

# **PREGUNTAS FRECUENTES DE LOS RESIDENTES DE VIVIENDA PÚBLICA**

## **Acceso para las personas con impedimentos físicos**

### **1) ¿Tiene la Vivienda Pública modificaciones razonables para personas con discapacidades?**

NYCHA tiene apartamentos disponibles que son accesibles para personas con discapacidades. Si una persona con una discapacidad necesita una modificación que lo ayudará en su apartamento actual, ellos deben ponerse en contacto con su asistente de vivienda.

### **2) ¿Cuál es la definición de una “persona con discapacidades” con el propósito de ser elegible para uno de estos apartamentos especiales en la vivienda pública?**

Cualquier familia que tiene un miembro que usa permanentemente un bastón, andador, aparato de soporte en las piernas, muletas o silla de ruedas o si de otro modo necesita un apartamento accesible debido a una discapacidad, cualifica para dicho apartamento.

### **3) ¿Qué hace que estos apartamentos sean accesibles para personas con discapacidades?**

La mayoría de los apartamentos accesibles para personas con impedimento físico están en edificios que tienen rampas y ascensores para acomodar fácilmente una silla de ruedas. Además los apartamentos han sido modificados ubicando los gabinetes de la cocina y de medicinas más bajos, barras para sostenerse y así hacer las bañeras mas accesibles, duchas con mangueras , inodoros accesibles, puertas mas anchas para permitir que las sillas de ruedas se desplacen fácilmente entre los cuartos. Ellos además han mejorado las alarmas audio visuales intensificadas con luz estroboscopia para avisar a las personas con problemas de audición, cuando las alarmas de humo o incendio suenan. En algunas unidades, donde por motivos médicos y prescrito por un doctor, se instalan duchas abiertas para que las personas que usan sillas de ruedas pueden fácilmente entrar y salir.

**4) Un miembro de mi familia requiere con frecuencia el uso de silla de ruedas. Soy elegible para un apartamento accesible, y si lo soy, ¿Cómo puedo solicitar uno?**

Si usted o un miembro de su familia tiene algún impedimento físico y desea un apartamento completamente modificado, complete el formulario de "Pedido de Transferencia" disponible en la oficina de administración de su residencial. Su asistente de vivienda debe ayudarlo o usted puede llamar al Departamento de Igualdad de Oportunidades de NYCHA al (212) 306-4652 o a TDD (212) 306-4845.

**5) ¿Cómo puedo solicitar que se realicen modificaciones en mi apartamento actual para poder acomodar a una persona con discapacidades?**

Si usted o un miembro de su familia se convierten en algún momento en una persona discapacitada mientras vive en un residencial de NYCHA, usted podría ponerse en contacto con la oficina de Igualdad de Oportunidades de NYCHA llamando al (212) 306-4652 o al TDD (212) (212) 306-4845 para solicitar que se hagan las modificaciones.

**6) Estoy limitada en una silla de ruedas. Si el ascensor no funciona después de las horas laborales, ¿qué puedo hacer?**

Si el ascensor está fuera de servicio después de las horas laborales, póngase en contacto con el Departamento de Servicio de Emergencia (siglas en inglés, ESD) al (718) 707-7777 para que reparen el ascensor. Si no se puede reparar el ascensor inmediatamente, el Servicio de Emergencia puede usar un levantador mecánico para ayudarlo a subir a su apartamento.

