Toronto Community Housing

Manuale dell'inquilino

Una bella casa, una bella comunità

Tenant Handbook, December, 2006 - Italian

Numeri utili:

Chiamate il 911 per le emergenze

- In caso di incendio o fumo nell'edificio
- Se si sta verificando un crimine
- Se qualcuno è gravemente ammalato o ferito
- Se il rilevatore di anidride carbonica (CO) incomincia a suonare

Se non parlate inglese

- Dite all'operatore quale lingua parlate.
- Un operatore che parla la vostra lingua vi aiuterà

Chiamate il 416-981-5500

- Se non funziona il riscaldamento, non avete corrente o acqua nel vostro appartamento
- Se vi siete chiusi fuori
- Per riportare una perdita, un allagamento o un gabinetto intasato
- Per richiedere una riparazione
- Per parlare con il personale
- Per fare una domanda, fare un complimento o per fare un reclamo

Questa linea telefonica è disponibile giorno e notte, sette giorni su sette.

I contatti del vostro edificio

Community Housing Unit Office (Ufficio unità alloggi comunitari)

_____

Community Housing Manager (Direttore alloggi comunitari)

_____

Health Promotion Officer (Funzionario per una comunità sana)

_____

Tenant Services Co-ordinator (Coordinatore dei servizi agli inquilini)

_____

Project Superintendent (Supervisore di progetto)

_____

Tenant Representative (Rappresentante degli inquilini)

_____

Pubblicato dall'Ente per gli alloggi di Toronto, dicembre 2006.

Una bella casa, una bella comunità.

Gli oltre 164.000 inquilini che vivono presso l' Ente per gli alloggi di Toronto, sono membri di una delle più grandi e vitali comunità di alloggi nel mondo. L'Ente ospita anziani e giovani, genitori e figli e persone di tutte le capacità, che parlano oltre 70 lingue diverse.

Questo manuale raccoglie informazioni sul vostro alloggio e sulla vostra comunità. Esso offre informazioni pratiche e cioè: come pagare l'affitto, come fare richiesta di riparazioni e come riciclare. Esso mostra, inoltre, come collaborare con i vostri vicini e con il personale dell' Ente per gli alloggi di Toronto per formare una comunità piacevole e di cui essere orgogliosi.

Ogni inquilino può contribuire alla vita e al successo della propria casa, edificio e quartiere. Non vedo l'ora di lavorare assieme a voi per rendere l'Ente per gli alloggi di Toronto un posto speciale dove vivere.

Derek Ballantyne
Direttore generale

Indice

Come funziona l' Ente per gli alloggi di Toronto 5

L'affitto 6
Come pagare l'affitto, cosa fare se non potete pagare l'affitto,
affitto basato sul reddito, affitto basato sul mercato

La vostra casa 8
Elettrodomestici, terrazzi, televisione via cavo, spese, arredamento, rifiuti,
per un ambiente più verde, rifiuti pericolosi, riscaldamento e luce, assicurazione,
infestanti, riparazioni, sgombero neve, cura del giardino

Il vostro edificio 14
Servizi comunitari, lavanderia, parcheggio, affitto sale

Sicurezza 15
Sicurezza antincendio, rilevatori CO e fumo, sicurezza della comunità,
sicurezza personale, denuncia atti criminali

Coinvolgimento 17
Come funziona il sistema di partecipazione degli inquilini,
modi per partecipare

I vostri diritti e le vostre responsabilità. 20
Sfratti, cosa aspettarsi dal personale, diritti dell'uomo, privacy,
come essere un buon vicino, trasferimento ad altra unità,
accesso per tutti, comunità globale

Trasloco 24

Come funziona l’Ente per gli alloggi di Toronto

L’Ente per gli alloggi di Toronto (TCHC) è il più grande proprietario di alloggi popolari in Canada e offre alloggio a più di 164.000 inquilini.

L’Ente è formato da comunità chiamate Unità di alloggi comunitari o “CHU.” Ogni unità ha il proprio direttore di CHU. Alcuni edifici vengono gestiti direttamente dal personale dell’ Ente per gli alloggi di Toronto. In altri, del personale di gestione della proprietà su contratto gestisce l’edificio per conto del TCHC. Sia il personale del TCHC che il personale della società di gestione della proprietà riportano al direttore del CHU ed entrambi offrono gli stessi servizi.

I nomi del personale del vostro edificio si trovano su di un cartello all’interno dell’edificio stesso.

- Il personale dell’edificio può comprendere un sovrintendente di progetto, un guardiano, una persona tuttofare o un custode addetto alla manutenzione. Questi membri del personale si occupano della pulizia, delle riparazioni e della maggior parte delle richieste degli inquilini. I loro orari si trovano sulla porta dell’ufficio.
- I coordinatori dei servizi agli inquilini (TSC) possono rispondere alle domande riguardanti l’affitto, il conto dell’affitto, i sussidi all’affitto o i trasferimenti ad un altro luogo e operano nell’ufficio del CHU.
- I funzionari per una comunità sana (HPO) collaborano con gli inquilini, il personale e le agenzie comunitarie per creare una comunità sana. Loro possono richiedere servizi di interpretariato e traduzione, organizzare riunioni ed eventi degli inquilini e aiutano a trovare e accedere a servizi nella comunità.

Ente per gli alloggi di Toronto

- Offre alloggi a più di 164.000 inquilini, circa il sei per cento della popolazione di Toronto. Gli inquilini parlano più di 70 lingue diverse.
- 58.500 unità
- Più di 1.500 dipendenti
- Società di alloggi senza scopo di lucro di proprietà della Città di Toronto
- La metà delle entrate proviene dagli affitti e da altre spese pagate dagli inquilini e l’altra metà proviene da fondi governativi federali e municipali.

