

Guida dell'inquilino

Vivere in una casa Toronto Community Housing



Toronto
Community
Housing

Il nostro team e i nostri servizi



La tua casa



Aree comuni



La tua locazione



La tua sicurezza



Coinvolgimento



Servizi e assistenza



Per saperne di più

Per ulteriori informazioni su novità, riunioni, politiche, moduli e modelli di Toronto Community Housing, visita l'indirizzo **www.torontohousing.ca**.

Sono presenti anche le versioni più recenti di quanto segue:

- Politica sull'accessibilità
- Accessible Customer Service Policy (Politica di assistenza clienti accessibile)
- Modulo Consent to Disclose Information (Consenso alla divulgazione di informazioni)
- Documenti per le richieste di alloggio
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Politica di prevenzione dello sfratto per il mancato pagamento dell'affitto (mora))
- Policy on Evictions for Cause (Politica sugli sfratti per giusta causa)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Politica su diritti umani, molestie e accesso equo)
- Video e pacchetto sulla locazione
- Tenant Transfer Policy (Politica di trasferimento degli inquilini)
- Unit Condition Follow-Up Process (Processo di follow-up delle condizioni dell'unità)
- Visitor and Guest Policy (Politica su visitatori e ospiti)

Per una copia cartacea delle politiche, esistono varie alternative:

- 1. Stampare online**
- 2. Recarsi alla Operating Unit (Unità Operativa) o al Property Management Office (Ufficio di gestione della proprietà)**
- 3. Contattare il Client Care Centre (Centro assistenza clienti) al numero 416-981-5500 o all'indirizzo help@torontohousing.ca**

Questo documento risultava accurato al momento della pubblicazione. Inviare le correzioni a help@torontohousing.ca.

© Dicembre 2014 Toronto Community Housing.

Saluti

Di proprietà di City of Toronto, Toronto Community Housing fornisce alloggi a circa 58.000 nuclei familiari in tutta la città. Ci impegniamo per offrire alloggi puliti, sicuri, ben tenuti e a prezzi accessibili e mettiamo in contatto i residenti con i servizi e l'assistenza. Collaboriamo con molti partner per promuovere opportunità in grado di migliorare il benessere e la qualità della vita nelle nostre comunità, per rendere Toronto un posto migliore in cui vivere.

Questa è la tua guida per vivere in una casa Toronto Community Housing. Contiene dettagli sui tuoi diritti e responsabilità di inquilino. Ci sono anche informazioni su come rendere la tua casa un posto piacevole dove vivere.

Ringraziamo il personale, i residenti e i membri del Tenant Communications Workgroup (Gruppo di lavoro per la comunicazione con gli inquilini), che con le loro idee e il loro feedback hanno contribuito a rendere questa guida **adatta alle tue esigenze**. Tieni la guida a portata di mano e contattaci ogni volta che hai bisogno di aiuto.

Importante: La Guida dell'inquilino è ideata per essere una fonte di informazioni rapide per te. Le informazioni presenti in questa guida possono cambiare nel tempo o diventare obsolete. Le informazioni presenti in questa guida non devono essere considerate consulenza legale. In caso di conflitto tra quanto scritto in questa guida e le leggi del Canada (federali, provinciali o di altro tipo) o qualsiasi politica, procedura o linea guida di Toronto Community Housing, la legge, politica, procedura o linea guida ha la priorità. Nessuna parte di questa guida deve essere interpretata come promessa di azione o non azione da parte di Toronto Community Housing oppure come offerta o accordo.

Se questa guida viene perduta, restituire a:

