

# Respuestas sobre vivienda

para residentes  
en viviendas públicas

VERANO 2008  
cómo obtener reparaciones

Centro de Beneficios y Servicios

# Su derecho a un apartamento seguro y habitable

Todos los inquilinos de la Ciudad de Nueva York, incluso aquellos que viven en una vivienda pública de propiedad y administrada por la Autoridad de la Vivienda de la Ciudad de Nueva York (NYCHA), tienen derecho legal a una vivienda segura, limpia y mantenida en buenas condiciones. Esta guía incluye los pasos que usted puede seguir para obtener las reparaciones que necesita en su apartamento y edificio. Además le dice qué hacer si la NYCHA le cobra la reparación de los daños “causados por el inquilino” cuando usted no está de acuerdo con el cobro. Finalmente, esta guía le informa cómo puede averiguar sobre los próximos proyectos de mejoras importantes en su edificio o construcción.

## ¿Cómo solicito una reparación en mi apartamento?

La NYCHA ha cambiado el modo en que maneja los pedidos de reparaciones que los inquilinos presentan. Con el sistema “viejo”, usted iría a la oficina de administración y completaría un pedido de trabajo. Los trabajadores de mantenimiento y reparaciones se presentarían en su apartamento para realizar la reparación en cualquier momento que pudieran. Usted no necesariamente sabría cuándo vendrían. Con el “nuevo” sistema de la NYCHA, los inquilinos se comunican con la **Central de Llamadas** para solicitar una reparación y se les adjudica una cita para realizar el trabajo. La Central de Llamadas ahora presta servicios a los inquilinos en cada uno de los cinco distritos.

Usted debe llamar a la **Central de Llamadas** de la NYCHA al 718.707.7771 (abierta las 24 horas del día, los siete días de la semana) para solicitar una reparación de rutina O para reportar un mantenimiento de emergencia como la falta de calefacción, inundación, falla de un ascensor u otras condiciones peligrosas. Un Representante de Servicio al Cliente creará una “pedido de trabajo” y, para las reparaciones de rutina, programará una cita con usted para efectuar el trabajo. Además le dará a usted su nombre. Si usted reporta una condición de emergencia, el representante se comunicará con el Administrador de su edificio, o, si la Oficina de Administración está cerrada, enviará a alguien del Departamento de Servicios de Emergencia de la NYCHA.

**SUGERENCIA:** Asegúrese de obtener ya sea el número del pedido de trabajo (si llama por teléfono) o una copia del mismo pedido de trabajo; los necesitará para referencia futura. Anote el número.

**SUGERENCIA:** Si usted llamó a la Central de Llamadas y le dieron una cita para efectuar la reparación en su apartamento, asegúrese de estar en su hogar para recibir a los trabajadores el día y a la hora de la cita. (O puede designar a un adulto responsable que esté en el apartamento para permitir la entrada y avise a la oficina de administración sobre esto). Si no puede haber alguien en el apartamento, llame a la Central de Llamadas y vuelva a programar la cita.

## ¿Qué sucede si la NYCHA dice que yo o alguien de mi familia causó el problema que pide reparación?

Si el personal de mantenimiento que respondió al reclamo de reparación considera que el daño fue “causado por el inquilino”, entonces la NYCHA efectuará la reparación, pero se la cobrará a usted. Cuando la NYCHA le

cobra a usted una reparación, le deben enviar una "Carta con la factura de venta y servicios" explicando el cargo, al menos diez días antes de la próxima fecha de vencimiento del alquiler. Si usted cree que no es responsable de los daños y quiere rechazar el cargo, necesita presentar un reclamo dentro de los primeros 10 días hábiles del mes en que vence el cargo o dentro de los 14 días hábiles luego de recibir un "Aviso del derecho de presentar un reclamo en catorce días", lo que ocurra último.

La NYCHA empleará algo del dinero que usted paga en alquiler para los cargos de reparaciones importantes, de no ser que usted específicamente les solicite que no lo hagan. Por lo tanto, si usted recibe de la NYCHA una "Carta con la factura de venta y servicios" y no está de acuerdo con ésta, es importante que presente un reclamo inmediatamente. La carta con el motivo del reclamo debe decir que usted NO quiere que se utilicen los pagos del alquiler para el cargo de la reparación. Además, debe escribir una nota en el cheque o giro postal del alquiler indicando que el pago es sólo para el mismo (por ejemplo: "June 2008 rent ONLY").

