



Maintenance Mandate



Published by The Home Safe Scheme Ltd
The Castle Mill
Minneymoore Hill
Conisbrough
Doncaster
DN12 3EN

www.thehomesafescheme.org.uk

The Home Safe Scheme Ltd cannot accept responsibility for loss or damage caused to any person acting or refraining from action as a result of the material included in this publication.

© The Home Safe Scheme Ltd January 2015. Copyright in all or part of this publication rests with The Home Safe Scheme Ltd.

No part of this work may be reproduced or used in any form or by any means including graphic, electronic, or mechanical, including photocopying, recording, taping or web distribution, without the written permission of The Home Safe Scheme Ltd or in line with the rules of an existing licence.



Întreținere

- 1.1 Reparațiile și Nivelurile de Reacție
- 1.2 Sarcinile Chiriașului
- 1.3 Sfaturi pentru Chiriași

Mandatul de Întreținere

Acest mandat subliniază angajamentul membrilor Home Safe Scheme de a furniza o strategie eficientă pentru întreținerea proprietăților lor de închiriere. Acest mandat împarte în mod clar întreținerea în diferite categorii și identifică intervalele de timp corespunzătoare pentru finalizarea acestor lucrări. Acest mandat de asemenea, servește la acoperirea oricărei întrețineri referitoare la proprietatea care este responsabilitatea ocupantului(lor) chiriaș(i).

Noi recomandăm tuturor membrilor să ofere Chiriașilor lor o copie a acestui mandat și să urmărească aprobarea Locatarului, că își înțelege responsabilitățile pe care le are.

1.1. Reparațiile și Nivelurile de Reacție

Toate reparațiile necesare la proprietatea unui membru vor fi finalizate la un standard legal dar în mod clar unele reparații sunt mai urgente decât altele. Perioada de timp alocată pentru o reparație va fi prin urmare împărțită în 4 categorii diferite de reparații și niveluri de răspuns. Ori de câte ori este posibil ar trebui să le acorde flexibilitate, și în anumite circumstanțe, în cazul în care un chiriaș este deosebit de vulnerabil la o situație aparută, Membrul ar trebui să depună eforturi pentru a participa la rezolvarea problemei cât mai repede.

Membrii ar trebui să îi sfătuiască pe chiriași, că anumiți timpi de reparație care implică utilități cum ar fi energia electrică, gazul și apa, pot fi în afara controlului Membrilor, în cazul în care problema implică alimentarea principală. În cazul în care o problemă cu privire la utilitățile care sunt întrerupte, este raportată direct către Home Safe de către Chiriaș sau Autoritatea Locală, atunci Home Safe în mod automat va anunța o cerere către Membru ca fiind **'Nivel de Reacție 1- Urgent'** ceea ce înseamnă că va fi necesar să răspundeți la Home Safe în termen de 24 ore și să oferiți detalii cu privire la un plan de acțiune pentru a rezolva problema în termen de 3 zile.

Vă rugăm să consultați mai jos îndrumări clare cu privire la nivelurile de reacție și categoriile la care membrii sunt obligați să adere (rețineți că, membrul este cel care trebuie să răspundă către Home Safe, prin e-mail cu confirmare inițială și planul suplimentar de acțiune):

- **Nivelul de Reacție 1 URGENT** – trebuie să confirmați primirea unei cereri în termen de 24 ore și să luați măsuri imediate pentru a proteja proprietatea și Chiriașul și să furnizați detalii cu privire la acțiunea(ile) adoptate de monitorizare, în termen de 3 zile.
- **Nivelul de Reacție 2 MARE** – trebuie să confirmați primirea unei cereri în termen de 48 ore și să furnizați detalii cu privire la acțiunea(ile) adoptate de monitorizare, în termen de 5 zile.
- **Nivelul de Reacție 3 MEDIUM** – trebuie să confirmați primirea unei cereri în termen de 5 zile și să furnizați detalii cu privire la acțiunea(ile) adoptate de monitorizare, în termen de 15 zile.
- **Nivel de Reacție 4 SCĂZUT** – trebuie să confirmați primirea unei cereri în termen de 5 zile și să furnizați detalii cu privire la acțiunea(ile) adoptate de monitorizare, în termen de 20 zile.

Vă rugăm să vedeți mai jos, cazul în care este furnizat un indiciu legat de întreținerea diferitelor sarcini, cu care un membru se poate confrunta și categoria asociată acestuia.

