 150.000 € de daños que pueda generar al Gobierno Vasco, a mis vecinos o a otras personas.

El seguro incluirá como asegurado adicional al Gobierno Vasco y a Alokabide.

Si los daños causados no están cubiertos por el seguro o superan los límites del seguro, será la persona inquilina quien se haga cargo del coste no cubierto.

Deberás enviar a Alokabide el justificante de pago del seguro dentro de los primeros 15 días desde la firma del contrato a: **Portal de Gamarra 1A Bajo, mediante el sobre franqueado que se incluye en la carpeta**.

# Comunicación de incidencias

Cuando lleves unos días en la vivienda, y hayas comprobado su estado, deberás rellenar un impreso en el que indiques si hay elementos o aparatos estropeados o defectuosas: enchufes que no funcionan, puertas que no cierran.

El impreso debes enviárselo a Alokabide dentro de los primeros 15 días desde la firma del contrato a **Portal de Gamarra 1A Bajo, mediante el sobre franqueado que se incluye en la carpeta**.

Es importante que le dediques un tiempo a verificar todas estas cosas, ya que, una vez transcurrido este plazo, no se podrá entregar el impreso.

Después de recibir el impreso, Alokabide realizará una visita a la vivienda, para comprobar el alcance de las deficiencias y actuar en función de su gravedad.

- En caso de que sean problemas que afecten al funcionamiento de la vivienda (caldera, electrodomésticos...) Alokabide los solucionará.
- En caso de que no sean graves, no se repararán, pero quedará reflejado que no son tu responsabilidad.

# Certificado de empadronamiento

Además, deberás aportar el certificado de empadronamiento donde figuren todas las personas que van a vivir en la vivienda.

El certificado de empadronamiento debes enviárselo a Alokabide dentro de los primeros 15 días desde la firma del contrato a **Portal de Gamarra 1A Bajo, mediante el sobre franqueado que se incluye en la carpeta**.

alokabizi

# Mis gastos

# Gastos de comunidad

Además del alquiler de la vivienda, tendrás que hacer frente a los gastos comunitarios porque tu vivienda forma parte de una Comunidad de vecinos:

| | | |
|---|---|---|
| **Cuota de comunidad** | **58 €/mes** | Sirve para cubrir gastos generales de la comunidad: electricidad del portal, escalera y ascensor, mantenimiento del ascensor, limpieza, gastos de administración, etc. |

La administración de fincas emitirá un recibo en tu cuenta mensualmente para cubrir estos gastos.

alokabizi

# Gastos de la vivienda

Como en tu edificio hay una instalación comunitaria de agua caliente y calefacción actualmente tendrás los siguientes gastos:

| | | |
|---|---|---|
| **Cuota fija energética** | **35 €/mes** | Este gasto no depende de tu consumo. Es necesario para:<br>• Que en el edificio siempre haya agua caliente suficiente y lista para usar por cualquier vecino en aseos, cocinas y calefacción.<br>• Pagar el mantenimiento de la instalación.<br><br>A pesar del coste de esta cuota fija, una instalación centralizada tiene los siguientes beneficios:<br>• Se disfruta de un confort mayor (mejor temperatura en las viviendas) con menor consumo.<br>• El mantenimiento se paga entre todos, y por lo tanto es más económico que el mantenimiento de una instalación individual. |

| | | |
|---|---|---|
| **Consumo energético** | **0,1355 €/mes**<br>**0,3161 €/mes** | Este gasto si depende de tu consumo.<br>El consumo de tu vivienda se mide en unos contadores que hay en la zona común de tu planta.<br>A través de la pantalla del sistema AUGE podrás ver tu consumo de calefacción y agua caliente y el saldo que queda.<br>El dinero irá bajando a medida que consumes calefacción y/o agua caliente. |

La administración de fincas emitirá un recibo en tu cuenta mensualmente para cubrir estos gastos.

Estas cuotas podrán cambiar si los precios de la electricidad, gas, mantenimiento, ... cambian, pero siempre se te avisará con antelación.