L’affitto

Pagare l’affitto

L’affitto si deve pagare il primo di ogni mese.

Pagamento preautorizzato (PPA)

Potete pagare l’affitto tramite PAP o la vostra banca. Non è possibile pagare l’affitto presso l’edificio o l’ufficio CHU.

La maggior parte degli inquilini utilizza il metodo PAP del pagamento preautorizzato. È possibile ottenere un modulo per il PAP dal coordinatore dei servizi agli inquilini presso l’ufficio CHU. Il PAP è:

- Facile da usare. La banca addebita automaticamente l’affitto sul vostro conto, ogni mese
- È puntuale, anche se siete ammalati o non ci siete
- Conveniente. Se l’affitto cambia, il personale vi manderà un avviso. La banca cambierà automaticamente il PAP con l’importo aggiornato.

Pagamenti tramite banca

Potete anche pagare l’affitto tramite la banca locale, una cooperativa di credito, una società fiduciaria o una società di servizi incasso assegni. Per effettuare il pagamento in questo modo dovrete:

- Ottenere i moduli di pagamento dal coordinatore dei servizi agli inquilini.
- Usare i moduli per pagare con denaro contante, assegno, vaglia postale o presso uno sportello automatico.

Per pagare l’affitto tramite telefono o internet, contattate la vostra banca.

Se non potete pagare l’affitto

Noi desideriamo che manteniate la vostra casa! Se avete problemi a pagare l’affitto,contattate immediatamente il coordinatore dei servizi agli inquilini. Se state attraversando un momento difficile, possiamo preparare un piano di pagamenti che faccia al caso vostro. Possiamo anche mettervi in contatto con dei servizi che possono aiutarvi a gestire le vostre finanze.

Affitto basato sul reddito [Rent-geared-to-income (RGI)]

Alcuni inquilini pagano l’affitto basato sul reddito o RGI. Questi affitti sono sovvenzionati fino a circa il 30 per cento del reddito totale lordo della famiglia e ciò significa che:

- L’affitto non è coperto dal controllo dei canoni di affitto.
- Quando il reddito aumenta o diminuisce, l’affitto aumenta o diminuisce di conseguenza. Se il reddito aumenta, l’affitto aumenterà entro 60-90 giorni dalla

data del cambiamento nel reddito. Se il reddito diminuisce, l'affitto diminuirà il mese seguente.

- Di solito, le famiglie con lo stesso reddito pagano lo stesso affitto, sia che vivano in un appartamento, una casa unifamiliare a schiera o in una casa.

Come comunicare modifiche al reddito o all'unità familiare

Il governo dell'Ontario determina i regolamenti per i sussidi RGI. **Per mantenere il sussidio dovete:**

- Riportare qualsiasi modifica al reddito (aumenti e diminuzioni) immediatamente. **Non attendete il momento della revisione annuale del reddito.** Se non riportate cambiamenti, l'aumento dell'affitto verrà addebitato tramite gli arretrati.
- Riportare qualsiasi modifica all'unità familiare immediatamente: la nascita di un bambino, uno studente che ritorna dal college o dall'università, un ospite a lungo termine o altre persone che si aggiungono o lasciano la famiglia.
- Riportare i cambiamenti al coordinatore dei servizi agli inquilini.

Revisioni annuali

Ogni anno riceverete un pacchetto per la revisione dell'affitto. Nel pacchetto vi sarà richiesto di confermare il reddito e le possibilità finanziarie di ogni persona che vive nella vostra casa. Inviate queste informazioni al coordinatore dei servizi agli inquilini entro 30 giorni.

Affitti basati sul mercato

Questi affitti sono simili a quelli applicati da un locatore privato.

Gli affitti basati sul mercato cambiano una volta all'anno per rispecchiare i cambiamenti nelle spese dell'edificio o le modifiche nelle norme. Riceverete un avviso di 90 giorni dal primo giorno del mese se l'affitto cambia. Gli affitti dell'Ente per gli alloggi di Toronto, come quelli di altre organizzazioni senza scopo di lucro, non sono coperti dal controllo dei canoni di affitto.

Gli inquilini che pagano il canone di affitto basato sul mercato possono fare richiesta di sussidio per l'affitto basato sul reddito (RGI),
ma devono mettersi nella lista d'attesa della città e potrebbero aspettare parecchi anni. È possibile ottenere un modulo di richiesta presso l'ufficio CHU o chiamando Housing Connections al 416-981-6111. Se soddisfate i requisiti, sarete inseriti nella lista a seconda della data della vostra prima richiesta all'Ente per gli alloggi di Toronto.

La vostra casa

Elettrodomestici

Ogni unità è dotata di un frigorifero e di un fornello da cucina. Gli elettrodomestici funzionano meglio se vengono puliti con regolarità. Se daneggiate il frigorifero o il fornello, dovrete pagare le riparazioni. Se vivete in una casa o casa a schiera, chiedete al sovrintendente di progetto se potete avere una lavastoviglie o una lavatrice. In alcune case e case a schiera, questi elettrodomestici sono permessi, ma bisogna sempre chiedere. Parlate con il personale dell'edificio prima di installare un condizionatore d'aria. Il personale deve controllare che l'impianto sia sicuro e che il condizionatore sia montato in modo stabile e non precario. Per risparmiare energia, controllate che l'elettrodomestico abbia la Energy Star (Stella che indica risparmio energia) prima di acquistarlo; la stella si trova su di un adesivo sulla superficie del condizionatore. Sigillate le perdite di aria intorno al condizionatore. In inverno, togliete il condizionatore dalla finestra.

Terrazzi

Se avete un terrazzo, godetevi l'aria fresca!

Ricordate:

- Non mettete tappeti sul terrazzo, in quanto i tappeti bagnati possono danneggiare il cemento.
- Non usate il terrazzo come magazzino.
- Le griglie (barbecue) non sono permesse sui terrazzi in quanto possono provocare un incendio e possono dare fastidio ai vicini.
- Controllate sempre bambini piccoli e animali domestici quando si trovano sul terrazzo.