## ¿Qué sucede si la NYCHA no realiza la reparación?

Existen numerosos pasos que puede seguir si la NYCHA no realiza la reparación necesaria en forma correcta, o en un tiempo "razonable", dependiendo del tipo de reparación:

- Puede presentar un reclamo.
- Se puede juntar con otros inquilinos del edificio o trabajar con la Asociación de Residentes para presionar a la NYCHA en la solución del problema.
- Puede demandar a la NYCHA por las reparaciones en la Sección de Viviendas del Tribunal de la Vivienda.
- Puede retener (no pagar) la renta y forzar a la NYCHA a llevarlo a los tribunales.

**ADVERTENCIA: Retener la renta es una estrategia muy arriesgada; antes de decidirse por esta estrategia asesórese con un abogado o llame a CBS (212.614.5552).** Si usted retiene la renta, se arriesga a ser desalojado y a perjudicar su calificación de solvencia para otra casa. Asegúrese de guardar la suma completa.

Antes de elegir una estrategia, lea atentamente las siguientes secciones. Cada estrategia tiene beneficios y desventajas, y algunas son más difíciles que otras. Por lo general tiene sentido presentar un reclamo como primer paso. Presentar un reclamo es la forma más fácil de comenzar y no lo pone en riesgo de perder su apartamento. Si un reclamo no ayuda,

otras estrategias pueden ser más eficaces o puede decidir utilizar dos o más estrategias al mismo tiempo.

**SUGERENCIA: Guarde buena evidencia del problema de la reparación y de sus esfuerzos para hacerlo corregir.**

- Guarde copias de cualquier carta que usted envió al Asistente de Viviendas, Administrador de Viviendas o Director de Distrito.
- Guarde notas con los nombres, horas y fechas de cualquier conversación por teléfono o en persona que tenga con empleados de la NYCHA, con respecto a su problema.
- Tome fotografías de los problemas o malas condiciones y colóqueles rótulos y fecha.
- Si no tiene calefacción adecuada, llame al **311** inmediatamente y conserve un registro diario de la temperatura afuera y adentro de su apartamento. (Puede conseguir un termómetro de interior y exterior en cualquier negocio de ferretería. Un termómetro laser cuesta un poco más pero es muy preciso).
- Si tiene una cita programada para la reparación y los trabajadores no se presentan, llame nuevamente y guarde notas sobre las llamadas de teléfono reiteradas.

## Ley sobre calefacción

La temporada de calefacción se inicia el 1 de octubre y finaliza el 31 de mayo.

**Durante el día** (de 6 a.m. a 10 p.m.): cuando la temperatura **exterior** es MENOR de 55 grados, la temperatura **interior** debe ser AL MENOS de 68 grados.

**De noche** (de 10 p.m. a 6 a.m.): cuando la temperatura **exterior** es MENOR de 40 grados, la temperatura **interior** debe ser AL MENOS de 55 grados.

**Llame al 311.**

## Presentación de un reclamo

Puede presentar un reclamo al escribir una carta al Administrador de Viviendas. Escriba "Grievance" (reclamo) en la parte superior de la carta. Describa el problema de su apartamento, las fechas en que usted lo

reportó, el número del pedido de trabajo y solicite una reunión para conversar sobre el tema. Diga que usted quiere una respuesta del Administrador dentro de los 10 días hábiles. Entregue la carta en la Oficina de Administración y obtenga una copia de la carta fechada y con el sello de "received" (recibida).

Si no está satisfecho con la respuesta del Administrador (o si no obtiene una respuesta dentro de los 10 días hábiles), escriba una carta al Director de la Oficina de Administración del Distrito (vea las direcciones enumeradas más abajo). Incluya una copia de la carta de reclamo. Envíe la carta por correo certificado y solicite acuso de recibo; así tiene prueba de que la carta se recibió. Asegúrese de guardar una copia de la carta y de cualquier documento adjunto.

