



GUÍA PARA INQUILINOS

Recomendaciones ante incidencias en tu hogar

Acciones sencillas para reducir riesgos, evitar daños mayores y ayudarnos a atender tu reporte con mayor rapidez.

Primero, mantén la calma.

Protege a las personas, contiene el problema solamente si puedes hacerlo sin riesgo y documenta lo ocurrido.

Emergencia con riesgo para personas o la propiedad: llama al 911 y avisa a la seguridad de la privada. Cuando estés a salvo, informa a Simple Rental.





ANTES DE ACTUAR

Una incidencia se atiende mejor con información clara

No te desesperes ni improvises reparaciones. Estas recomendaciones buscan contener el problema; no sustituyen la revisión de un técnico.

1	Protege Aleja a personas, mascotas y objetos del área afectada.	2	Contén Cierra una llave o interruptor solo si es seguro y sabes cómo hacerlo.
3	Documenta Toma fotos o video sin ponerte en riesgo.	4	Reporta Usa el formulario oficial para dejar registro y facilitar el seguimiento.

01

Fuga de agua

Qué hacer ahora

- Cierra la llave de paso más cercana. Si no identificas el origen, cierra la llave principal para evitar desperdicio, daños y consumos elevados.
- Retira objetos del área y, si es posible, contiene el agua con recipientes o toallas. Si afecta otra vivienda o un área común, avisa también a la administración o seguridad.
- No manipules contactos, aparatos o el tablero eléctrico si hay agua cerca.

Al reportar

- Indica ubicación exacta, intensidad y hora de inicio; agrega fotos o video.
- Menciona qué llave cerraste y si el flujo se detuvo. Mantén la llave cerrada hasta recibir indicaciones.

Atención inmediata: Si el agua alcanza instalaciones eléctricas, cae del techo con intensidad, forma un abombamiento o no puede contenerse, aléjate del área y solicita ayuda urgente.

02

Falta de agua

Qué hacer ahora

- Confirma si el problema afecta solo a tu vivienda o también a vecinos y áreas comunes.
- Revisa avisos de la privada o del organismo operador. No manipules bombas, cisternas, medidores ni válvulas comunes.

Al reportar

- Informa desde cuándo falta el servicio, qué llaves probaste y si la privada anunció un corte.



SERVICIOS ESENCIALES

Electricidad y gas

Ante olor a quemado, chispas, humo o gas, deja de diagnosticar: aléjate y activa el protocolo de emergencia.

03

No hay electricidad

Qué hacer ahora

- Comprueba si también están sin luz los vecinos o las áreas comunes.
- Verifica que el recibo de CFE esté pagado. CFE atiende reportes en el 071, las 24 horas.
- Revisa visualmente los interruptores (breakers) del tablero y, si es accesible y está permitido, el interruptor cercano al medidor. Si uno se bajó, desconecta equipos sensibles y restablécelo una sola vez: llévalo por completo a apagado y después a encendido.
- Si vuelve a bajarse, déjalo apagado. No lo fuerces, no retires sellos ni abras el medidor.

Al reportar

- Aclara si la falla es total o solo de una zona, el estado del pago, la posición de los breakers y si los vecinos tienen servicio.
- Describe cualquier ruido, olor, calor, humedad, chispa o aparato que estaba en uso.

Atención inmediata: Si hay humo, olor a quemado, cables expuestos, agua en el tablero o chispas, no toques nada. Evacúa el área y llama al 911.

04

Olor o fuga de gas

Qué hacer ahora

- Cierra la llave del tanque o la llave de paso solamente si puedes hacerlo sin exponerte.
- Abre puertas y ventanas para ventilar. No enciendas ni apagues luces, aparatos, celulares o encendedores dentro del inmueble.
- Sal del lugar con las demás personas y mascotas. Desde un punto seguro, llama al 911 o a Bomberos y avisa a la seguridad de la privada.

Al reportar

- Cuando estés a salvo, informa a Simple Rental la ubicación del olor, la hora y las acciones realizadas.

Atención inmediata: Una posible fuga de gas siempre debe tratarse como emergencia. No regreses hasta que la autoridad o un técnico indique que es seguro.



ACCESO Y CONVIVENCIA

Chapas, llaves y reglamento condominal

Las autorizaciones por escrito protegen al inquilino, al propietario y a la administración del inmueble.

05

Chapa, llaves o imposibilidad de acceso

Qué hacer ahora

- No fuerces la puerta ni intentes desmontar o cambiar la chapa.
- Solicita por correo electrónico la autorización y el apoyo requerido para que exista registro. Incluye nombre, propiedad, teléfono, explicación y disponibilidad.
- Para duplicados o cambio de cerradura, espera confirmación escrita. El costo y la autorización dependerán de la causa y de lo previsto en el contrato.

Al reportar

- Adjunta una foto de la chapa si existe una falla visible. No envíes fotografías de llaves completas donde pueda copiarse su patrón.
- Si hay una persona en riesgo dentro del inmueble, contacta primero al 911 y a la seguridad de la privada.