Televisione via cavo

La TV via cavo non è inclusa nell'affitto.

La Tv via cavo può essere acquistata presso Rogers in tutti gli edifici e presso Bell ExpressVu in alcuni. Il coordinatore dei servizi agli inquilini vi può dire quali servizi di televisione via cavo sono disponibili nel vostro edificio.

Non potete installare una parabola satellitare sull'edificio senza prima parlare con il custode dello stesso.

Spese

Riportate sempre i problemi immediatamente.

Le normali spese di manutenzione sono gratuite, ma **è possibile** dobbiate pagare per i danni se:

- La vostra famiglia, gli ospiti o gli animali domestici danneggiano il vostro alloggio o gli spazi comuni
- Le riparazioni sono necessarie poiché non vi siete presi cura dell'appartamento o della casa a schiera. Ciò include anche le riparazioni di emergenza, ad esempio è possibile dobbiate pagare i danni causati dall'acqua se non avete riportato una perdita.
- Perdete le vostre chiavi o le chiavette elettroniche (fobs)
- Chiedete servizi fuori orario se non si tratta di un'emergenza
- Il vostro alloggio è in cattive condizioni (oltre l'usura normale) quando ve ne andate.

Arredamento

Divertitevi a rendere la vostra casa bella e accogliente.

Ma ricordate:

- Non sono permesse modifiche permanenti, ad esempio, non sostituite i pavimenti o le porte e gli infissi.
- Usate solo ganci adesivi per appendere quadri. **Non utilizzate chiodi o ganci perché danneggiano permanentemente i muri.**
- Usate nastro bi-adesivo per installare la moquette.
- Non utilizzate chiodi, graffette o colla.
- Usate carta da parati "dry strippable" (rimovibile a secco) che non danneggia i muri quando viene tolta.
- Parlate con il personale dell'edificio se avete delle domande.

Rifiuti

Negli appartamenti:

- Portate tutti i rifiuti ricliclabili: carta, bottiglie, lattine e i contenitori di plastica per alimentari, inclusi i coperchi, presso un contenitore per il riciclaggio nel vostro edificio.
- I rifiuti normali vanno nello scivolo. Per prevenire intasamenti:
    - mettete tutti i rifiuti in piccole borse di plastica.
    - usate due borse per la lettiera degli animali e per i pannolini.
    - non mettete vetro, bombolette spray o oggetti grossi nello scivolo.
- Per eliminare mobili o altri oggetti grandi, chiedete informazioni al personale dell'edificio.

Nelle case, nelle case a schiera e in alcuni degli edifici più piccoli:

- Portate tutti i rifiuti riciclabili nel contenitore di riclicaggio più vicino. Chiedete al personale dell'edificio se non siete sicuri quale tipo di rifiuti possono essere riciclati.
- Mettete i rifiuti in borse di plastica ben chiuse nel contenitore appropriato. Gli articoli fuori misura devono essere portati nel luogo appropriato.

Se il municipio raccoglie i rifiuti direttamente presso la vostra casa, portate i rifiuti riciclabili, i rifiuti normali, i rifiuti del giardino e i rifiuti organici sul ciglio della strada la sera prima della raccolta. Togliete i contenitori subito dopo la raccolta e teneteli dietro la casa, nel seminterrato o in altro luogo adatto.

Per un ambiente più verde

Con 164.000 inquilini, l'Ente per gli alloggi di Toronto ha un grosso impatto sull'ambiente della città. La comunità utilizza più di $100 milioni di dollari di energia e acqua ogni anno, produce decine di migliaia di tonnellate di rifiuti solidi e rilascia più di 400.000 tonnellate di gas ad effetto serra che causano smog e riscaldamento del pianeta. A causa delle nostre dimensioni, abbiamo la capacità di cambiare l'impatto ambientale della nostra città.

Ecco perché l'Ente per gli alloggi di Toronto ha un "Piano verde" per risparmiare energia e acqua e per ridurre l'inquinamento e per questo abbiamo:

- Sostituito i vecchi frigoriferi e fornelli inefficienti
- Installato gabinetti a bassa portata d'acqua
- Speso oltre $100 milioni di dollari in migliorie degli edifici
- Ci siamo associati agli inquilini in altre iniziative "verdi" quali i giardini comunitari.

Stiamo collaborando con gli inquilini per aumentare il riciclaggio, creare aree rifiuti più pulite e sicure, risparmiare acqua e migliorare gli spazi verdi.

Rifiuti pericolosi

Gli inquilini sono responsabili per lo smaltimento di aghi, pittura, solventi e batterie. Parlate con il personale degli edifici per ottenere istruzioni.

Riscaldamento e elettricità

Nella maggior parte degli edifici, il riscaldamento e l'elettricità sono inclusi nell'affitto. Dove il riscaldamento e l'elettricità non sono inclusi, il coordinatore dei servizi agli inquilini può aiutarvi a stabilire il vostro conto per le spese di pubblica utilità.

Risparmio energetico

Potete cercare di mantenere i costi bassi seguendo questi consigli:

- Non riscaldate l'esterno! Se il vostro alloggio è troppo caldo d'inverno, non aprite le finestre, ma abbassate il termostato.
- Risparmiate energia in cucina, coprendo le pentole. Non lasciate mai gli elementi del fornello accesi dopo l'uso e non utilizzate il forno per riscaldare l'appartamento. Non lasciate la porta del frigo aperta e non tarate il frigo alla temperatura più bassa.
- Chiedete riparazioni, se necessario. Un rubinetto che perde può riempire una vasca d'acqua in un giorno e portare a problemi di muffa. Finestre rotte o porte scorrevoli difettose possono creare spifferi e spreco di energia.
- Prendete l'abitudine "verde". Spegnete le luci quando uscite da una stanza, inserite gli apparecchi elettronici in una ciabatta di alimentazione e spegnetela tutta quando non la usate. Abbassate il termostato o l'aria condizionata quando andate fuori per lunghi periodi di tempo. Chiudete le tende per tenere fuori il caldo d'estate e apritele d'inverno per far entrare il sole.