Nivelul de Reacție 1 URGENT (Reparații Primare de Urgență)

Pentru evitarea oricărei nesiguranțe acestea sunt reparațiile care, în cazul în care nu au fost finalizate, ar putea constitui un risc real de vătămare sau de deces, determinând daune majore ale proprietății. Aceste probleme pot include, dar nu se limitează la:

- Explozii
- Prăbușirea clădirii
- Pierderea sau reducerea accesului la căile de evacuare (cum ar fi scările avariate, ferestrele sau încuietorile ferestrelor)
- Pierderea toată de energie electrică
- Pierderea parțială a energiei electrice (în cazul în care acest lucru este legat de mai multe dispozitive dar nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Energia electrică neprotejată sau prizele de iluminat sau dispozitivele electrice
- Pierderea totală a alimentării cu apă (dar care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Pierderea totală a alimentării cu gaz (dar care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Pierderea parțială a alimentării cu gaz (în cazul în care nu există nici o altă formă de încălzire și nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Țevile de scurgeri blocate sau astupate, grămezi de gunoi, sau vasul de toaletă nefuncțional (în cazul în care nu există nici o altă toaletă funcțională în locuință și care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Toaletă care nu curăță (în cazul în care nu există nici o altă toaletă funcțională în locuință și care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Scurgeri de apă, sau de conducte încinse, de rezervoare sau butelii (dar care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Chei pierdute sau probleme de acces
- Podele din lemn putrezit sau scări acolo unde accesul la camere este împiedicat
- Tavane care prezintă scurgeri severe și susceptibile de a provoca daune suplimentare
- Podea nesigură sau ruptă, ușile de intrare sau ferestrele, sau primul etaj atunci când este nivelul principal de intrare (în cazul apartamentelor). Proprietate în imposibilitatea de a fi protejată împotriva intrării neautorizate.
- Șemineu care nu funcționează corect sau sistemele de alarmă în cazul în care un șemineu sau combustibil solid este prezent.
- Peretii de delimitare, latrină sau alte anexe aflate într-o stare de avarie în cazul în care peretii se pot dărâma peste locatari.
- Certificarea Electrică C1 a identificat defecte
- Orice lucrări de remediere obligatorii conform instrucțiunilor oricărei evaluări a riscului de incendiu
- Eventualele defecte identificate pe certificatul de siguranță a gazelor cu privire la proprietate.

Nivelul de Reacție 2 MARE

Aceste probleme pot include, dar nu se limitează la:

- Pierderea parțială a alimentării cu apă (dar care nu sunt legate de problemele cu furnizorii)
- Chiuveta, baia, sau țevile de scurgere blocate
- Robinet care nu poate fi oprit sau pornit
- Balustradă sau parapet slăbit sau desprins
- Pdele din lemn putrezit sau scări

- Tavane crăpate
- Door entry phone not working
- Ventilatorul de aerisire în bucătăria internă sau baie nefuncțională (cu excepția instalațiilor)
- Caloriferul sau cazanul electric
- Ferestre cu o înălțime a pervazului mai mică de 80cm de la nivelul pardoselii finisate la primul etaj sau mai sus, cu un opritor în lipsă
- Corpuri de iluminat nefuncționale (unde nu trebuie doar becul să fie schimbat) în baie, în bucătărie sau peste casa scării.
- Mocheta sau podeaua care acoperă casa scării, cauzând un pericol de accidentare în bucătărie sau baie în cazul în care daunele care rezultă dintr-o cadere ar putea fi crescute în mod semnificativ
- Certificarea Electrică C2 a identificat defecte

Nivelul de Reacție 3 MEDIUM

Aceste probleme pot include, dar nu se limitează la:

- Mușcături și umiditate
- Reparații de tencuire
- Reînnoirea ușilor (cu excepția cazului în care aceasta o creează o problemă în ceea ce privește evadarea din incintă în cazul unui incendiu, etc)
- Reînnoirea ferestrelor (cu excepția cazului în care aceasta o creează o problemă în ceea ce privește evadarea din incintă în cazul unui incendiu, etc)
- Reînnoirea chiuvetelor
- Alte întrețineri ușoare neprecizate, cum ar fi mânerul ușilor sparte
- Componente ale burlanelor/sistemelor de colectare a apei de ploaie cum ar fi țevile care coboară
- Corpuri de iluminat care nu funcționează în camera de zi/sufragerie sau dormitoare
- Ușile interioare deteriorate sau care nu se închid bine și care nu pot fi fixate în poziția închis
- Ferestre deteriorate, care nu se închid sau deschid în mod corespunzător, sau cu geamurile sparte
- Restaurarea echipamentelor de bucătărie, în cazul în care cuptorul a fost furnizat de către proprietar

Nivelul de Reacție 4 SCĂZUT

Aceste probleme pot include, dar nu se limitează la:

- Orice alte reparații care nu sunt considerate a fi urgente
- Certificarea Electrică C3 a identificat defecte

Programarea Reparațiilor

Odată ce a fost raportată o problemă de întreținere sau de reparație, chiriașul ar trebui să alocă o întâlnire în conformitate cu termenii de mai sus. Membrul ar trebui întotdeauna să acorde un preaviz de cel puțin 24 ore cu excepția unei situații de urgență sau cu excepția cazului în care Chiriașul a fost de acord altfel. În cazul în care un membru nu poate să confirme detaliile în scris atunci recomandăm membrului să țină o evidență a tuturor vizitelor și a tuturor întâlnirilor făcute la proprietate. Recomandăm tuturor membrilor să țină o evidență în scris a tuturor înțelegerilor făcute prin scrisoare sau e-mail pentru a se asigura că orice furnizori folosiți sunt legitimi, asigurați și poartă la ei actele de indentificare.