06

Multa o aviso condominal

Qué hacer ahora

- Lee el aviso y revisa el reglamento condominal antes de responder o repetir la conducta señalada.
- Si no tienes el reglamento, solicítalo a tu agente de Simple Rental o al área administrativa.
- Conserva el aviso, evidencia, fecha, hora y, si aplica, datos de testigos. Presenta cualquier aclaración por escrito dentro del plazo señalado por la administración.

Al reportar

- Envía copia legible de la multa o aviso y explica los hechos de forma breve y objetiva.
- Simple Rental puede orientar y dar seguimiento, pero la resolución corresponde a la administración condominal y a lo previsto en el contrato y reglamento.

07

Ruido, mascotas o conflicto vecinal

Qué hacer ahora

- Consulta el reglamento y contacta a seguridad o administración cuando la conducta esté ocurriendo.
- Evita confrontaciones. Registra fechas y horarios; reporta amenazas o violencia al 911.

Al reportar

- Si la situación es recurrente, envía a Simple Rental una relación breve de eventos y los folios o avisos de la privada.



INCIDENCIAS COMUNES

Pequeñas verificaciones que ayudan

Realiza únicamente comprobaciones visibles y sencillas. No desmontes equipos ni contrates reparaciones sin autorización escrita.

Drenaje o sanitario tapado

- Deja de usar el mueble afectado y limita el agua en esa zona.
- No mezcles químicos ni uses productos corrosivos; pueden causar lesiones o dañar tuberías.
- Reporta si existe retorno de agua, mal olor, desbordamiento o afectación a otra unidad.

Aire acondicionado

- Confirma modo frío, temperatura razonable, baterías del control y breaker.
- Si gotea, apágalo y protege el área. No retires cubiertas ni manipules refrigerante.
- Reporta equipo, habitación, luces/códigos y desde cuándo ocurre.

Electrodomésticos incluidos

- Si hay humo, olor, ruido anormal o fuga, desconecta el equipo solo si es seguro.
- Verifica enchufe y breaker sin desarmar. Cierra agua o gas si corresponde.
- Envía marca, modelo, foto y descripción del fallo.

Humedad, filtración o moho

- Ventila el espacio y separa muebles de la zona.
- No pintes encima ni abras muros. Reporta temprano para localizar la causa.
- Adjunta fotos generales y cercanas, e indica si crece después de lluvia o al usar algún equipo.

Vidrio, puerta o ventana dañada

- Aísala el área y mantén alejados a niños y mascotas.
- No retires piezas inestables si pueden caer. Si el acceso queda vulnerable, avisa también a seguridad.
- Documenta el daño y explica si existe riesgo de entrada o caída.

Internet o equipo de red

- Comprueba energía y luces del módem. Reinícialo una vez desconectándolo 30 segundos.
- Revisa si el proveedor reporta una falla de zona.
- Envía foto de las luces, hora de inicio y nombre del servicio, sin compartir contraseñas.



SEGUIMIENTO

Cómo reportar y qué tiempos considerar

Un reporte completo evita mensajes de ida y vuelta y ayuda a asignar al proveedor adecuado.

Incluye siempre	Horario de atención
● Nombre completo, teléfono y correo. ● Propiedad, privada, torre o número de unidad. ● Tipo de incidencia, ubicación y hora de inicio. ● Descripción breve de lo ocurrido y acciones realizadas. ● Fotos o video, cuando sea seguro. ● Disponibilidad y datos de acceso para el proveedor.	● Lunes a viernes, 9:00 a 18:00: el reporte se revisa y se inicia la atención dentro del horario de servicio. ● Fuera de horario: el reporte queda registrado y se agenda para el siguiente día hábil. ● La visita depende del diagnóstico, disponibilidad del proveedor, autorizaciones y horarios de acceso establecidos por cada privada. ● En una emergencia no esperes la respuesta administrativa: llama al 911 y avisa a seguridad.

REPORTA TU INCIDENCIA

www.simplerental.mx/incidencia
soporte@simplerental.mx | +52 984 140 2604

¿Es una emergencia?

Fuga de gas, incendio o humo, descarga eléctrica, inundación fuera de control, riesgo estructural o una situación que amenace a una persona: aléjate, llama al 911 y avisa a la seguridad de la privada. Después informa a Simple Rental.

REFERENCIAS DE SEGURIDAD

Esta guía integra el protocolo operativo indicado por Simple Rental y recomendaciones públicas de seguridad. Fuentes consultadas: Comisión Federal de Electricidad (línea 071); Secretaría de Gestión Integral de Riesgos y Protección Civil de la Ciudad de México (riesgos eléctricos y fugas de gas); Heroico Cuerpo de Bomberos de la Ciudad de México (fuga de gas y 911); organismos públicos de agua para el cierre preventivo de la llave de paso.

Aviso: esta guía es preventiva y no sustituye instrucciones de autoridades, servicios de emergencia, administración condominal, contrato de arrendamiento ni diagnóstico técnico. No realices una acción si no sabes cómo hacerla o si existe riesgo.