Además, deberás pagar todos los importes asociados a tus suministros individuales como, por ejemplo:

- Agua fría.
- Electricidad.

alokabizi

# Cuido mi vivienda

## Para disfrutar de una vivienda confortable y segura, la debes usar y mantener adecuadamente. Para ello, puedes seguir los siguientes consejos:

- **Vigila si en tu vivienda hay humedades por condensación**. Para identificarlas, mira si aparecen manchas de humedad de color oscuro. Generalmente suelen aparecer en zonas poco ventiladas (esquinas de techos, detrás de armarios, detrás de cortinas, etc.) o en paredes. Si ves gotas de agua en el interior de las ventanas también puede indicar que hay humedad de este tipo.
- Para evitar las **humedades por condensación** y mejorar la **calidad del aire** que respiras:
    - **Ventila diariamente** todas las habitaciones, especialmente las habitaciones más húmedas como cocina y baño. Ventilando conseguirás evitar humedades por condensación, crecimiento de moho y malos olores, además mejorarás la calidad del aire que respiras.
    - **Abre ventanas y pon la campana extractora en marcha cuando estés cocinando.**
    - En la medida de lo posible **evita tender ropa dentro** de la vivienda, así evitarás generar humedad.
    - No cierres la puerta del dormitorio por la noche.
    - **Mantén las rejillas de ventilación limpias** y evita poner nada que las tape.

  - Puedes limpiar las manchas de condensación con un trapo humedecido con agua y un poco de lejía.
  - **Mantén una temperatura de confort mínima de 17°C**. Por debajo de esta temperatura, aumenta muchísimo la probabilidad de aparición de humedades por condensación.
  - Recuerda que **el uso de la calefacción facilita el secado de las superficies húmedas por condensación**.
- Revisa los **radiadores**, y asegúrate que no tengan aire. Para ello, puedes purgarlos cuando empieces a utilizar la calefacción.
- Revisa los grifos para evitar fugas y gastos innecesarios de agua.
- Cuando se fundan las bombillas, cámbialas por otras con menor consumo energético.
- Usa adecuadamente los enchufes. Evita conectar en el mismo enchufe demasiados aparatos.
- Haz un uso adecuado de los elementos de la cocina. **Limpia los filtros del extractor** una vez al mes. Es muy importante evitar que el filtro tenga grasa, ya que, si no se limpia, puede incendiarse con facilidad.
- Comprueba que las **ventanas y puertas cierren bien**, para evitar que se escape el calor y ahorrar en la factura de la calefacción.
- **Si tienes trasteros o garajes**: no olvides que forman parte de tu vivienda
  - Trasteros y plazas de garaje deben mantenerse limpios.
  - En las plazas de garaje, se prohíbe cualquier actividad de limpieza de vehículos, cambios de aceite o mecánica en general.

- Los trasteros deberán estar cerrados con llave, no pudiendo ser utilizados para depositar basuras, materiales inflamables (gasolina, gas, etc.) u otros objetos peligrosos.
- Se prohíbe tener plantas y animales en trasteros y garajes.
- Se fija la velocidad máxima de circulación en el garaje a 15km/h.
- Las personas accederán por los pasos de peatones y no por las rampas.

# ¿Qué puedo hacer en mi vivienda?

En la vivienda, **SE PUEDE**:

- Colocar estantes y mobiliario en paredes (estanterías, armarios, baldas, espejos, mampara de baño...). Se debe tener especial cuidado con los montajes que requieran la utilización de taladros en cocinas y baños, ya que las tuberías de agua pasan por el techo y las paredes.
- Colgar cortinas en ventanas.
- Colocar lavavajillas siempre que la instalación la realice personal cualificado. Al abandonar la vivienda se dejará la instalación como se encontraba inicialmente.

# ¿Qué no puedo hacer en mi vivienda?

En la vivienda, **NO SE PUEDE**:

- Pintar paredes y techos, salvo autorización expresa de Alokabide.
- Derribar ningún tabique ni columna o viga.
- Colocar tabiques adicionales.
- Modificar el suelo de la vivienda.
- Empapelar paredes de las viviendas o colocar vinilos.
- Taladrar el marco de las ventanas para colocar cortinas.

alokabizi

# Cuido mi edificio

**Respeta y cuida las zonas comunes**. Si lo haces ayudarás a mantener una adecuada convivencia con el resto de vecinos y vecinas.

## Ascensores

- Respeta el número de personas máximas que se indican en el ascensor.
- Los niños nunca deben ir solos.
- No se puede jugar en el ascensor.
- No se debe forzar el cierre o la apertura de las puertas. El uso inadecuado del ascensor puede suponer un mayor coste de mantenimiento y menor seguridad para todos.