Assicurazione: proteggete i vostri effetti personali

L'Ente per gli alloggi di Toronto non offre assicurazione per i vostri effetti personali, quindi vi consigliamo di acquistare un pacchetto assicurativo per gli inquilini (Tenant Insurance Package), il quale :

- Può aiutarvi a sostituire mobili, vestiti, utensili da cucina e altri effetti personali danneggiati da un incendio, un allagamento o per furto
- Può coprire le spese per danni provocati dalla vostra famiglia o dagli ospiti
- Soddisfare i requisiti assicurativi per riservare le stanze comuni per le feste.

Contattate le compagnie di assicurazione locali per ottenere prezzi e informazioni.

Se già ricevete assistenza sociale, Ontario Works e l'Ontario Disability Supplement Program possono coprire i costi dei premi assicurativi fino al tetto massimo di copertura. Parlate con il vostro coordinatore dei servizi agli inquilini per vedere se soddisfate i requisiti.

Infestanti

Purtroppo scarafaggi, topi e altri infestanti possono a volte entrare negli edifici.
Essi sono peggiori nei luoghi sporchi, disordinati, ingombri o troppo caldi.
Aiutate a controllare questi visitatori indesiderati.

- Mantenete il vostro alloggio pulito. Smaltite i rifiuti in modo adeguato.
- Comunicate al personale dell'edificio se vedete scarafaggi o infestanti. Se dovete usare disinfestanti, seguite attentamente le istruzioni di preparazione per ottenere i migliori risultati.
- Non date da mangiare a piccioni, scoiattoli o animali randagi. Ciò può attrarre infestanti quali topi, ratti, puzzole e procioni.

Cimici

Le cimici sono diventate un problema a Toronto e in molte altre città.
Il controllo delle stesse dipende da un'azione rapida e attenta.

- Riportate le infestazioni al personale dell'edificio o chiamando immediatamente il 416-981-5500.
- Se dovete usare disinfestanti, seguite attentamente le istruzioni o il trattamento non funzionerà.
- Non gettate i mobili e i materassi infestati in quanto ciò sparge l'infestazione. Chiedete al personale dell'edificio di rimuovere e smaltire gli articoli infestati in modo sicuro.

Potete prevenire le cimici riducendo il disordine e passando regolarmente l'aspirapolvere.

Riparazioni

Riparazioni di emergenza

Per riparazioni di emergenza chiamate il 416-981-5500, se siete senza riscaldamento o elettricità o per riportare una perdita, un gabinetto intasato o un allagamento.

EasyTrac, aiuta il personale e gli inquilini a fare seguito alle richieste di servizio e alle domande. Ad ogni richiesta viene attribuito un numero EasyTrac che viene registrato nella banca dati di servizio. I custodi, altro personale dell'edificio e il personale del Response Centre possono controllare la banca dati per fare seguito a tutte le richieste. Questa banca dati viene aggiornata quando chiamate con una domanda, se ci sono informazioni aggiornate o quando il lavoro è fatto.

Riparazioni di routine

Parlate con il custode, chiamate il 416-981-5500 o compilate e firmate un modulo di richiesta di servizio agli inquilini per tutte le riparazioni di routine, quali:

- Elettrodomestici che non funzionano bene
- Tubi o lampadari rotti
- Pavimenti, muri, soffitti, porte o finestre danneggiati

Potete ottenere un modulo di richiesta di servizio agli inquilini presso l'ufficio dell'edificio. Il modulo da il permesso al personale di entrare nel vostro appartamento per fare la riparazione, se non siete in casa. Se non sapete esattamente qual è il problema, alcune fotografie nell'ufficio del custode vi possono aiutare a descrivere quello che non funziona.

Alla richiesta di riparazione sarà dato un numero EasyTrac. Questo numero vi permetterà di fare seguito alla richiesta con il personale. Le riparazioni di routine saranno completate entro cinque giorni lavorativi. Se il lavoro richiede più tempo, vi sarà spiegato il motivo del ritardo.

Sgombero neve

Gli inquilini nelle case e in alcune case a schiera devono sgomberare la neve dai marciapiedi pubblici di fronte alla propria casa e dalla propria entrata. Gli inquilini portatori di handicap possono contattare la città di Toronto al 416-392-7768 per richiedere lo sgombero della neve.

Cura del giardino

Gli inquilini nelle case o nelle case a schiera hanno la responsabilità di tagliare l'erba, raccogliere le foglie secche, tagliare le siepi e prendersi cura del proprio giardino. Non dimenticate di compostare le foglie e gli sfalci d'erba per poter produrre del fertilizzante gratuito per rendere rigoglioso il vostro giardino. Chiamate la città di Toronto al 416-338-2010 per sapere dove è possibile reperire un contenitore per il compostaggio a prezzo contenuto.

Il vostro edificio

Servizi comunitari

In alcuni edifici, le agenzie locali offrono corsi di lingua inglese, programmi per i bambini o altri servizi sia per gli inquilini che per coloro che non sono inquilini. Alcuni edifici hanno uffici che vengono usati da medici e podiatri e molti inquilini utilizzano questi servizi comodi. Per saperne di più, contattate il personale dell'edificio.

Lavanderie

La maggior parte degli edifici è dotata di lavanderia con lavatrici e asciugatrici a monete. Orari e prezzi sono affissi nella lavanderia stessa.