1.2. Sarcinile Chiriașilor

Chiriașii nu sunt autorizați să efectueze reparații sau modificări ei înșiși, fără acordul prealabil dat de către membrul Home Safe, cu toate acestea chiriașii sunt responsabili pentru anumite elemente de întreținere și poate îndeplini aceste responsabilități fără a contacta proprietarul.

La data începerii contractului, chiriasul își va asuma responsabilitatea legală să aibă grijă de casa lui și să efectueze unele reparații minore el însuși, incluzând dar fără a se limita la următoarele:

- Repararea oricăror daune pe care le-a creat înainte de orice verificare din afară
- Înlocuirea becurilor, tuburilor fluorescente și întrerupătoarelor
- Resetarea întrerupătoarelor
- Desfundarea chivetelor blocate, căzilor, bazinelor și toaletelor care au fost înfundate prin utilizarea abuzivă
- Curățarea frunzelor, resturilor și așa mai departe din șanțuri și canale
- Înlocuirea geamurilor, cu excepția cazului în care daunele nu au fost făcute din vina lui

1.3. Sfaturi pentru Chiriași

- Raportarea unei reparații de urgență ar trebui făcută întotdeauna pe calea cea mai rapidă de comunicare, de exemplu prin intermediul telefonului
- În cazul pierderii totale a energiei electrice sau o problemă gravă și serioasă cu electronicele atunci Chiriașul trebuie să raporteze problema către Distribuitorul de Rețea
- În cazul în care există un miros de gaz sau Chiriașul suspectează o scurgere de gaz atunci Chiriașul trebuie să contacteze Rețeaua Națională la nr. de telefon 0800 111 999 înainte de a anunța problema proprietarului
- În cazul în care apa se scurge dintr-o țevă în proprietate atunci apa ar trebui să fie oprită imediat înainte de a anunța problema Proprietarului
- În cazul în care proprietatea are un drenaj de scurgere blocat atunci Chiriașul trebuie să contacteze furnizorul de apă și să contacteze Proprietarul numai dacă ei refuză să rezolve problema
- În cazul în care un șemineu nu funcționează corespunzător sau în cazul în care alarma a detectat prezența unui incendiu al șemineului sau al sobei, atunci opriți dispozitivul sau permiteți focului să iasă afară și deschideți imediat geamurile și ușile pentru a asigura o ventilație. Apoi sunați proprietarul.
- Atunci când raportează o reparație Chiriașul ar trebui întotdeauna să încerce să dea cât mai multe detalii posibile. În anumite circumstanțe un Inginer poate fi nevoit să sune Chiriașul în scopul de a solicita detalii suplimentare sau pentru a rezolva problema prin telefon. Din acest motiv este necesar ca Locatarul să se asigure că Proprietarul deține întotdeauna datele de contact corecte.
- Șervețelele pentru copii și obiectele sanitare nu trebuie aruncate în instalațiile de toaletă din proprietate.
- Dacă hainele trebuie să fie uscate în proprietate atunci Chiriașul trebuie să se asigure că ferestrele sunt deschise pentru a permite ventilația și pentru a preveni dezvoltarea mușgaiului.
- Pentru a evita dezvoltarea mușgaiului, Chiriașul trebuie să asigure întotdeauna o ventilație bună în interiorul proprietății, să nu blocheze gurile de aerisire, să nu adune multe obiecte și întotdeauna să deschidă ferestrele pentru a permite aerisirea.
- În ceea ce privește gazul, Chiriașul nu ar trebui niciodată să utilizeze un dispozitiv de gaz pe care îl bănuiesc că nu funcționează în mod corespunzător și niciodată să nu încerce să modifice sau repare singuri un dispozitiv de gaz, ei ar trebui să contacteze imediat Proprietarul.