## **Mascotas**

### **1. ¿Se permiten perros en la vivienda pública?**

Sí se permiten perros en la vivienda pública siempre y cuando éstos estén debidamente registrados en la oficina de administración del residencial y tengan las licencias necesarias, sean castrados y tengan todas las vacunas necesarias. Hay restricciones respecto al tamaño de los perros recién adquiridos. Usted debe discutir las regulaciones sobre los perros con su asistente de vivienda. Para más información vea la [política de NYCHA con respecto a las mascotas](#)

## **2. ¿Cuántas mascotas puedo tener en mi apartamento?**

Los residentes pueden tener un perro o un gato domesticado. Los residentes que tenían mascotas antes del 1 de mayo del 2002 pueden mantener sus mascotas ya registradas. Sin embargo, si una de las mascotas muere, ellos no podrán reemplazarla. La regla de una sola mascota aplica de ahí en adelante. Una persona con una discapacidad que requiere un animal de servicio, como por ejemplo un perro guía para ciegos, podría tener dicho animal además de tener su mascota. Los residentes pueden ser dueños de otras mascotas que estén de acuerdo al Código de Salud de la ciudad de Nueva York. Estos animales incluyen pájaros pequeños en jaulas, (pericos, canarios) pescados y animales pequeños en jaulas (hámster, gerbils, conejillo de indias) siempre y cuando estos no constituyan una molestia.

## **3. ¿Qué otras reglas aplican para tener una mascota?**

En lugares públicos, los perros DEBEN tener la correa de 6 pies de largo o menos . Perros y gatos deben ser castrados. Los perros deben obtener una licencia nueva cada año, la cual cuesta \$8.50. Si tiene alguna pregunta, puede llamar a Centro de Cuidado y Control de Animales de la ciudad de Nueva York al 888-SPAY-NYC. No se permiten perros en las zonas de la oficina de administración, áreas de recreo, centros comunales, salón de lavandería, áreas del sótano, tejados, descansillos de tejados y otros lugares que tienen letreros que indican que la zona debe estar libre de mascotas. No se permiten perros peligrosos en los apartamentos o terrenos de NYCHA. Reporte a su oficina de administración aquellas quejas que no son de emergencia respecto a perros y otros animales, o llame al 3-1-1.

## **4) ¿Qué determina si un perro es salvaje?**

Un animal que amenaza, ataca o muerde a una persona podría ser considerado como salvaje. Dichos animales no pueden estar en los apartamentos de NYCHA. Llame al 9-1-1 para reportar una amenaza directa con respecto a un perro salvaje o peligroso.

## **5) ¿Cómo puedo realizar la adopción, castración o vacuna de mi mascota?**

El Centro de Cuidados y Control de Animales de Nueva York (siglas en inglés, ACC) o un veterinario puede guiarle con ambas preguntas. Puede llamar a ACC al 888 SPAY-NYC

## Alquiler

**1) Yo pienso que el aumento de mi alquiler fue calculado incorrectamente. ¿Hay alguna manera de verificar la exactitud de mi alquiler?**

El alquiler no debe ser más del 30% del ingreso neto ajustado. Hay alquileres máximos (“ceiling rent”) **o alquileres establecidos** para cada tamaño de apartamento. El ingreso neto ajustado es el ingreso bruto menos las deducciones establecidas. Después de verificar con su asistente de vivienda, si usted aún piensa que hay un error, póngase en contacto con el administrador de su residencial. Usted podría solicitar una reunión para debatir el asunto con el administrador del residencial. Una copia del procedimiento para contraponer está disponible en la Oficina de Administración. Si usted aún piensa que hubo un error en el cálculo de su alquiler, puede presentar formalmente una queja.

**2) ¿Cuándo NYCHA empezará a cobrarme el alquiler, cuando me mude por primera vez al apartamento?**

EL personal del residencial se pondrá en contacto con usted cuando el apartamento se encuentre listo para ser ocupado. El alquiler se cobra a partir del día en que el apartamento está listo para ser ocupado por el nuevo inquilino.

**3) Yo pagué mi alquiler este mes. ¿Por qué recibí un aviso de desalojo?**

El alquiler se paga el primer día laboral del mes. Pagar el alquiler en los primeros días del mes evitará el aviso de desalojo, la consiguiente acción legal, y el cobro de multas.