Se vedete una lavatrice o asciugatrice non funzionanti o se la macchina mangia le monete, chiamate il (416) 869-0680. Se chiamate fuori orario, la vostra chiamata sarà evasa nel giorno feriale successivo. Ci impegniamo a fare le riparazioni entro cinque giorni lavorativi.

Per avere la biancheria lavata bene e per evitare che si rompano le macchine, non le riempite troppo e non aggiungete altra acqua. Nelle lavatrici che si caricano di fronte, otterrete i migliori risultati usando acqua fredda e la metà del detersivo usato di solito.

Parcheggio

La maggior parte delle comunità è dotata di parcheggi propri per gli inquilini e i visitatori. Per affittare un posto macchina, contattate il personale dell'edificio.

Tutti i veicoli parcheggiati nelle proprietà dell'Ente per gli alloggi di Toronto devono avere un permesso valido. Se il vostro veicolo è parcheggiato su proprietà dell'Ente per gli alloggi di Toronto e non funziona o ha la targa scaduta, verrà rimosso a vostre spese.

Affitto sale

Molti edifici dell'Ente per gli alloggi di Toronto sono dotati di sale di ricreazione, sale per lavori di artigianato, sale riunioni e palestre. Molte di queste stanze sono accessibili alle sedie a rotelle.

Gli inquilini e gruppi di inquilini possono prenotare queste stanze per riunioni, feste o altri eventi. La prenotazione della stanza per gli eventi aperti a tutti gli inquilini o per le riunioni degli inquilini è gratuita, ma bisogna pagare la stanza per le funzioni private.

Per prenotare un posto e per saperne di più sulle norme di **Uso dello spazio**, contattate l'ufficio CHU o chiamate il 416-981-5500. Per gli eventi singoli, la stanza deve essere prenotata e le spese pagate due settimane prima dell'evento. È possibile anche prenotare la stanza per programmi di formazione continua, come i programmi dopo scuola o per le cene settimanali. Gli inquilini e gli ospiti devono seguire le norme di Uso dello spazio.

Sicurezza

Sicurezza antincendio

La sicurezza antincendio è una delle nostre priorità. Il personale esamina le attrezzature antincendio e di sicurezza regolarmente e gli allarmi antincendio ogni autunno.

Preparatevi prima di un incendio. Leggete le istruzioni antincendio all'interno della porta di entrata dell'appartamento. Controllate dov'è l'uscita più vicina e pianificate una seconda via d'uscita, in caso l'uscita fosse bloccata. Se siete portatori di handicap o se sapete di aver bisogno di aiuto per evacuare l'edificio, parlate con il coordinatore dell'edificio.

Se sospettate ci sia un incendio, attivate l'allarme più vicino e chiamate il 911.

Rilevatori di monossido di carbonio e di fumo (CO)

Il vostro alloggio è dotato di un allarme antincendio elettrico o a batteria. Controllatelo regolarmente per assicurarvi che funzioni. Se avete un rilevatore di CO, chiedete al personale dell'edificio di spiegarvi come farne la manutenzione.

Se il vostro allarme antincendio si attiva e siete sicuri che NON C'E INCENDIO:

- Aprite le finestre.
- Dissipate il fumo.
- Mantenete la porta del vostro appartamento chiusa in modo che il fumo non si propaghi nei corridoi.

Se l'allarme del rilevatore di CO si attiva, chiamate il 911.

Non scollegate mai gli allarmi antincendio, gli allarmi CO o le chiusure automatiche delle porte. Se sono un problema, parlatene con il personale dell'edificio.

Sicurezza della comunità

Gli edifici più sicuri sono quelli dove le persone conoscono i propri vicini, partecipano alle attività sociali e collaborano per il bene della comunità.

Molti edifici hanno dei comitati di sicurezza degli inquilini per aiutare a risolvere i problemi di sicurezza. Gli inquilini hanno aiutato a rendere i propri edifici più sicuri attraverso il programma Neighbourhood Watch, Vertical Watch e Safety Audits. Per unirvi ad un gruppo nel vostro edificio o per incominciare uno di questi gruppi, parlatene con il rappresentante degli inquilini, il funzionario per una comunità sana o il consulente per la sicurezza della comunità.

La sicurezza incomicia da voi :

- Tenete sempre la porta del vostro appartamento chiusa a chiave.
- Non puntellate le porte aperte.
- Per mantenere i vostri bambini sicuri, non rimuovete i fermi delle finestre (staffe che impediscono alle fineste di aprirsi del tutto).
- Non salite su di un ascensore con uno sconosciuto. Aspettate che ci sia qualcuno che conoscete con voi. Mantenetevi sempre vicini al pannello di controllo.

- Non fate entrare estranei. Se qualcuno dice di essere dell'Ente per gli alloggi di Toronto, chiedete un documento di identificazione.
- Quando qualcuno vi chiama dall'atrio, se l'edificio ha un canale di sicurezza collegato con la TV via cavo, controllate chi è prima di fare entrare la persona che ha citofonato.
- Se siete preoccupati del perché qualcuno si trova nel vostro edificio, parlatene con il personale dell'edificio o chiamate il 416-981-5500.

Sicurezza personale

In molti edifici gli inquilini hanno un "sistema buddy" per sorvegliarsi a vicenda. Alcune agenzie hanno un "sistema telefonico buddy" cui potete partecipare.

Per ulteriori informazioni, parlate con il vostro rappresentante degli inquilini, con il consulente per la sicurezza della comunità o con il funzionario per una comunità sana.

Denuncia atti criminali

Chiamate il 911 se pensate si stia svolgendo un atto criminale nel vosro edificio e se qualcuno è in pericolo.

Comunicate alla polizia che volete rimanere anonimi. Potete anche chiamare Crime Stoppers al 222-TIPS se volete denunciare un crimine e desiderate rimanere anonimi. Crime Stoppers non usa il visualizzatore di chiamata.

