

INFORMACION DE INTERÉS

Qué es una incidencia

Se entiende por incidencia cualquier deficiencia de carácter técnico (de materiales o de funcionamiento) producida tanto en la vivienda como en las zonas comunes del edificio. Dependiendo del tipo de incidencia, la reparación de dichas deficiencias será responsabilidad de Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza o de la parte arrendataria, en cuyo caso, el inquilino deberá comunicar la incidencia a la entidad.

Tipos de incidencias

Inicio del alquiler (primeros 3 meses)

Durante los 3 primeros meses desde la firma del contrato de arrendamiento, cualquier desperfecto advertido en la vivienda y no provocado por el inquilino, deberá ser comunicado por el arrendatario a Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza. Los técnicos de la Entidad valorarán la procedencia de su reparación, en su totalidad o parcialmente, y, en su caso, procederán a enviar al gremio correspondiente.

A partir de los 3 meses de alquiler

- Reparaciones responsabilidad de la parte arrendataria

- Pequeñas reparaciones

Una vez transcurridos los primeros 3 meses de contrato, la parte arrendataria deberá asumir el mantenimiento de los elementos que componen la vivienda. Es decir, será responsabilidad de la parte arrendataria la reparación de los desperfectos ocasionados por el desgaste debido al uso ordinario de los elementos arrendados, o cualquier otro desperfecto causado por el propio inquilino, y **no será necesario registrar ninguna incidencia.**

- Electrodomésticos

Los electrodomésticos cuentan con una garantía de 2 años desde su instalación. Cualquier avería producida en dicho periodo de tiempo deberá ser comunicada a Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza a través de la plataforma web habilitada a tales efectos, **registrando una nueva incidencia.**

En caso de que la avería se produzca una vez transcurridos los dos años de garantía, la reparación del aparato correrá a cuenta del inquilino, salvo que la reparación suponga un coste muy elevado o que no haya reparación posible, lo que se deberá justificar mediante informe técnico del servicio técnico oficial correspondiente. Este informe deberá ser aportado a la Entidad para su valoración, **registrando una nueva incidencia** en la plataforma web, en la que se adjuntará dicho informe. Para poder ser validado, el informe deberá incluir la descripción de la avería, el presupuesto estimado de reparación y los datos personales del inquilino. En todo caso, el gasto correspondiente al servicio técnico será asumido por el propio inquilino. En caso de que Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza valide el informe, se procederá a la sustitución del aparato, por otro de similares características, sin coste alguno para el inquilino.



- Llaves y mandos

En caso de pérdida o sustracción de llaves o mandos, se deberá formular una denuncia ante la Policía Municipal, y registrar la incidencia en la plataforma web de posventa de la entidad, donde se adjuntará dicha denuncia.

▪ **Reparaciones responsabilidad de Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza**

En principio, serán a cargo de la entidad las deficiencias de carácter técnico o averías que provengan de **instalaciones comunes**. A modo de ejemplo, y sin perjuicio de otras: falta de agua caliente o calefacción, problemas eléctricos, fugas de agua o atascos en tuberías generales, alarmas de incendios sonando, problemas con puertas de garaje, puertas de paso, ventanas de zonas comunes o puertas de portal, ascensores averiados, etc.

Cómo comunicar una incidencia

Las incidencias deberán registrarse de forma **telemática** a través de la plataforma web de la entidad.

En esta plataforma se podrá seguir la evolución de las incidencias, según los siguientes estados:

- Pendiente: estado de la incidencia en el momento de su registro.
- En curso: la incidencia ha sido comunicada al gremio correspondiente.
- Terminada: la incidencia ha sido reparada.
- Cerrada: reparación validada.
- Rechazada: la incidencia no ha sido aceptada.

Las incidencias relativas a las zonas comunes del edificio deben solicitarse a través de la plataforma, **pero no se podrá seguir su evolución.**

Para más información, ver la guía de usuario de la plataforma web

También se podrán registrar las incidencias de manera **presencial** en las oficinas de atención al público de la Entidad Pública Empresarial de Vivienda, Donostiako Etxegintza, donde se deberá acudir con **cita previa.**

Otro tipo de dudas o consultas

Para cualquier otra duda o consulta de **tipo técnico**, se deberá enviar un correo electrónico a la dirección de correo mantentzea_etxegintza@donostia.eus