**4) Recibí un aviso que me informaba que yo tenía incumplimiento crónico en el pago de alquiler y que debía asistir a una Audiencia Administrativa. ¿Qué es incumplimiento crónico? ¿Voy a ser desalojado?**

Si usted paga su alquiler tarde tres veces en doce meses, usted es clasificado por NYCHA como una Persona con Incumplimiento Crónico en el pago de alquiler y se seguirán procedimientos de terminación del inquilinato. En todos los casos, usted tendrá varias oportunidades para explicar su situación frente a un

oficial imparcial de audiencia. Es importante que asista a la audiencia y explique el por qué no pudo pagar su alquiler. Si el problema está aún sin resolver, usted puede como ultima medida ser desalojado por incumpliendo crónico en el pago de alquiler.

**5) No estoy trabajando y le avisé a mi asistente de vivienda. ¿Por qué no se disminuyó la cantidad de mi alquiler?**

Cualquier cambio en su condición de empleo debe ser reportado dentro de los 30 días. Si usted está recibiendo beneficios por desempleo, hay un período de espera de tres meses antes que su alquiler sea ajustado. Si no está recibiendo beneficios por desempleo, su alquiler puede ser ajustado el mes siguiente después que usted reportó el cambio en su condición de trabajo.

## **Reparaciones**

**1) ¿Cómo solicito una reparación en mi apartamento?**

Para solicitar una reparación llame a la Oficina de Administración si usted vive en Brooklyn o en el Bronx. Si vive en Staten Island, Queens o Manhattan, llame a la Central de Llamadas (siglas en inglés CCC) al 718 707-7771 para hacer una cita para la reparación.

Cuando llame a la Oficina de Administración o al CCC para solicitar una reparación, siempre pregunte por el número de boleto del trabajo. Si usted visita la Oficina de Administración para solicitar una reparación, pregunte por una copia del número de boleto del trabajo para guardarlo en su archivo.

**2) ¿Cómo puedo solicitar reparaciones de emergencia durante los fines de semana u horas no laborales?**

El Departamento de Servicios de Emergencia de NYCHA responde a los pedidos de reparaciones de emergencia después que la oficina de administración está cerrada en los días de la semana de 4:30 p.m. a 8:00 a.m. y todo el día los sábados, domingos y feriados. Todos los pedidos de reparaciones de emergencia deben ser reportados al Departamento de Servicios de Emergencia al (718) 707-7777. Las reparaciones de emergencia constituyen:

escapes de gas, inodoros obstruidos que causan inundaciones serias, pasajeros atrapados en ascensores, fallas en el servicio de la electricidad, atascamiento de la alcantarilla, puertas de apartamentos y perillas de puertas malogradas y problemas con el agua caliente y la calefacción.

**3) Solicite que se realicen reparaciones en mi apartamento ¿Cuánto tiempo tomará antes que las reparaciones sean completadas?**

Todas las órdenes de trabajos son atendidas según la prioridad de importancia. Las reparaciones de emergencia como escapes de gas, inundaciones, inodoros obstruidos, personas atrapadas en el ascensor, fallas eléctricas, quejas de agua caliente y calefacción, falta de rejas de seguridad, puertas de entrada rotas o cualquier situación que pone en peligro la vida debe ser completada inmediatamente. Las reparaciones urgentes como lavaderos de cocina obstruidos o una refrigeradora malograda deben ser completadas dentro de las 48 horas. Las reparaciones de rutina como un grifo que gotea o una manija rota de la ventana serán generalmente completadas dentro de los 5 días laborales. Si no es así, el problema debe ser reportado a su Asistente de Vivienda o administrador. Si el problema aún no se resuelve llame a la oficina de administración de su condado. La oficina del condado intervendrá en su favor para hacer que se completen los trabajos.