Comunicate al personale dell'edificio o ai consulenti per la sicurezza della comunità i vostri problemi in modo che possano fare seguito alla vostra denuncia.

Lavorare insieme per la sicurezza

Potete collaborare con il personale, i partner della comunità e la polizia per rendere il vostro edificio più sicuro. Presso l'Ente per gli alloggi di Toronto, centinaia di inquilini hanno:

- • condotto un'inchiesta sulla sicurezza
- • formato comitati di sicurezza
- • collaborato alla pianificazione della sicurezza della comunità

Coinvolgimento

Ogni inquilino fa parte della comunità dell'Ente per gli alloggi di Toronto. Quando collaborate con gli altri inquilini e il personale, aiutate a rendere la comunità un posto amichevole e sicuro dove vivere.
Allo stesso tempo potete dire la vostra sulle decisioni che vi riguardano.

- **Participate alle elezioni degli inquilini.** Ogni edificio ha un rappresentate degli inquilini eletto per un periodo di tre anni. Tutti gli inquilini dai 16 anni in poi possono votare e candidarsi alle elezioni.

- **Parlate con il vostro rappresentante degli inquilini.** Il vostro rappresentante degli inquilini fa parte del Consiglio del CHU che discute i problemi che riguardano gli inquilini. Potete informare il vostro rappresentante degli inquilini con riguardo ai problemi che vi stanno a cuore o collaborare con lui/lei per incominciare un'attività nella vostra comunità.

- **Parlate con il funzionario per una comunità sana (HPO)** per avere più informazioni riguardo le riunioni, le attività o i gruppi nel vostro edificio o per proporre nuove idee. L'HPO può anche aiutarvi ad organizzare riunioni o attività.

- **Consultate la bacheca del vostro edificio** o gli avvisi di riunioni e i verbali delle stesse. Potete anche partecipare al consiglio CHU e alle riunioni del consiglio di amministrazione come osservatori.

- **Proponete nuove idee .** Molti dei programmi e delle attività migliori e molte delle soluzioni più realizzabili ai problemi provengono dagli inquilini. Se avete delle idee, comunicatele al vostro rappresentante degli inquilini o al funzionario per una comunità sana.

Come funziona il sistema di partecipazione degli inquilini

Il sistema di partecipazione degli inquilini è stato preparato dagli inquilini e dal personale per fare in modo che gli inquilini possano comunicare il proprio pensiero ad ogni livello, a partire dal proprio edificio fino al Consiglio di amministrazione.

In ogni edificio

Un rappresentante degli inquilini viene eletto dagli inquilini stessi per un periodo di tre anni. Il rappresentante degli inquilini:

- Rappresenta tutti gli inquilini dell'edificio o del complesso di edifici
- Collabora con gli altri gruppi di inquilini e con il personale
- Mantiene il consiglio del CHU informato sui problemi
- Riporta agli inquilini i problemi del CHU
- Difende i problemi degli inquilini con gli altri inquilini e partner della comunità
- Si attiene a tutte le norme dell'Ente per gli alloggi di Toronto.

I rappresentanti degli inquilini non fanno parte del personale, non si occupano delle energenze dell'edificio e non hanno le chiavi degli appartamenti o degli uffici. Inoltre, non si occupano degli sfratti o delle controversie sul vostro affitto.

In ogni CHU

Il consiglio del CHU si riunisce regolarmente per condividere informazioni e aiutare a risolvere i problemi che riguardano gli inquilini del CHU. Il consiglio del CHU è composto dai rappresentanti degli inquilini.
Il consiglio del CHU collabora con gli inquilini, il personale e le agenzie della comunità per preparare un piano di business della comunità. Ciò significa che gli inquilini possono dire la loro sui programmi, sui servizi e sul bilancio del proprio CHU.

Il consiglio di amministrazione dell'Ente per gli alloggi di Toronto

Gli inquilini eleggono due rappresentanti al consiglio di amministrazione composto da 12 membri. Gli altri membri del consiglio sono quattro consiglieri comunali e cinque cittadini. Il consiglio prende le decisioni sulle norme che riguardano il funzionamento globale dell'Ente per gli alloggi di Toronto.

Pianificazione di partecipazione

Gli inquilini hanno molte opportunità di aiutare a pianificare il futuro della comunità.

- Il piano di gestione della comunità è un piano di azione della durata di tre anni per l'Ente per gli alloggi di Toronto. Esso si basa sugli incontri in tutti i CHU e sugli input da parte degli inquilini interessati e dei rappresentanti della comunità.
- I consigli del CHU possono dare il proprio input ai piani di business del CHU che determinano le priorità e il bilancio.
- Ogni anno, gli inquilini dell'Ente per gli alloggi di Toronto decidono come spendere una parte del bilancio capitale per le migliorie degli edifici identificate dagli inquilini.

Sviluppo economico della comunità

L'Ente per gli alloggi di Toronto è impegnato a trovare il modo di costruire opportunità economiche per voi e per il vostro quartiere. Alcuni CHU hanno aiutato gli studenti a trovare lavori estivi e altri si sono uniti ai business della comunità per fornire opportunità gli inquilini.

Per avere ulteriori informazioni, parlate con il Direttore dell'Ente per gli alloggi.

Investire nei giovani

L'Ente per gli alloggi di Toronto investe nei vostri figli e nei giovani con:

- formazione alla leadership
- borse di studio
- fiere di orientamento e formazione al lavoro
- Impiego per i giovani e programmi di formazione.

I giovani sono stati coinvolti in un comitato di giovani, un 'zine, un programma radio, un corso di fotografia e altri programmi artistici e nell' Ontario Justice Education Network.

