

## **Como presentar una queja al 311 contra el dueño de casa**

- ¿El dueño de casa no le proporciona calefacción y agua caliente?
- ¿El dueño de casa no le proporciona otros servicios esenciales, como agua corriente?
- ¿El dueño de casa se rehúsa a arreglar problemas en su apartamento, como goteras en el techo?
- ¿Se ha contactado o ha notificado al encargado de su edificio, al dueño de su apartamento, a la administración de la propiedad o al representante de la administración y no ha recibido una respuesta aún, o ha recibido una respuesta inadecuada?

Si respondió “sí” a cualquiera de estas preguntas, entonces puede informar sobre dichos problemas al Servicio de Atención al Ciudadano al 311

### **¿POR QUÉ DEBERÍA LLAMAR AL 311?**

Una queja presentada ante la municipalidad de la ciudad significa que un organismo de la ciudad, el Departamento de la Vivienda, Conservación y Desarrollo (HPD, por sus siglas en inglés) ahora está involucrado y debe notificar al dueño de casa sobre el o los problemas de mantenimiento sobre los que usted se ha quejado. Asimismo, debe controlar que el dueño de casa haga lo necesario para corregir el problema.

En algunos casos, si el dueño de casa no corrige los problemas caratulados como “condiciones peligrosas inmediatas” en su apartamento, como cielorraso caído, o la presencia de pintura con plomo en el apartamento donde reside un niño de dos años, el HPD puede arreglar el problema y cobrarle al dueño de casa los costos de dicha reparación.

Una queja presentada ante la municipalidad de la Ciudad sobre problemas de mantenimiento en su apartamento es una constancia de que el dueño de casa no ha cumplido con lo que debería hacer según la ley, que es ofrecerle un lugar para vivir seguro y habitable. Igualmente, esta constancia podría ser útil en el futuro si el dueño de casa presenta un cargo en su contra ante el Tribunal de la Vivienda.

### **¿QUÉ NECESITA?**

- Lápiz o bolígrafo y papel
- Número de teléfono de donde se lo pueda ubicar

### **¿QUÉ HACER?**

1. Marque 311. Si tiene impedimentos para oír, el número TTY es el (212) 504-4115.
2. Escuchará el mensaje “Gracias por llamar a la municipalidad de la Ciudad de Nueva York”, seguido de las opciones para marcar el número que corresponda a su idioma. Por ejemplo, español, chino mandarín, chino cantonés, y francés son algunos de los idiomas disponibles en este momento.
3. Quizás sea puesto en espera por unos 30 segundos.
4. Cuando atiendan su llamada, dígame al operador que usted vive en un edificio residencial y desea hacer una queja en contra del dueño de casa o presentar una queja por falta de mantenimiento.

### **¿QUÉ LE PREGUNTARÁN?**

1. El operador le preguntará si ya ha intentado notificar al dueño de casa o a algunos de sus empleados sobre este problema, o si intentó resolverlo directamente con el dueño de casa o sus empleados. Es decir, si llamó al encargado del edificio o a la administración pero no pudo comunicarse con ellos, se considera como que usted hizo el intento.
2. Si usted lo intentó, responda al operador "sí." El operador lo ayudará a presentar una queja por falta de mantenimiento. Si usted no ha intentado notificar al dueño de casa sobre el problema, el operador le indicará que intente notificar al dueño de casa y que luego llame al 311 de nuevo.
3. Le preguntará su nombre, dirección, y un número de teléfono donde se lo pueda ubicar. También se le pedirá esta información aunque usted haya llamado por un problema de mantenimiento en el edificio, como un bote de basura bloqueando el pasillo, o pasillos con luz insuficiente.
4. Se le pedirá que describa el problema que encontró en su apartamento. Si se trata de una emergencia que afecta su seguridad, asegúrese de decírselo al operador. Por ejemplo, una situación de emergencia puede ser el cielorraso caído, un caño de agua explotado o un tomacorriente quemado.

### **¿QUÉ PASA DESPUÉS?**

Después de obtener toda la información, el operador le dará un número de queja o número de seguimiento. Tome nota de este número ya que lo necesitará para hacerle seguimiento a la queja por falta de mantenimiento en el futuro.

El HPD puede intentar ponerse en contacto con el dueño de casa para corroborar si el problema ya ha sido corregido. Antes de que el HPD envíe un inspector a su apartamento, el HPD podría ponerse en contacto con usted para ver si el problema ha sido corregido. Si el problema no ha sido corregido, el inspector del HPD podría ser enviado al edificio para verificar su queja y emitir un sumario de infracción.

Si no recibe respuesta de del HPD, usted puede ver el progreso de su queja en [www.nyc.gov/hpd](http://www.nyc.gov/hpd) . Necesitará su dirección y el número de la queja. Si no tiene acceso a internet, puede llamar al 311 y hacerlo por teléfono.

Después que un inspector del HPD inspecciona su apartamento, le deberá proveer lo siguiente:

1. un resumen de las infracciones cometidas
  2. un número de queja
  3. la fecha de la inspección
  4. el número de matrícula del inspector
- \* Tome nota de esta información, si no se la entregan por escrito

Si un inspector del HPD verifica que se han cometido infracciones en su apartamento o edificio, el HPD enviará una Notificación de Infracción al dueño de casa con las instrucciones sobre cómo solucionarla.