Llamar al 311 sobre Problemas en la Calidad de la Vivienda

Guía General para los Inquilinos para saber Qué Esperar

Department of Housing Preservation & Development

1. Problemas en su Apartamento?

Tanto si se trata de la calefacción/agua caliente, cucarachas, goteras, como de cualquier otra reparación -- contacte primero su arrendador para que lo arregle. Si no responde, contacte 311 (llamada, online, o por app del celular) para quejarse.

¡Conozca sus derechos!
¡Su estado migratorio no importa!

2. 311 enviará la queja al Departamento de Preservación y Desarrollo de la Vivienda (HPD).

NYC 311

Conserve su número de petición de servicio para poder verificar el estado de su queja en HPDonline o llamando al 311.

3. HPD notifica al propietario

"¡Por favor, repare!"

4. HPD llama al inquilino

"¿Lo arreglaron?"

"¡Sí!" ☺ → CASE CLOSED

"¡No!" ☹ o no hay respuesta

El período de tiempo depende de la severidad del problema. Las quejas para problemas más serios, que supongan un riesgo para la vida, serán prioritarias.

5. HPD envía un Inspector de Código

El plazo depende de la severidad del caso, pero debería ser dentro de los 30 días siguientes. Si el inspector no puede acceder a la unidad, dejará una targeta para que el inquilino llame y pida cita en los 10 días siguientes. Si se trata de una queja por la calefacción, los inspectores tratarán de inspeccionar otra unidad.

Los inspectores también verifican otros elementos de seguridad, como detectores de humo. Si no llega ningún inspector en el plazo de 30 días, puede comprobar el estado de su queja en HPDOnline, llamando al 311, o mediante el Sistema de Mensajería de Información para el Inquilino en el 212-863-8307.

Si el Inglés no es su lengua primaria, ¡dígaselo al inspector para que pueda llamar a un intérprete para ayudar!

6. Si se encuentra una violación

el inspector emitirá una Violación al propietario y enviará una notificación para arreglarlo. El plazo de tiempo dependerá de la clase de violación.

7. El propietario debe certificar

a HPD que el problema fue resuelto, y el inquilino recibirá una notificación de certificación de HPD por correo.

7a. Si la violación es certificada pero no es corregida, el inquilino puede impugnar

como se instruye en la carta. HPD también intenta reinspeccionar de forma aleatoria algunas violaciones certificadas. Si la reinspección encuentra que el problema no fue corregido, el caso es transferido a la **División de Litigio de Vivienda** de HPD, que puede actuar legalmente contra el propietario.

7b. Si auditoría y reinspección son exitosas

y las condiciones se corrigen ☺

Si no es posible reinspeccionar y el inquilino no responde, la violación se cierra al cabo de 70 días.

CASE CLOSED

¿Condiciones Peligrosas?

Las Violaciones de Clase C son condiciones peligrosas que requieren reparaciones de emergencia por parte del arrendador.

HPD notifica al propietario

"¡Arregle esto AHORA!"
(plazo de 24 horas para la mayoría de violaciones de Clase C)

¿No hay tiempo? HPD llama al inquilino. Si aún no se reparó, la violación se manda al **Programa de Reparación de Emergencia** de HPD. Puede que se organice una cita con el inquilino para determinar el alcance de la reparación.

¡Arreglo!

Trabajadores de HPD visitan el apartamento para desarrollar el alcance de los trabajos*, contratan a un experto para arreglar el problema, y pasan factura al propietario mediante el Departamento de Finanzas (DOF).

*Si HPD es incapaz de acceder al apartamento, el inspector deja una targeta y envía una carta por correo. Los inquilinos deben llamar para una cita, o no se tomará ninguna otra acción.

7c. Si el propietario no certifica

, la violación se mantiene ABIERTA en el registro de edificios. Los inquilinos pueden ver todas las violaciones abiertas en HPDOnline o llamando al 311. Los inquilinos deberían pedir consejo legal e iniciar una Acción en la Corte de Vivenda, y pueden contactar sus representantes electos locales para obtener ayuda si las condiciones no se corrigen.

Si está en un apartamento de renta regulada, puede que tenga la posibilidad de pedir una reducción de la renta con el programa NYS Homes and Community Renewal (NYS HCR) llamando al 718-739-6400.

Para información sobre sus derechos de inquilino, visite nyc.gov/tenantsrights

Si sospecha que existe corrupción o conspiración por parte del inspector de código, por favor informe el Departamento de Investigación de la Ciudad (DOI) llamando al 212-3-NYC-DOI

Actualizado: 7/27/2016

¿Llama sobre acoso a inquilinos?

Cuándo un inquilino llama al 311 sobre acoso, la queja es redireccionada a diferentes agencias/grupos dependiendo del tipo de acoso:

1. Problemas deliberados relacionados con la construcción (trabajos fuera de horario, no reparación de plomería o escaleras, etc.) - a HPD o al Dep.de Edificios (DOB)

2. No hacer reparaciones necesarias o no proveer servicios (apagar la calefacción, etc.) - a HPD

3. Intimidación física o bloqueo de acceso (abuso, amenazas, etc.) - llame al 911 NYPD

4. Otras formas de acoso (oferta de dinero, no ofrecer el contrato o su renovación, rechazar los cheques de la renta, discriminación racial/étnica, etc.) - según el tipo, a servicios legales, NYS Homes and Community Renewal (NYS HCR) si se encuentra en un edificio de renta estabilizada, o a la Comisión de Derechos Humanos de la Ciudad, etc.

Los inquilinos pueden ir a la Corte de Vivienda si ocurre cualquiera de las formas de acoso explicitadas arriba.

HPD y DOB protegerán a los inquilinos que sufran acoso del tipo 1 y 2 mediante la aplicación de los códigos de edificios y vivienda. Los inquilinos pueden utilizar las quejas y la expedición de subsiguientes violaciones para apoyar acciones tanto en la Corte de Vivienda como en NYS HCR en caso de acoso. Para estos tipos, los inquilinos también pueden mandar un email al Cuerpo Especial para la Prevención del Acoso al Inquilino (THPT) en thpt@hpd.nyc.gov. THPT fue creado para investigar y llevar a cabo acciones - incluyendo acusaciones criminales - contra arrendadores que acosan a inquilinos mediante la creación de condiciones de vida inseguras por construcción ilegal. Incluya su información de contacto, dirección del edificio, y descripción de las condiciones en su correo electrónico.

¡Pida Asistencia Legal!
311 puede ponerle en contacto con servisios legales y darle información sobre apoyo y procedimientos de la Corte de Vivienda. El Alcalde de Blasio ha creado un programa para ofrecer asistencia legal gratuita para inquilinos de ingresos reducidos que están siendo acosados.