Usted tiene **solo 10 días para apelar** una decisión del Administrador de Viviendas a nivel del Director de Distrito.

Si el Director de Distrito no responde de una manera satisfactoria, usted tiene 10 días luego de enviada esta carta para solicitar una audiencia con un árbitro en la oficina principal de la NYCHA que se encuentra en 250 Broadway en Manhattan. Para más información sobre cómo hacer esto llame a la línea de ayuda de inquilinos de CBS al 212-614-5552, o para detalles vea nuestra Guía de Respuestas sobre Viviendas "Cómo solucionar una disputa con la NYCHA: El procedimiento de Reclamos".

### Directores de Distrito

#### Manhattan

Robert Knapp  
New York City Housing Authority  
Manhattan Borough Management  
1980 Lexington Avenue  
New York, NY 10035  
212.427.8542

#### Bronx

Michael Cornelius  
New York City Housing Authority  
Bronx Borough Management  
2430 Boston Road  
Bronx, NY 10457  
718.409.8626

#### Brooklyn

Marguerite Mann  
NYCHA  
Brooklyn Borough Management  
816 Ashford Street  
Brooklyn, NY 11207  
718.649.6400

#### Queens / Staten Island

Carolyn Jasper  
NYCHA  
Queens Borough Management  
90-20 170th Street  
Jamaica, NY 11433  
718.657.8300

## Unirse a otros inquilinos para presionar a la NYCHA

Esta estrategia tiene sentido si varios inquilinos tienen problemas de reparaciones o existen problemas crónicos en el edificio. Trate de involucrar a otros inquilinos para que presenten demandas contra la NYCHA en forma colectiva. Si su edificio ya tiene una Asociación de Residentes, comuníquese con el Presidente y otros representantes. Trabaje con ellos para evaluar las necesidades de reparaciones en todo el edificio. Luego pueden solicitar una reunión con el Administrador de Viviendas para presentar la lista y exigir un cronograma de las reparaciones. Si no tiene una Asociación de Residentes, usted tiene el derecho de organizar una.

Si no hay manera de que los inquilinos presenten un "reclamo colectivo", puede ser de ayuda si varios inquilinos presentan reclamos a título personal sobre el mismo problema crónico de reparación.

## Llevar a la NYCHA a tribunales

Puede demandar a la NYCHA por las reparaciones en un Tribunal de la Vivienda al presentar una demanda en la Sección de Vivienda. Usted mismo puede presentar una demanda en la Sección de Vivienda, o en forma colectiva con otros inquilinos del edificio.

### ¿Cómo inicio una demanda en la Sección de Vivienda?

Puede iniciar una demanda en la Sección de Vivienda presentándose en la secretaría del Tribunal de la Vivienda de su distrito (vea las direcciones enumeradas más abajo). Deberá completar algunos formularios, enumerar los problemas en su apartamento o edificio y seguir cuidadosamente las instrucciones que le dieron para entregar los papeles a la NYCHA y al Departamento de Preservación y Desarrollo de la Vivienda de la Ciudad de Nueva York (HPD). Antes de la fecha de presentación en tribunales, el HPD inspeccionará su apartamento o edificio para verificar las condiciones que usted describe.

**SUGERENCIA:** El HPD no registra las infracciones (las malas condiciones que no cumplen con el Código de Mantenimiento de la Vivienda) en viviendas públicas, del modo que lo hace en viviendas privadas. Pero el HPD hará una inspección si usted presenta una demanda en la Sección de Vivienda, y redactará un reporte de la inspección que usted podrá usar como evidencia.

**SUGERENCIA:** Cuando usted completa una petición en la Sección de Vivienda, asegúrese de enumerar detalladamente TODOS los problemas del departamento. El inspector del HPD solo puede incluir en el reporte de la inspección las malas condiciones si están incluidas en la petición a la Sección de Vivienda.

## ¿Debo pagar para iniciar una demanda en la Sección de Vivienda?

Existe un costo de \$45 por la presentación que se puede cancelar si usted no lo puede pagar y puede demostrar ingresos limitados: asistencia pública, seguro social, Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), etc. Para cancelar el costo de presentación pregunte sobre “ayuda para las personas de escasos recursos”.

