

# Felanmälan och jour

---

Detta dokument är till för att förtydliga vilka regler och rutiner som gäller avseende felanmälan och fel som uppkommer utanför normal telefontid, dvs jourtid.

## Felanmälan

Om du har något problem i din lägenhet som du vill ha åtgärdat kontaktar du oss enklast genom att fylla i formuläret på vår hemsida [www.LAWA.nu](http://www.LAWA.nu). Du kan också maila in din felanmälan till [info@lawa.nu](mailto:info@lawa.nu) eller ringa 0500-454140, knappval 1. Våra telefontider är vardagar 8-15.

Det är alltid bäst för oss att få en felanmälan skriftligen då det blir enklare för oss att hantera och prioritera våra jobb. Det är mindre lämpligt att lämna sin felanmälan muntligen till våra fastighetsskötare när man träffar på dem ute. De är då mitt uppe i ett jobb eller på väg till ett annat och det är tyvärr lätt hänt att din anmälan inte kan tas emot ordentligt och därför faller mellan stolarna. Vi är inte mer än bara människor.

## Fel under jourtid

Om något allvarligt fel uppstår utanför våra telefontider ringer man 0500-454140, knappval 3. Vi vill uppmana alla hyresgäster att inte använda journumret om det inte verkligen är nödvändigt. Av alla samtal vi får efter telefontid är många av sådan karaktär att man inte kan betrakta det som akut eller att det inte kan vänta tills kommande vardag. Med detta konstaterat vill vi självfallet att ni skall ringa om det verkligen är akut, det är till och med varje hyresgästs skyldighet att skyndsamt rapportera fel som kan orsaka permanent skada på fastigheten.

*Utgångskriterierna för vad ett akut fel är:*

- Felet ska ha uppkommit, förvärrats eller upptäckts under jourtid.
- Felet kan medföra ekonomiska, materiella eller personliga skador eller medföra följdfel om det ej omedelbart åtgärdas.
- Felet är till stort bekymmer/olägenhet för hyresgästen.

*Exempel på saker som **skall** ringas in är:*

- Vattenläcka eller översvämning.
- Brand eller röklukt. Vid brand ring alltid 112 först!
- Helt avsaknad av värme eller varmvatten.
- Låsfel i sådan bemärkelse att du inte kan komma in eller ut ur lägenheten på grund av att låset är trasigt. Dock inte om du själv slarvat bort din nyckel.
- Strömlös lägenhet. Kontrollera dock alltid dina egna säkringar först! Säkringar inne i lägenheten är hyresgästens ansvar att kontrollera och byta. Hör därefter med ditt elbolag om det är ett generellt strömavbrott. Sådana kan inte din hyresvärd åtgärda.

*Exempel på saker som **inte skall** ringas in:*

- Det vanligaste journalsamtal vi får gäller allmänna frågor, tex jag saknar min hyresavi eller dylikt. Detta är naturligtvis inte något vi kan åtgärda utanför de normala telefontiderna.
- Fel på vitvaror. Detta är den vanligaste källan till journalsamtal. Om tex din frys går sönder på en lördag, se till att ha den stängd. En modern frys håller minusgrader i över 48 timmar om man inte öppnar den i onödan. Vi reparerar inte vitvaror under jourtid.
- Dålig värme. Hur vi uppfattar temperatur och inomhusklimat är högst individuellt. Vi försöker hålla 21 grader i genomsnittstemperatur vilket är standard. Ibland kan termostater haka upp sig och orsaka att ett element är kallt, om de andra elementen ger värme är detta inte heller skäl för jourutryckningar.
- Jag är utelåst, vissa lägenhetsdörrar går i lås när man stänger. Det är en vanlig föreställning att hyresvärden har en skyldighet att komma och låsa upp med huvudnyckel. Detta är dock inte fallet, hyresgästen ansvarar fullt ut för att ha kontroll och översikt över de nycklar som tillhör lägenheten. Vi brukar dock vara behjälpliga så gott det går men kommer du hem sent en lördagskväll och är utelåst måste du själv kontakta låssmed på egen bekostnad eller sova över hos någon vän.

Naturligtvis kan det ibland vara svårt att avgöra om man skall ringa in eller inte. Använd ert omdöme och betänk vad som är bäst i just den här situationen. Ett exempel kan vara störande grannar, högljudda fester eller dylikt. Vi rekommenderar att man först och främst själv kontaktar vederbörande och ber dem dämpa sig. Om situationen blir hotfull eller aggressiv skall man kontakta polisen. Skriv gärna ner tidpunkt och störningens art och maila in till oss så kan detta bli ett underlag för ett varningsbrev, vilket förhoppningsvis avskräcker den störande från att upprepa störningen.