Per rendere gli edifici migliori

Ogni anno, l'Ente per gli alloggi di Toronto investe denaro per rendere gli edifici migliori per l'ambiente e per riparare gli edifici che più ne hanno bisogno. Ciò include la sostituzione delle vecchie lampadine con lampadine che conservano energia, la miglioria delle aree per i rifiuti e per i rifiuti riciclabili e il progetto per rendere le lavanderie più facili da usare.

Un programma di rinnovamento degli alloggi incomincerà nel 2007. I bagni e le cucine in alcuni degli edifici saranno rinnovati quale parte di questo programma.

Fondo di investimento sociale

Ogni anno, l'Ente per gli alloggi di Toronto mette da parte $1 milione di dollari per progetti locali che aiutano a costruire comunità forti. I consigli di CHU, altri gruppi degli inquilini e i gruppi senza scopo di lucro che lavorano con gli inquilini possono fare domanda per ottenere una sovvenzione per un progetto.

Chiedete ulteriori informazioni al funzionario per una comunità sana.

Fondi consiglio CHU

Il fondo consiglio CHU è parte del piano TCHC per un sistema di partecipazione efficace. I fondi consiglio sostengono i consigli degli inquilini come pure i gruppi di inquilini, così che possano essere coinvolti nel processo decisionale della comunità.

Chiedete ulteriori informazioni al funzionario per una comunità sana.

.

.

I vostri diritti e le vostre responsabilità

Questa è la vostra casa. Potete vivere qui quanto volete, a patto che soddisfiate le resposabilità stabilite nella Legge Residential Tenancies (Legislazione in materia d'affitto).

È vostra responsabilità:

- Pagare l'affitto puntualmente ogni mese
- Mantenere l'appartamento pulito
- Riportare problemi di manutenzione e di riparazione
- Riparare o pagare per i danni che arrecate:
- Nell'unità o area comune
- Per sbaglio o di proposito
- I danni arrecati da voi, dalla vostra famiglia, dai vostri animali domestici o da qualsiasi persona invitata nell'edificio
- Dare 60 giorni di preavviso se decidete di lasciare il vostro appartamento
- Riportare i cambiamenti nel vostro reddito o alla composizione della vostra famiglia.

Come locatore, l'Ente per gli alloggi di Toronto ha delle responsabilità importanti.

L'Ente deve:

• Fornire i servizi vitali come : combustibile, elettricità, gas e acqua calda e fredda
• Mantenere l'edificio in buone condizioni
• Conformarsi agli standard e alle leggi locali in materia di sanità, sicurezza e proprietà
• Fornire ricevuta per ogni pagamento, se richiesta

Sfratto

L'Ente per gli alloggi di Toronto non vuole sfrattarvi, ma vuole risolvere i problemi all'inizio, in modo che possiate mantenere la vostra casa. Contattate il Coordinatore dei servizi agli inquilini se non potete pagare l'affitto o se avete altri problemi.

Tuttavia, potete essere sfrattati se:

- Pagate ripetutamente l'affitto in ritardo
- Dichiarate il falso, per quanto riguarda il redditto della famiglia
- Non soddisfate i requisiti per l'alloggio RGI e non pagate l'affitto basato sul mercato
- Fate rumore o se agite in modo da dare seriamente fastidio ad altri inquilini o al locatore
- Tenete un animale che fa del male a qualcuno, è fastidioso o causa una seria reazione allergica e non risolvete il problema nel modo in cui il personale vi ha chiesto di fare.

• Minacciate la sicurezza di un altro inquilino
• Avete in casa più persone di quelle permesse dagli standard di alloggio e dalle leggi locali, sanitarie e di sicurezza
• infrangete la legge o se conducete affari illegali in qualsiasi parte dell'edificio o proprietà dell'Ente per gli alloggi di Toronto

Parlate con il vostro Coordinatore dei servizi agli inquilini se avete bisogno di ulteriori informazioni sugli sfratti.

Cosa potete aspettarvi dal personale

L'Ente per gli alloggi di Toronto ha un codice di condotta per tutto il personale e per gli appaltatori di gestione della proprietà. Il personale non può:

- Accettare mance, soldi o regali dagli inquilini
- Vendere servizi o articoli agli inquilini
- Comprare proprietà dagli inquilini o dalle loro famiglie
- Accettare denaro in cambio di servizi da parte degli inquilini
- Scambiare servizi con proprietà con gli inquilini
- Usare o prendere la proprietà degli inquilini, anche se viene lasciata nell'edificio
- Prendere in prestito denaro o oggetti dagli inquilini
- Fare da testimoni di un testamento, giuramento o dichiarazione sotto giuramento per un inquilino (a meno che non sia un parente), o agire quale esecutore testamentario di un inquilino
- Lavorare sotto l'influenza dell'alcool o di droghe illegali
- Abusare degli inquilini in alcun modo
- Discriminare o molestare gli inquilini in qualsiasi modo.

Se pensate che il personale abbia contravvenuto a questo codice, riportate l'accaduto al direttore del CHU.

Reclami con il personale

L'Ente per gli alloggi ha una politica di reclamo per i reclamo degli inquilini con riguardo al personale.

Se non siete soddisfatti con il servizio ricevuto dal personale dell'Ente o dal personale delle società di appaltatori, parlatene con il direttore del CHU.

Il direttore del CHU registrerà il vostro reclamo e proverà a risolverlo entro 10 giorni lavorativi. Se non siete ancora soddisfatti, chiamate il 416-981-5500. Il vostro reclamo sarà registrato e un direttore senior vi contatterà entro cinque giorni lavorativi. (Se avete un reclamo direttamente contro il direttore del CHU, allora chiamate il 416-981-5500 per incominciare il procedimento.)

Diritti dell'uomo

L'Ente degli alloggi di Toronto è una comunità globale che tratta tutti con imparzialità. L'Ente sostiene il Codice dei diritti dell'uomo dell'Ontario e tutte le norme provinciali e municipali.