## Escaleras y portal

- Mantener la escalera y el portal limpios es tarea de todos. Si se te cae o derrama algo, límpialo.
- La puerta de entrada al portal debe mantenerse cerrada.

- Estos espacios deben estar siempre **limpios y despejados** por si hubiera que evacuar el edificio en caso de emergencia. No debes de dejar coches de niños, bicicletas, muebles, paraguas o cosas en zonas comunes, fuera de tu vivienda.
- Podrán colocarse plantas si se cumplen las condiciones mínimas de seguridad y circulación, comunicándoselo previamente a Alokabide y a tu comunidad. Puedes consultar cómo hacerlo aquí.
- Los extintores solamente se usarán en caso de incendio, en caso contrario, la comunidad se responsabilizará de su reposición.

# Acceso al tejado

Está **prohibido el acceso al tejado**, salvo en las azoteas ajardinadas en las que se puede estar.

# Fachada

**No se pueden colocar antenas, aparatos de aire acondicionado, carteles publicitarios u otros elementos.**

Podrán colocarse plantas en el espacio interior de los balcones, o en aquellos que tengan jardineras o estructuras aprobadas por Alokabide.

# Jardines comunitarios

Los jardines comunitarios son espacios con vegetación, situados en zonas comunes y acordados por la comunidad. Las personas residentes se comprometen a hacer un uso adecuado del jardín y garantizar su mantenimiento, cumpliendo con los derechos y deberes recogidos en las Normas de convivencia de los jardines comunitarios.

alokabizi

# Vivo en comunidad

# Convivencia con las vecinas y vecinos

Recomendamos construir una buena convivencia en positivo fomentando el diálogo entre todas las personas que compartís el edificio:

- Hay que **cumplir las normas** establecidas en la comunidad.
- **No se deben realizar actividades molestas** que causen peligro. Por ejemplo manipulación de puertas de acceso o salidas de emergencia, ascensores...
- Se deben evitar los **ruidos**:
    - Hasta las 22:00 no deben superarse los 75dB en el interior de la vivienda.
    - Entre las 22:00h y las 8:00h se procurará el menor ruido posible para garantizar el descanso del vecindario.
    - Los fines de semana y festivos este horario de silencio será desde las 23:00 a las 9:00.
- **Animales**:
    - El cuidado de animales domésticos tendrá que respetar la legislación vigente y de bienestar animal.
    - Se podrá tener solamente un perro mayor de un año por cada 40m2 de vivienda.
    - Las personas propietarias de animales estarán obligadas a contar con los registros pertinentes, seguros, vacunaciones etc.
    - Los animales deberán ir siempre atados en las zonas comunes.

- Los perros no deben de compartir el ascensor con otros vecinos, a no ser que el otro vecino diga expresamente que no le importa.
- No serán molestos para el resto del vecindario: se deben evitar ladridos y aullidos en las horas de descanso, y eliminar los restos fisiológicos.

# Respeto por el entorno

Se cuidarán los siguientes elementos:

- **Fachadas, balcones, repisas**:
  - Se evitará colocar ropa, calzado o cualquier objeto que afecte a la estética del edificio y provoque riesgos a las personas si se cae.
  - No se podrán colocar toldos o elementos parecidos. Si son necesarios, se tratará en una reunión de comunidad y Alokabide deberá aceptarlo. El toldo deberá ser estéticamente igual para toda la comunidad.
- La **ropa se colgará** en los lugares indicados para hacerlo, no se podrán poner otros colgadores ni utilizar barandillas para secar la ropa.
- Se respetarán los lugares, sistemas y horarios destinados a la **recogida de basuras** de acuerdo con la información aportada por Alokabide a través de la administración de fincas. Las basuras se introducirán en los contendedores, nunca fuera de ellos. Se procurará respetar el reciclaje de las basuras, depositando cada una de ellas en su contenedor.

alokabizi

# Qué hago si...

En general, ante cualquier incidencia tienes que seguir estos pasos que se detallan a continuación.

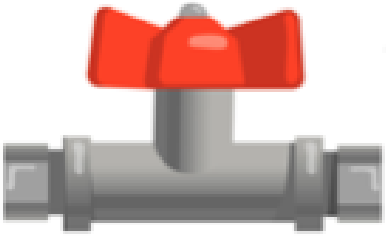
En el caso particular de que la incidencia afecte a un elemento comunitario y el administrador de fincas no esté, deberás informar al coordinador/a y vicecoordinador/a de la comunidad para que gestione la incidencia.

