

## ¿Qué ocurre cuando informo sobre un problema de mantenimiento en mi casa?

Newleaf Communities brinda un alto nivel de mantenimiento a sus arrendatarios.

Cuando un arrendatario informa sobre un problema, se le da prioridad de acuerdo al tipo de reparación requerido. Una vez ubicado en una categoría, debemos ocuparnos de la reparación y llevarla a cabo dentro de un cierto tiempo.

La tabla más abajo suministra ejemplos de problemas y del tiempo requerido para arreglarlos.

<b>Categoría</b>	<b>Problema</b>	<b>Ejemplo</b>	<b>Tiempo de respuesta</b>
<b>Urgente</b>	Cualquier reparación que haga que la propiedad sea insegura o no apta para ser ocupada si no se atiende inmediatamente.	Falta de electricidad, rotura de una tubería de agua, taponamiento o filtración de cloaca, ventana rota, reparaciones después de un robo con daño a la propiedad, etc.	Trabajo urgente.  Concurrir dentro de la hora, y rectificar o asegurar el lugar dentro de las cuatro horas de recibida la llamada.
<b>Inseguro</b>	Un incidente que implique una amenaza a la salud o seguridad de un arrendatario	Falta parcial de electricidad, cocina que no funciona, filtración de agua caliente, daño al suministro de agua o llave con pérdida substancial, filtración cloacal subterránea.	Respuesta y rectificación dentro de las cuatro horas de recibida la llamada
<b>Falla</b>	Se refiere a una pérdida de función o servicio.	Falla del servicio de agua caliente, cisterna que no descarga correctamente, falla en la base de bulbo eléctrico, defecto en una cerradura o similar.	Requiere respuesta y rectificación antes de las 6pm del día hábil siguiente a la notificación.
<b>Reparaciones</b>	Cualquier reparación que no sea una amenaza a la seguridad o salud de un arrendatario.	Arreglos de cercas, sogas para colgar ropa defectuosa, reemplazo de arandelas de llave, etc.	Una respuesta dentro de los cinco días hábiles y rectificación dentro de los 20 días hábiles

## Hoja informativa: Servicios y Reparaciones

### ¿Qué nivel de mantenimiento puedo esperar en mi casa?

Las viviendas deben mantenerse al nivel que Housing NSW denomina "de transición" (transition standard), definido como: limpio, seguro y habitable.

En los próximos 15 años, las casas de Bonnyrigg serán demolidas y reemplazadas por nuevas viviendas. Esto significa que las renovaciones se mantendrán a un mínimo, para asegurar que el dinero público se gaste apropiadamente.

En todos los casos, evaluaremos de forma justa cualquier reparación de transición, y haremos todo lo posible para tratar de responder a las necesidades del arrendatario.

Podríamos, por ejemplo, reparar un revestimiento del suelo en lugar de reemplazarlo, o pintar partes de una pared en lugar de repintarla completamente. Los baños y cocinas podrían ser reparados parcialmente en lugar de reemplazarse. Cuando no se puedan conseguir productos idénticos, las partes reparadas podrían diferir en cuanto a color, diseño o apariencia a las terminaciones existentes.

### Mantenimiento del ciclo de vida

Tenemos un programa de mantenimiento del ciclo de vida (Life Cycle Maintenance program) donde los artefactos y las instalaciones se reemplazan a medida que se deterioran. Entre los ejemplos se incluyen estufas, sistemas de agua caliente, cocinas, baños y tendederos.

Cada propiedad se revisa anualmente para determinar el nivel de reparación requerido. Con esto se desarrolla un programa de mantenimiento que se actualiza cada año.

### Indíquenos si hay algún problema con su casa

Para informar sobre un problema, venga a visitarnos al Shop 38 Bonnyrigg Plaza, de 9am a 5pm, de lunes a viernes

O

Llame al amable personal de nuestra oficina de asistencia, de 9am a 5pm, de lunes a viernes, al **1300 137 265**. Este número está también disponible fuera de horas para reparaciones urgentes.

Se le dará un número de referencia y un plazo de tiempo para cualquier trabajo de mantenimiento que solicite.

Si no habla inglés, llámenos al **1300-137265**. Mencione su nombre, número de teléfono y qué idioma habla. Le llamaremos de vuelta con un intérprete.

Los arrendatarios con problemas auditivos pueden contactarnos mediante TTY 1800 628 310.