Si usted viven en el Bronx o Brooklyn, se intentaran dos veces ingresar al apartamento para hacer las reparaciones. Si el residente no se encuentra en casa en el segundo intento que los empleados encargados responden , la solicitud será cancelada y se deberá generar un nuevo pedido de reparación. Para Manhattan , Bronx y Staten Island donde opera el servicio de llamadas centralizadas, se hacen citas para completar las reparaciones.

**4) ¿Qué es un Trabajo de Reparación Especializado?**

Los trabajos de reparación especializada pueden incluir, pero no están limitados a reemplazar los gabinetes de la cocina, reparaciones mayores de plomería, reemplazos de cables y trabajos de enyesado. Todos los trabajos completados por los trabajadores especializados de NYCHA deben ser finalizados dentro de 20 días de solicitar el pedido. Si no es así, el problema debe ser reportado a su asistente de vivienda, asistente del administrador o al administrador. Si el problema aún no se resuelve, llame a la oficina de administración de su condado. La oficina del condado intervendrá a su favor para que se completen las reparaciones.

**5) Recientemente un contratista de NYCHA realizó un trabajo en nuestro apartamento. Las renovaciones fueron insatisfactorias. ¿Qué hago?**

Notifique a su oficina de administración. El superintendente y el inspector de contratos examinarán el trabajo y notificarán al contratista si encuentran que el trabajo tiene fallas, el contratista corregirá la condición defectuosa.

**6) ¿Qué debo hacer si encuentro moho en mi baño?**

Reporte las condiciones a su oficina de administración y ellos se encargarán del problema. Ellos además pueden informarle cómo evitar el moho en el futuro y cómo usted puede acabar con el moho usando una mezcla de lejía y agua.

**7) ¿Me deberían avisar cuando se hará mantenimiento de agua caliente o cuando el ascensor está siendo reparado?**

Se supone que usted debe ser notificado por el personal del residencial y también se deben poner los avisos en los edificios afectados. Si el personal de su residencial no pone ningún aviso de interrupción de servicios, infórmele a su administrador. Si a pesar de esto aún los avisos no son puestos, entonces notifique a su Oficina de Administración del Condado y ellos se asegurarán de que tales avisos sean adecuadamente puestos en el futuro.

**8) ¿Qué debo hacer si mi apartamento está demasiado frío?**

Los estándares de la ciudad para provisión de calefacción requieren que desde el 1ro de octubre hasta el 31 de mayo los caseros mantengan los apartamentos a 68 grados desde las 6 AM hasta las 10 PM cuando la temperatura exterior es menor a 55 grados. Si la calefacción en su apartamento no reúne este estándar, el personal de mantenimiento verificará su apartamento y corregirá esta situación.

**9) ¿Cuántos aires acondicionados se me permite tener en mi apartamento?**

Cuando el servicio eléctrico es suficiente para soportar la carga adicional de electricidad, entonces se permiten como máximo dos aires acondicionados. En los residenciales donde no tienen la capacidad eléctrica apropiada para tener aires acondicionados, usted puede hacer que le instalen dos enchufes especiales para aire acondicionado. El costo de los enchufes adicionales es de \$ 2.00 por mes para un enchufe o \$ 4.00 por mes para 2 enchufes. El cargo adicional para enchufe se paga por un periodo de diez años solamente.

El cargo por consumo adicional de electricidad para aires acondicionados es de

\$8.00 por mes para las familias incapacitadas, personas de edad avanzada, y residentes que no pagan el alquiler máximo, y \$10.00 por mes por cada aire acondicionado para familias no incapacitadas, personas menores de 62 años, y residentes que pagan el máximo alquiler. Los residentes deben pedir permiso y llenar los formularios apropiados para instalar un aire acondicionado antes de la instalación y deberían preguntar a su asistente de vivienda si ellos requerirán enchufes eléctricos adicionales.