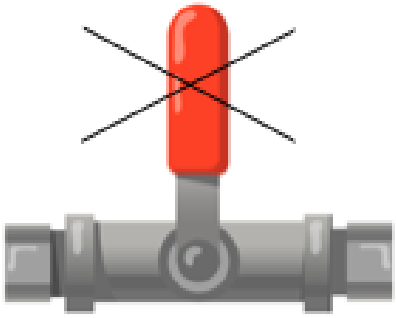
## Si se estropea la calefacción

Si se estropea la calefacción, sigue en orden los siguientes pasos hasta que se solucione el problema:

1. Comprueba que los radiadores no tengan aire en su interior. Para ello, es necesario purgarlos: con una moneda, puedes girar ligeramente el tornillo purgador que tienen en los laterales, haciendo que salga el aire. Cuando empiece a salir agua, ciérralo.

2. Si los radiadores no tienen aire, comprueba que la llave de paso a la vivienda esté abierta.





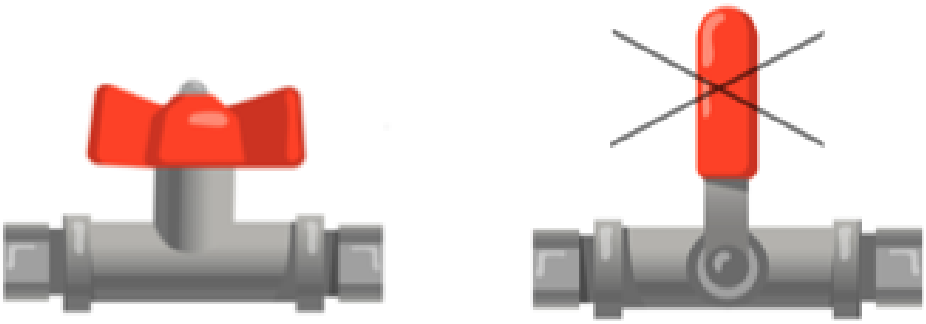
3. Si la llave de paso está abierta, comprueba que el termostato, que permite regular la temperatura de tu vivienda, funciona y que está mandando que la calefacción esté activada. La calefacción se activa cuando la temperatura configurada en el termostato es mayor que la que hay en el interior de la vivienda.

4. Si sigue sin arrancar, el problema estará en el equipo de calefacción. Llama a **la empresa de gestin energtica**.

# Si no hay agua caliente

Si no hay agua caliente, sigue en orden los siguientes pasos hasta que se solucione el problema:

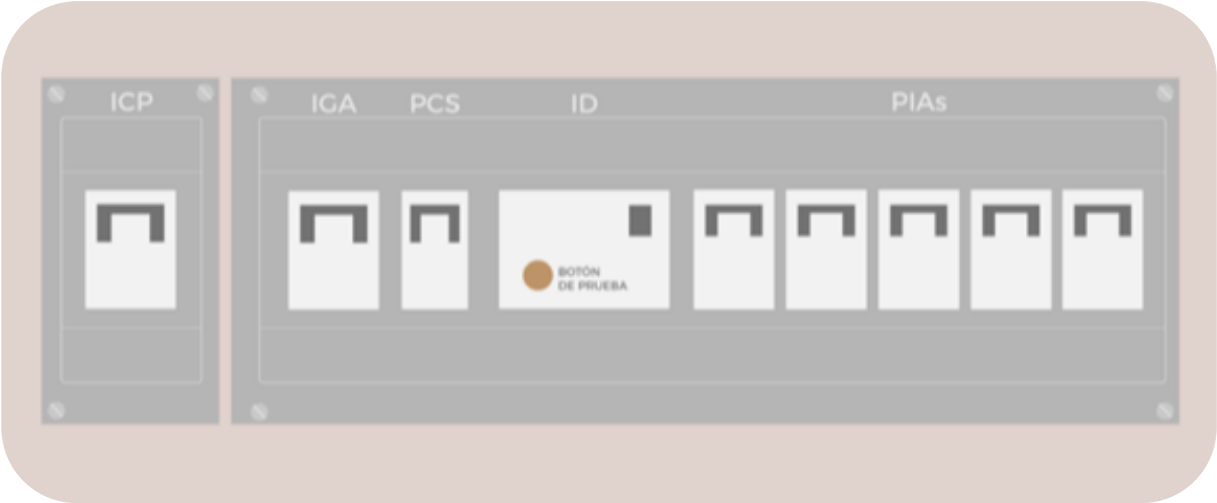
1. Comprueba que la llave de paso a tu vivienda esté abierta