- Chiriașul niciodată nu ar trebui să blocheze gurile de aerisire deoarece acest lucru va opri aerul curat de care au nevoie dispozitivele de gaz, pentru a arde în condiții de siguranță.
- Chiriașul trebuie să se asigure că nimic nu blochează grătarele exterioare, coșurile sau aerisirile din cărămizi.
- Chiriașul trebuie să utilizeze aparatele de gaz numai în scopul pentru care au fost proiectate. De exemplu, nu utilizați un aragaj pentru a încălzi o cameră.
- Chiriașul trebuie să aibă grijă atunci când cumpără aparate second-hand, asigurându-se că vânzătorul oferă o garanție scrisă și o copie a manualului de utilizare. Orice dispozitiv de gaz trebuie să fie instalat de către un inginer de instalații de gaz. Chiriașul trebuie să solicite întotdeauna permisiunea, în cazul în care plănuiește să instaleze un dispozitiv de gaz.
- În cazul în care Chiriașul are un dispozitiv de gaz nou montat la proprietate atunci el trebuie să contacteze Proprietarul și să solicite implementarea unui nou certificat de siguranță.
- În nici o circumstanță, Chiriașul nu ar trebui să utilizeze una din camerele din proprietate ca o zonă de dormit dacă în cameră se află șeminee sau radiatoare/sobe. În cazul în care Chiriașul trebuie să mute dormitorul într-o sufragerie care conține un șemineu atunci el trebuie să contacteze Proprietarul înainte de a face acest lucru.
- În cazul în care Chiriașul suspectează ca are scurgeri de gaz în casa lui, atunci el ar trebui:
 - Să oprească contorul de la valva de comandă
 - Să deschidă ușile și ferestrele
 - Să scoată afară obiecte care ard
 - Nu folosiți nimic ce ar putea fi considerat ca sursă de aprindere
 - Să nu fumați sau să aprindeți chibrituri
 - Să nu activați/dezactivați comutatoarele electrice deoarece acestea pot provoca scâței
 - Țineți oamenii la distanță de zonă
 - Nu utilizați telefonul din casă pentru a raporta scurgerea de gaz
 - Sunați Reșeaua Națională de Urgențe la nr. de telefon 0800 111 999.
- Monoxidul de Carbon (CO) este incolor și nu miroase sau are gust. O scurgere de Monoxid de Carbon nu este la fel ca o scurgere de gaz, dar este la fel de mortală. Este un gaz otrăvitor care poate preveni de la un dispozitiv care folosește fie gaz, petrol, lemn sau cărbune. Există câteva indicii după care vă puteți uita, care indică dacă Chiriașul este în pericol de intoxicare cu Monoxid de Carbon:
 - Flacăra aragazului trebuie să fie albastră și clară. Flăcările galbene sau portocalii indică faptul că trebuie să verificați aragazul
 - Petele galbene/maro sau funiginea din jurul sau pe aparate
 - Luminile indicatoare care plesnesc în mod frecvent
 - În timp ce o alarmă de Monoxid de Carbon vă avertizează de existența Monoxidului de Carbon în locuință, nu este un înlocuitor pentru serviciile de verificare anuală a dispozitivelor de către un inginer de calificat.
- Ce se poate face în cazul în care Chiriașul suspectează că un dispozitiv are scurgeri de Monoxid de Carbon:
 - Aerisiți imediat. Deschideți geamurile și ușile, opriți aparatele și părăsiți casa
 - Megeți la spital sau la un doctor imediat – înșințați că suspectați o intoxicație cu Monoxid de Carbon. Ei pot face teste de sânge sau respirație pentru a verifica
 - Contactați Proprietarul imediat, pentru a aranja o inspecție a dispozitivelor și coșurilor
 - Nu folosiți aparatele până când vă spune Proprietarul că este sigur să faceți acest lucru
 - Detalii despre intoxicarea cu Monoxid de Carbon găsiți pe pagina <http://www.nhs.uk/Conditions/Carbon-monoxide-poisoning/Pages/Symptoms.aspx>

- Verificați sistemele electrice, în cazul în care proprietatea se află într-o zonă de Licențiere Selectivă sau fie necesită o Licență HMO sau o Licență Adițională, Proprietarul va cere în mod obișnuit efectuarea unei verificări complete asupra sistemelor electrice o dată la 5 ani Această verificare va da Chiriașului liniștea sufletească că echipamentele electrice din casă sunt sigure. Verificarea va asigura că:
 - Că echipamentele sau circuitele electrice nu sunt supra-încărcate
 - Orice riscuri potențiale de șoc electric și pericolele de incendiu în instalația electrică sunt identificate
 - Toate lucrările electrice defecte sunt găsite
 - Orice lipsă a împământărilor sau siguranțelor va fi găsită
 - Verificarea, de obicei durează 2-3 ore pentru a fi completă
- În cazul în care proprietatea a fost prevăzută cu bunuri electrice atunci Proprietarul va trebui să aibă aceste obiecte testate de către PAT anual. În cazul în care Chiriașul suspectează că oricare dispozitiv electric este nesigur sau că ștecherul apare ca fiind deteriorat, atunci Chiriașul trebuie să raporteze acest lucru imediat către Propietar.