**10) ¿Pagará NYCHA los daños a la propiedad personal como resultado de una inundación en mi apartamento?**

Sí, NYCHA le reembolsará sus gastos debido a una inundación si ésta no ha sido culpa suya. Pregunte a su asistente de vivienda cómo puede hacer una queja de daño a la propiedad personal. Usted tendrá que mostrar recibos que indiquen fechas de compra y los costos de los artículos dañados. Si la inundación fue causada por otro residente, como en el caso de una manguera de lavar ropa rota, usted debe contactarse con ese residente y acordar con él, el pago de los daños.

**Seguridad/Temas sobre la Calidad de Vida**

**1) ¿Cómo puedo informar molestias de ruido excesivo?**

Reporte la situación llamando al 311. **No llame al 911**. También avise a su asistente de vivienda. El asistente de vivienda se reunirá con los vecinos bulliciosos para tratar de resolver la situación. Cuando usted informa de esta situación a su asistente de vivienda, usted está en efecto, creando un archivo. Si los vecinos bulliciosos no responden y la queja es respaldada por la administración, entonces se podrá iniciar las acciones administrativas para terminar el inquilinato de esta familia.

**2) ¿Qué hago si sospecho que se están vendiendo drogas en mi edificio o residencial?**

Usted puede informar a su Gerente quien mantendrá la información confidencial y luego notificará al Departamento de Policía. O, usted puede reportarlo directamente al Departamento de Policía llamando a su precinto policial local. Usted puede también llamar al 911 si usted piensa que hay una amenaza seria o urgente.

### **3 ¿Puede mi inquilinato ser terminado si algún miembro de mi familia comete un crimen?**

NYCHA tiene el derecho de negar vivienda a las personas con antecedentes criminales para así proveer un ambiente seguro para los demás residentes. Si alguien fue arrestado y dio su dirección o fue arrestado y vive en su apartamento, usted tendrá la oportunidad de ir a una audiencia antes de que los procedimientos de evicción se inicien. Si el crimen fue muy grave y el ofensor es condenado, usted debe estar de acuerdo con excluir permanente a ese individuo de su apartamento.

### **3) ¿Es verdad que si alguien es arrestado por un delito de drogas ellos no pueden visitar ningún residencial de NYCHA?**

Esto es verdad, NYCHA ha implementado la política de prohibido el paso la cual niega acceso a las propiedades de NYCHA o edificios y terrenos adyacentes a cualquier persona que haya sido arrestada por un delito de drogas. Esta política busca combatir el crimen contra las drogas y proteger a los residentes en la vivienda pública de la ciudad.

### **4) ¿Porqué mi residencial no tiene las cámaras de circuito cerrado (siglas en inglés CCTV) para vigilar nuestros edificios y las áreas de alrededor y así prevenir el crimen?**

El programa CCTV ha reducido de forma significativa el crimen en los residenciales donde ellos han sido instalados. Sin embargo, los sistemas son caros y el financiamiento es limitado. NYCHA ha instalado algunos sistemas CCTV más pequeños en los lugares donde oficiales del gobierno obtuvieron los fondos para esta instalación.

### **5) Un empleado descortés de NYCHA me trató mal. ¿Cómo puedo realizar una queja contra esta persona?**

Pida una cita para discutir esto con el Administrador de su residencial. Si usted no obtiene ningún resultado, entonces informe el asunto a su Oficina de Administración del Condado o llame al 311.

## **Transferencias/Mudanzas**

### **1) ¿Puedo transferirme a otro apartamento en mi residencial actual o a otro residencial?**

Su asistente de vivienda puede aclarar las pautas generales sobre las transferencias. Algunas de las razones que NYCHA acepta como apropiadas para una transferencia son: demasiadas personas en un apartamento, apartamento demasiado grande para su familia, dificultad de conmutar a su trabajo, o la necesidad de estar más cerca a un centro médico o a un familiar que está envejeciendo o enfermo quien necesita su ayuda, o a quien usted puede ayudar. Usted debe respaldar completamente su necesidad de transferencia con documentos.

