

2024-06-10
Sida 1(2)

Telge Fastigheters prioriteringar vid felanmälan

Här ser du hur vi definierar och prioriterar olika nivåer när det gäller felanmälan inom Telge Fastigheter.

Syftet är att optimera hantering i samband med felanmälan och därmed öka förståelse hos entreprenörer och resurser samt hyresgäster och verksamheter. Vi går efter skalan: prio 1, prio 2, prio 3 och prio 4.

Prio 1

Ärendet läggs i Vitec och ska alltid ringas ut vid felanmälan för en korrekt prioritering. Resurs och/eller entreprenör åker omgående ut och påbörjar åtgärd.

Det gäller ärenden som risk för skada, miljö, egendom, personskada och fastighet.

Ärendet avslutas när risken för skada är åtgärdad. Kvarstående åtgärder hanteras som prio 3.

- Glas: Krossad glastruta. Risk för personskada eller inbrott.
- El: Skada på elledning. Risk för personskada. Synliga kablage, trasigt hölje.
- Vatten: Vatten som strömmar från till exempel en ledning. Risk för vattenskada eller personskada.
- Avlopp: Stopp i avlopp med stigande vatten. Vattnet rinner inte ner i avlopp; om risk finns för personskada eller vattenskada, till exempel när badrums- och köksgolv är täckt av vatten.
- Skadegörelse: Skada på fast egendom som innebär risk för personskada eller inbrott. Inlåst person i lägenhet eller annat utrymme.
- Hiss: Stillastående hiss med person i.
- Miljöpåverkan: Till exempel läckande av farliga ämnen.

Prio 2

Resurs och/eller entreprenör ska åka ut inom 24 timmar och påbörja åtgärder för att avhjälpa felet.

Vid felanmälan av detta slag rings man ut.

Det gäller ärenden som påverkar verksamheter och hyresgäster negativt. Därför måste felet åtgärdas så snabbt som möjligt.

- Kyl, frys, diskmaskin eller spis: Helt ur funktion eller andra akuta ärenden.
- Dörrar, fönster: Går ej att stänga eller låsa.
- Avlopp: Helt stopp i avlopp, om ingen annan möjlighet till vatten finns.

2024-06-10
Sida 2(2)

- El: Helt eller delvis strömlös lägenhet/lokal.
- Värme: TB, Vid onormalt kallt i lägenheten.
- Hiss: Ej fungerade hiss.
- Skadegörelse: Klotter med hot/hatbudskap.

Prio 3:

När ärendet inte är akut ska du göra en vanlig felanmälan via Mina Sidor på telge.se. Du kan också kontakta kundservice. Resurs och/eller entreprenör ska boka åtgärd med verksamhet/hyresgäst inom två till fem arbetsdagar.

- Alla övriga ärenden
- Glas: Spricka i gläsruta.
- Vatten: Droppande krän. Avlopp: Vättnet rinner långsamt men det är inte helt stopp.
- Vitvaror: Trasig lampa i kyl eller frys. Enskild spisplatta fungerar ej.
- Skadegörelse: Klotter eller annan skada där det inte finns risk för inbrott, stöld eller personskada.

Prio 4:

Underhållsbeställningar

När det gäller byte av golv, tapeter och liknande behövs ingen akut utryckning.

Telge Fastigheter
2024