

¿Problemas con su arrendador? Podemos ayudarle.

¿Cómo me puede ayudar el Ombudsman?

El Ombudsman ofrece una manera gratuita y justa de tratar las reclamaciones contra organizaciones de vivienda afiliadas a nuestro servicio. En este folleto, el término “arrendadores” incluye también administradores, agentes y otros proveedores de servicios de vivienda. El Ombudsman ha sido nombrado por ley para ocuparse de reclamaciones de este tipo. Obra con independencia de los arrendadores, de las autoridades locales y centrales y de los reclamantes. Por ley debe ser imparcial, es decir, justo y ecuánime. Su función es formarse opiniones propias, no apoyar ni representar los intereses de nadie.

Usted puede reclamar ante el Housing Ombudsman Service por la manera en que se gestiona su vivienda. Si descubrimos que su arrendador ha obrado incorrectamente, podemos dictar órdenes o recomendaciones para rectificar la situación. Podemos intervenir para garantizar que se subsanen los defectos que hallemos en los servicios que usted recibe.

No ofreceremos servicios de emergencia ni de solución inmediata. Usted deberá primero agotar el procedimiento de reclamación del propio arrendador antes de acudir a nosotros. Basándonos en lo que el Ombudsman considera justo, tomaremos resoluciones equitativas sobre las reclamaciones.

¿Qué organizaciones están afiliadas?

Usted tiene derecho a presentarnos una reclamación si su vivienda es propiedad de o está gestionada por un arrendador afiliado al Housing Ombudsman Service, o si usted ha solicitado vivienda a través de dicho arrendador. La ley prescribe que todos los arrendadores sociales registrados de Inglaterra estén afiliados al Housing Ombudsman Service. Algunos arrendadores privados también se han afiliado voluntariamente. Las autoridades municipales no están afiliadas. Si su reclamación atañe a una vivienda municipal, deberá presentarla al Local Government Ombudsman.

Si desea informarse de qué arrendadores están afiliados al Service, póngase en contacto con nosotros.

¿Cómo presento la reclamación?

Si tiene problemas con la gestión de su vivienda, deberá acogerse en primera instancia al procedimiento de reclamación de su arrendador. Pida un ejemplar en sus oficinas. Si no puede obtenerlo, díganoslo. Usted debe decidir si sigue el procedimiento interno de reclamación. Trataremos de aconsejarle sobre cómo presentar una reclamación, pero en este punto no podemos tramitarla por usted ni adoptar una postura activa.

Su reclamación dará al arrendador la oportunidad de solucionar los problemas directamente y rectificar lo que deba. La mayoría de las reclamaciones se resuelven así.

Si su problema no se resuelve, contacte con nosotros para obtener más información y un formulario de reclamación. Puede pedir a un familiar, amigo o asesor que le ayude o que presente la reclamación en su nombre.

Existen versiones de este folleto en otros idiomas. También encontrará más información sobre nosotros y sobre cómo presentar una reclamación en nuestra página web y nuestro folleto en inglés.



**Housing
Ombudsman
Service**
81 Aldwych – London WC2B 4HN
LoCall 0845 7125 973
Email info@housing-ombudsman.org.uk
Website www.housing-ombudsman.org.uk