## ¿Qué sucede cuando me presento en tribunales?

El día indicado necesitará llevar a tribunales evidencia detallada (que incluye cartas, listas con los llamados de reclamos a la NYCHA, código de los reportes de la inspección, fotografías, etc.) sobre el problema de la reparación, por si tiene que presentar el caso ante el juez. Si el reporte de la inspección del HPD enumera malas condiciones, el abogado de la NYCHA en muchos casos ofrecerá firmar una estipulación (un acuerdo) para arreglarlas. Asegúrese de que la estipulación incluya las fechas en las que usted necesitará proporcionar acceso a los trabajadores. Si la NYCHA no firma una estipulación, usted puede presentarse ante el juez.

**SUGERENCIA:** En su primera presentación en tribunales, averigüe si hay un abogado del HPD asignado a su caso. Si es así, preséntese y obtenga el nombre y número de teléfono del abogado. A pesar de que el abogado del HPD representa a la Ciudad puede ser de ayuda, especialmente si la NYCHA no realiza las reparaciones según lo estipulado.

## ¿Qué sucede si la NYCHA acepta efectuar las reparaciones pero luego no lo hace?

Si la NYCHA no cumple con las reparaciones dentro del periodo acordado, usted puede volver a tribunales y pedir al juez que declare a la NYCHA en desacato e imponga una penalización. Para hacer esto, usted deberá presentar una “Orden para mostrar la causa por desacato al tribunal”. En este momento, si usted aún no tiene un abogado que le ayude debería buscar uno. También puede solicitar asesoramiento en la línea de ayuda de CBS: 212.614.5552 o en otro grupo de ayuda a los inquilinos, o de la Citywide Task Force on Housing Court (vea la información en la página 8). Sin un abogado, los inquilinos suelen tener que regresar varias veces a tribunales antes que los jueces impongan sanciones a la NYCHA.

**SUGERENCIA:** Si la NYCHA no cumple con las reparaciones acordadas, usted puede solicitar al juez que “considere” las malas condiciones del reporte de la inspección del HPD como infracciones. Entonces, usted puede solicitar al juez que imponga sanciones a la NYCHA por infracción al Código de Mantenimiento de la Vivienda.

### Tribunales de la Vivienda

#### Brooklyn

141 Livingston Street  
Brooklyn, NY 11201  
718.643.7528

#### Red Hook Justice Center

88 Visitation Place  
Brooklyn, NY 11231  
718.923.8270  
(para residentes de Red Hook Houses)

#### Queens

89-17 Sutphin Blvd.  
Jamaica, NY 11435  
718.262.7145

#### Manhattan

111 Centre Street  
New York, NY 10013  
646.386.5500

#### Bronx

1118 Grand Concourse  
Bronx, NY 10451  
718.466.3025

#### Harlem Community Justice Center

170 East 121st Street  
New York, NY 10035  
646.386.5750  
(para inquilinos que viven en los códigos postales 10035 y 10037)

#### Staten Island

927 Castleton Ave  
Staten Island, NY 10301  
718.390.5420

# Retener la renta: Tenga en cuenta

Retener la renta es una estrategia de último recurso si fracasa todo lo demás para lograr las reparaciones necesarias. Lo pone en riesgo de ser desalojado por no pagar la renta. Además, retener el pago puede dificultarle alquilar otro apartamento en el futuro y puede perjudicar su calificación de solvencia.

**ANTES** de retener la renta, usted debe consultar a un abogado sobre viviendas o llamar a CBS por asesoramiento. Si usted decide retener la renta, debe ahorrar todo el dinero que retenga y no debe gastarlo, debido a que posteriormente se le requerirá que pague todo lo que debe o una parte. Lo mejor es ahorrarlo en una cuenta bancaria o de giros postales.