2. Si la llave de paso está abierta, el problema estará en la instalación. Llama a **la empresa de gestin energtica**.

# Si no hay luz

1. Dentro de casa, tienes un cuadro de luces que normalmente está en la entrada a la vivienda. Todas las pestañas tienen que estar subidas. Si no tienes luz, es posible que alguna esté bajada. Con subirla será suficiente.




2. Si todas las pestañas están subidas y no tienes luz, el problema no está dentro de la vivienda.
3. Pregunta a otras personas que viven en el edificio, para saber si el problema afecta a todo el edificio, o está solo en tu casa.
4. Si el problema está solo en tu casa, llama a Alokabide.
5. Si el problema está en todo el edificio, consulta a Iberdrola Distribución.

# Si hay una fuga de agua

1. Si hay fugas de agua porque se ha roto algún aparato o tubería, cierra la llave de paso de principal que está en el rellano.
2. Si hay daños en tus objetos personales llama a tu seguro.
3. Avisa a Alokabide para su conocimiento.

alokabizi

# Si hay una emergencia

Llama al 112

alokabizi

# A quién acudir

Como habitante de esta vivienda en el día a día podrás tener relación con estas personas:

# Coordinador/a y vicecoordinador/a de la comunidad (945XXXXXX y 945XXXXXX)

- Son dos vecinos/as que representan a todas las personas inquilinas y que irán cambiando cada año por turnos.
- Pueden comunicar sugerencias, consultas o propuestas a la administración de fincas y Alokabide en nombre de la comunidad.
- Deben gestionar incidencias urgentes en los elementos comunes cuando la administración de fincas no está (por ejemplo el fin de semana).

Para:

- Gestionar incidencias urgentes de funcionamiento general en los elementos comunitarios (ascensor, portal, garajes, etc.) cuando la administración de fincas no está.
- Trasladar averías, sugerencias o necesidades comunes de las personas inquilinas a la administración de fincas.
- Para proponer cambios en las empresas de limpieza y mantenimiento de la comunidad a la administración de fincas.

# Administración de fincas (945XXXXXX)

- Se encarga de que la comunidad funcione bien: limpieza, mantenimiento, electricidad, agua... y de las reparaciones de los elementos comunes.
- Gestiona las cuentas, gastos e ingresos de la comunidad.
- Hace de puente entre la Comunidad de vecinos y Alokabide.

Para:

- Cuentas de la comunidad. Gastos e Ingresos. Cuota comunitaria.
- Reuniones de comunidad.
- Averías e incidencias. Limpieza, mantenimiento y funcionamiento general de elementos comunitarios (ascensor, portal, garajes, etc.)

# Gestión energética (945XXXXXX)

- Gestiona el sistema de gestión energética AUGE.
- Gestiona cuotas de calefacción y agua caliente comunitarias.

Para:

- Calefacción y agua caliente.

- Funcionamiento del sistema AUGE, la pantalla de gestión energética de tu vivienda.
- Cuotas de calefacción y agua caliente comunitaria.
- Incidencias en la instalación.

# Mi seguro

- Gestiona los problemas que han producido mis acciones en otros.
- Cubre daños en mis muebles y objetos personales debido a incidentes.

Si:

- Algo que ha pasado ha dañado tus muebles u objetos personales.
- Si algo que te ha pasado ha dañado a tus vecinos.

# Alokabide (944044708)

- Gestiona el alquiler a través de un contrato.
- Es la entidad a la que se debe informar si otros caminos fallan o las demás opciones no funcionan.

Para:

- Condiciones del contrato de alquiler.

- Conservación y mantenimiento del interior de la vivienda.
- Entrega del seguro de la vivienda al entrar en la vivienda.
- Reclamaciones e incidencias por defectos de construcción en vivienda y edificio.
- Si algo que ha pasado ha dañado mi vivienda (no mis objetos personales).

alokabizi