**2) ¿Cómo puedo yo saber acerca del estado en que se encuentra mi pedido de transferencia?**

Visite o llame a su asistente de vivienda y pida información sobre el estado en que se encuentra su pedido de transferencia. No hay forma de saber cuando habrán apartamentos vacíos, por ello no podemos decirle cuando le llamaremos. Tampoco no hay forma de predecir cuándo una persona será seleccionada porque el sistema computarizado de lista de espera TSAP está continuamente seleccionando las aplicaciones o pedidos de transferencia empezando primero con la prioridad más alta y la fecha de certificación. Podemos, sin embargo, decirle cuántas familias están esperando por el mismo tamaño de apartamento en el residencial donde su nombre está en la lista de espera. Después de esperar dos años sin haber sido llamado para un apartamento, usted puede pedir que su transferencia sea asignada a otro residencial. Usted puede escoger este residencial de la Guía de Vacantes del Entrevistado la cual indica los residenciales con mayores índices de vacancias.

**3) Mi transferencia fue aprobada antes que la de mi vecino. ¿Porqué ellos obtuvieron un apartamento primero que yo?**

Las circunstancias de su vecino pueden haber sido diferentes a la suya. Ellos pueden haber pedido una transferencia debido a razones de salud, o ellos pueden haber necesitado un tamaño de apartamento diferente al suyo, o el residencial a donde ellos se transfirieron puede haber tenido un mayor número de apartamentos vacíos.

**4) ¿Por qué debo trasladarme a un apartamento más pequeño?**

De acuerdo a los procedimientos de NYCHA, el número de ocupantes que viven en el apartamento determinan el número de cuartos asignados. Si usted tiene demasiados cuartos, el contrato requiere que usted firme un formulario de consentimiento y se mude a un apartamento del tamaño adecuado. Usted puede

escoger cualquier residencial y quedarse en la lista de espera del mismo por un año. Después de este tiempo, su nombre será colocado en la lista de espera para el tamaño de apartamento correcto en su residencial actual.

**5) Vivo solo en un apartamento de NYCHA. ¿Puede un familiar quedarse con el apartamento si yo me mudo?**

Para poder firmar el contrato de arrendamiento y quedarse en el apartamento, la persona debe ser un familiar cercano y debe haber vivido en el apartamento con el conocimiento y consentimiento de NYCHA por lo menos un año antes de que usted se mude. Esta persona debe pasar la verificación de antecedentes penales y se debe verificar su ingreso para ver si reúne el criterio de nuevo residente antes de darle un contrato de arrendamiento.

**6) ¿Si yo me mudo a un apartamento para cuidar de un pariente con una enfermedad mortal, podré quedarme con el apartamento en calidad de miembro restante de familia?**

Desde el 24 de noviembre del 2002, su madre puede solicitar permiso permanente para usted y esperar la aprobación del administrador. Sin embargo, para que usted se quede en el apartamento usted tendrá que haber vivido en el mismo continuamente por un año completo después de la aprobación del administrador y antes de que su madre fallezca. También, por lo menos una persona en su nueva composición familiar debe tener un ingreso que se pueda verificar; la familia tiene que ser elegible de acuerdo a los niveles de ingreso de la vivienda pública y debe cumplir con los requisitos para solicitantes nuevos.

**7) ¿Puedo yo transferirme a un residencial para personas de edad avanzada?**

Sí. Hay 42 residenciales de NYCHA exclusivamente para personas de 62 años de edad o mayores. Además, hay edificios para “solamente personas de edad avanzada” en 15 de los 344 residenciales de NYCHA de población mixta. La mayoría de los residenciales para personas de edad avanzada ofrecen servicios específicamente para ellos. Hay más de 10,000 apartamentos en los edificios de “personas de edad avanzada solamente”. Las personas de edad avanzada viven también en la actualidad en los edificios de población mixta. Todos los miembros de la familia en un edificio sólo para personas de edad avanzada deben tener 62 años de edad o más.