## ¿Qué sucederá si retengo la renta?

NYCHA presentará un procedimiento de desalojo contra usted en el Tribunal de la Vivienda. Usted tendrá la oportunidad de presentar evidencia de las malas condiciones y puede solicitar una inspección al Departamento de Preservación y Desarrollo de la Vivienda de la Ciudad (HPD). También puede pedir una disminución del alquiler, llamada una extinción, por el tiempo que tuvo que vivir en malas condiciones. Cuando se presente en tribunales, el abogado de la NYCHA le podría pedir que firme una "estipulación," un acuerdo por el cual la NYCHA realizará las reparaciones necesarias y usted pagará la renta atrasada que debe. Puede acordar el pago de parte del alquiler que debe inmediatamente y el resto después de finalizadas las reparaciones. Si no puede llegar a un acuerdo irá a juicio ante un juez. **No recomendamos retener la renta por reparaciones, a no ser que tenga un abogado que lo asesore y represente en tribunales.**

## ¿Dónde puedo obtener más información sobre las demandas en la Sección de Vivienda, casos de no pago y cómo funciona el Tribunal de Viviendas?

La City-Wide Task Force on Housing Court proporciona información y asesora a los inquilinos no representados involucrados en el Tribunal de las Viviendas. Esta coalición tiene mesas con personal que brinda información en el tribunal de viviendas de cada distrito de lunes a viernes de 9 a.m. a 12 p.m. También responde llamados a la línea de ayuda 212.962.4795 todos los días de 2 p.m. a 5 p.m., y tiene información escrita disponible en su sitio web: [www.cwtfhc.org](http://www.cwtfhc.org). Para más información también puede comunicarse con la línea de Defensa del Inquilino de CBS al 212.614.5552.

## ¿Cómo puedo averiguar sobre la planificación de mejoras o reparaciones importantes en mi edificio?

En teoría, el Administrador de Viviendas de cada edificio debería mantener informados a los inquilinos sobre las próximas mejoras o reparaciones importantes. De hacerlo, por lo general será por medio de los representantes de la Asociación de Residentes. Muchos Presidentes de las Asociaciones de Residentes comunicarán este tipo de información en las reuniones de la Asociación de Residentes. El Administrador de Viviendas u otros empleados de la NYCHA pueden asistir a estas reuniones para reportar problemas semejantes.

También se puede encontrar información sobre proyectos de mayor importancia en el sitio web de la NYCHA:

<http://www.nyc.gov/html/nycha/html/home/home.shtml>

En la oficina central de la NYCHA que se encuentra en 250 Broadway o llamando al 212.306.4273.

El Centro de Beneficios y Servicios de la Sociedad de Servicio a la Comunidad (Community Service Society) proporciona asistencia integral a clientes individuales y organizaciones basadas en la comunidad en toda la Ciudad de Nueva York. Su Programa de Defensa del Inquilino ayuda a los neoyorquinos de bajos ingresos a cumplir los requisitos y conservar viviendas subvencionadas por el gobierno federal. Proporcionamos a los inquilinos la información que necesitan para resolver problemas. Además, brindamos la asistencia técnica a las organizaciones basadas en la comunidad para ayudar a servir a los clientes en toda la ciudad.

Para más información, contacte a:

Center for Benefits and Services  
Community Service Society  
105 East 22nd Street  
New York, New York 10010

Para asistencia llame a la línea de ayuda de CBS: 212.614.5552

O visite nuestro sitio web en [www.cssny.org](http://www.cssny.org)

**Otros títulos de esta serie:**

*Adding Someone to Your Lease (Cómo añadir a otra persona en su contrato de alquiler)*  
*What to Do if You Fall behind in Your Rent (Qué hacer si se atrasa en los pagos del alquiler)*

[Próximos capítulos]

*Avoiding Eviction: Termination Proceedings (Evite ser desalojado: Procedimientos de terminación)*

*Solving Disputes with the NYCHA Grievance Process (Resolución de disputas con el proceso de reclamo de la NYCHA)*

*HUD Subsidized Housing: Owner Opt-outs and Enhanced Vouchers (Viviendas subvencionadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Humano (HUD): El dueño decide no renovar el contrato y certificados mejorados)*

*David R. Jones, Presidente y Director Ejecutivo*

*Jacqueline C. Burger, Directora de Defensa del Inquilino*

Agradecimientos a  
Wolfensohn Family Foundation.