L'Ente ha anche le proprie norme sui diritti umani, sulle molestie e sull' accesso imparziale che si applica al Consiglio di amministrazione, a tutti i dipendenti, agli appaltatori, agli inquilini, ai volontari e ai membri delle comunità nominate.

Ognuno sarà trattato senza discriminazione o molestia. Le molestie possono includere: commenti o scherzi inopportuni o offensivi, minacce, gesti offensivi, diffusione di chiacchere false, distribuzione di pornografia, minacce di "rivelare" la sessualità di omosessuali o lesbiche, rifiutare di lavorare con persone di un gruppo specifico, il contatto inappropriato e la violenza fisica o sessuale.

Ognuno è incoraggiato a cercare di risolvere i problemi direttamente. Se ciò non è possibile, potete presentare reclamo scritto al direttore del CHU. Se avete un reclamo contro il direttore del CHU, chiamate il 416-981-5500. Un funzionario senior vi richiamerà entro un giorno lavorativo.

Privacy

Nella vostra casa avete il diritto alla privacy. Il personale e gli appaltatori entreranno in casa vostra solo se:

- viene presentata notifica scritta 24 ore prima;
- c'è un'emergenza come un incendio o allagamento o se il personale ritiene che un inquilino è ferito o sta male ed ha bisogno di aiuto.
- siete in casa, aprite la porta e date il permesso al personale o all'appaltatore di entrare.

Come essere un buon vicino

Fumo

Gli inquilini, gli ospiti e il personale non possono fumare nelle aree pubbliche, inclusi i corridoi, le portinerie, gli uffici e le stanze comuni. Potete fumare nel vostro appartamento. Se fumate sul vostro balcone, controllate con i vicini per assicurarvi che il fumo passivo non li disturbi.

Animali domestici

I vostri animali domestici sono vostra responsabilità. Dovete pulire quando sporcano, riparare i danni che causano e assicurarvi che non danneggino o disturbino gli altri inquilini e il personale.

L'Ente per gli alloggi di Toronto può limitare il numero di animali domestici in un appartamento. Non vi è permesso tenere un animale illegalmente.

Reclami con i vicini

Gli inquilini dovrebbero cercare di risolvere i conflitti tra loro. Se ciò non è possibile, potete presentare un reclamo scritto. Contattate l'ufficio CHU per ulteriori dettagli.

Trasferimento ad altro alloggio

Potete fare richiesta di trasferimento ad altro alloggio dell'Ente per gli alloggi di Toronto in qualsiasi momento. Tuttavia, la lista di attesa per la maggior parte delle località è molto lunga, spesso di diversi anni.
Per fare richiesta, parlate con l'ufficio del CHU. Il personale vi spiegherà il processo di richiesta. La lista di attesa è di solito del tipo "primo arrivato, primo servito." Tuttavia, se esistono circostanze particolari, alcune persone con bisogni urgenti possono essere spostate più velocemente.

Quando vi trasferite, non dovete essere in debito di affitto o essere coinvolti in alcuna azione legale con l'Ente per gli alloggi di Toronto. Il vostro alloggio deve anche passare l'ispezione per danni.

Accesso per tutti

A partire dal 1997 un Comitato anti-discriminazione si è impegnato per rimuovere barriere architettoniche nei progetti degli edifici, nelle politiche e negli atteggiamenti, per gli inquilini portatori di handicap.

L'Ente per gli alloggi di Toronto ha:

- Controllato tutti gli edifici per vedere dove sono necessari accessi migliori
- Collaborato con gli anziani e il Comitato anti-discriminazione per determinare norme di accessibilità per gli inquilini. Queste norme si trovano sul sito Internet dell'Ente per gli alloggi di Toronto.

Per ulteriori informazioni, parlate con il personale dell'edificio.

Comunità globali

L'Ente per gli alloggi di Toronto è orgoglioso della diversità delle proprie comunità.

Vogliamo essere sicuri che tutti, non importa da dove provengono o che lingua parlano, possano partecipare completamente. L'Ente si premura di:

- Tradurre avvisi, bollettini e altri messaggi importanti nelle lingue chiave parlate in ogni comunità
- Fornire interpreti e baby sitter durante le riunioni degli inquilini
- Avere un codice in materia di diritti umani, molestie e accesso imparziale.

Trasloco

Prima di traslocare date 60 giorni di preavviso al personale dell'edificio. Questo avviso deve essere dato il primo giorno del mese. Se vi spostate in una casa di cura, il personale può accettare meno di due mesi di preavviso.

Ispezione dell'alloggio

Dopo che avete dato il preavviso, voi e il personale dell'edificio, ispezionerete l'appartamento.

• È possibile dobbiate consegnare l'appartamento come l'avete trovato. (Ad esempio, potreste dover rimuovere la carta da parati.)

• È possibile dobbiate pagare le riparazioni di danni seri da voi causati o per pulire un appartamento estremamente sporco.

Mostrare il vostro alloggio

Dopo aver dato il preavviso, il personale dell'edificio può voler mostrare l'appartamento in orari ragionevoli durante il giorno, alle persone che si vogliono trasferire.

Ascensore

Comunicate al personale dell'edificio il giorno e l'ora in cui traslocate in modo che possano riservare l'ascensore per vostro uso esclusivo.

Chiavi

Restituite tutte le chiavi e le chiavette elettriche (fobs) al coordinatore dei servizi agli inquilini.

Visitate il sito Internet dell'Ente per gli alloggi di Toronto per avere:

- Notizie ed eventi
- Norme per gli inquilini
- Piani di gestione comunitaria
- Descrizioni degli alloggi dell'Ente
- Avvisi di lavoro

www.torontohousing.ca
416-981-5500