Nome

Indirizzo

Indice

06 **Il nostro team** Toronto Community Housing e i nostri servizi

08 **Come contattare Toronto Community Housing**

09 **Il personale locale**

10 **Diritti e doveri**

12 **Impegno nel servizio di Toronto Community Housing**

13 **Procedura di reclamo**

15 **La tua casa**

15 **Informazioni per una sistemazione soddisfacente**

15 Il trasloco

15 Ascensori e consegne

15 Decorazione

16 Utenze

16 Telefono, TV via cavo e Internet

16 Elettrodomestici

16 Condizionatori da finestra e parabole satellitari

17 Cura di animali domestici

18 Sicurezza delle finestre

18 Terrazze

18 Chiavi e portachiavi

19 Assicurazione

19 Manutenzione e riparazioni

20 Riscaldamento

20 Spazzatura, rifiuti organici e riciclaggio

20 Disinfestazione

21 Ispezioni annuali dell'unità

21 Accesso alla tua unità

21 Alloggio accessibile

22 **Aree comuni**

22 Divieto di fumo nelle aree comuni

22 Spazi all'aperto condivisi

22 Lavanderie

22 Sale ricreative

23 Corridoi

23 Spazi esterni

23 Piscine e piscine per bambini all'aperto

24 Parcheggio

27 La tua locazione

27 Il tuo affitto

27 Tipi di affitto

28 Opzioni di pagamento

29 Il tuo contratto di locazione

29 Segnalazione di cambiamenti nel reddito

29 Revisione dell'affitto annuale

29 Come aggiungere o rimuovere membri del nucleo familiare

30 Procedure di ridimensionamento (alloggio troppo grande)

30 Procedure di espansione (alloggio troppo piccolo)

30 Come richiedere un trasferimento

30 Visitor and Guest Policy (Politica su visitatori e ospiti)

31 Assenze di durata superiore a 90 giorni

31 Divulgazione di informazioni personali

32 Sfratto

33 Procedure di trasloco

34 La tua sicurezza

35 Nella tua comunità

37 Sicurezza antincendio

49 Interruzioni di energia

40 Coinvolgimento

40 Riunioni

40 Bacheche

40 Il nostro sito Web

41 Contatti

41 Servizi e assistenza

42 Numeri utili

43 Numeri di sicurezza

44 Supporti di crisi

45 Informazioni per i giovani

46 Informazioni per gli anziani

47 Servizi locali

48 Glossario e appendici

48 Glossario terminologico

49 Appendice 1 - Suggerimenti per la sicurezza antincendio

51 Appendice 2 - Protezione dell'ambiente di Toronto Community Housing

Il nostro team Toronto Community Housing e i nostri servizi

Toronto Community Housing impiega circa 1600 persone, che lavorano per fornire i servizi e le informazioni di cui hai bisogno per le riparazioni, il contratto di locazione, i servizi locali, l'assistenza e la sicurezza.

Client Care Centre

Il **Client Care Centre** può essere contattato 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. Gli agenti rispondono alle chiamate e sono in grado di aiutarti e far fronte alle emergenze. Possono anche rispondere a domande sulla tua locazione e a richieste di riparazione. Chiama il numero **416-981-5500** o invia un'e-mail a help@torontohousing.ca.

Sovrintendente

Il sovrintendente lavora nel tuo palazzo o complesso. Si occupa della manutenzione giornaliera e risponde alle richieste di assistenza pervenute al numero **416-981-5500**. I sovrintendenti lavorano dalle 8:30 alle 16:30.

Per l'assistenza fuori da questo orario, contattare il **Client Care Centre**.

Tenant Services Coordinator

Il Tenant Services Coordinator è il responsabile dell'affitto delle unità, degli incontri con i residenti per la firma del contratto di locazione e del calcolo dell'affitto. Puoi contattare il Tenant Services Coordinator per domande sull'affitto o su altre questioni relative alla locazione.

Community Services Coordinator

Il Community Services Coordinator collabora con i residenti, i leader locali e le agenzie per individuare le necessità della comunità e promuovere la leadership e il coinvolgimento dei residenti. I loro compiti:

- Lavorano con te per raggiungere obiettivi comuni
- Mettono in contatto te e i tuoi vicini di Toronto Community Housing con i servizi e le opportunità a disposizione e con altri servizi di assistenza potenzialmente necessari.

Community Patrol Officers (Agenti di pattuglia per la comunità)

I Community Patrol Officers e gli Special Constables (Agenti speciali), insieme a società di sicurezza private, lavorano in collaborazione con il Toronto Police Service per mantenere la sicurezza nelle nostre comunità. Gli agenti si possono vedere all'opera all'interno delle nostre comunità. Inoltre, rispondono alle chiamate degli inquilini alla Community Safety Unit (Unità di sicurezza per la comunità) al numero **416-921-2323**.

Community Safety Advisors (Consulenti per la sicurezza della comunità)

I Community Safety Advisor sono in grado di individuare le risorse interne e le agenzie esterne appropriate per risolvere o affrontare le questioni di sicurezza nelle comunità. Forniscono anche supporto ai consigli di sicurezza dei residenti.

Community Housing Supervisor (Supervisore agli alloggi comunitari)

I Community Housing Supervisor guidano i team che lavorano negli edifici e coordinano le riparazioni nella comunità. Gestiscono il personale che lavora negli edifici.

Operating Unit Manager (Responsabile unità operativa)

L'Operating Unit Manager gestisce il team che lavora presso l'Operating Unit office (Ufficio unità operativa) locale.

Personale di gestione della proprietà

Toronto Community Housing collabora con quattro fornitori di servizi che ci aiutano nella gestione di alcune delle nostre proprietà. Le società di gestione della proprietà sono leggermente differenti nella gestione quotidiana degli edifici. Sul posto sarà comunque presente un sovrintendente. Tuttavia, le strutture degli uffici sono diverse.

Puoi contattare il **Client Care Centre** in relazione a:

- una nuova riparazione necessaria nella tua unità
- una riparazione richiesta o completata
- come inoltrare un reclamo
- una lettera ricevuta
- la tua ultima chiamata al **Client Care Centre**

Ricordati di chiedere un numero di riferimento per ogni richiesta che presenti.

Se hai bisogno di parlare con qualcuno del contratto di locazione, dell'affitto o del conto, visita il Property Management Office locale.

Usa un **numero di riferimento** per il follow-up della tua richiesta



Quando contatti il **Client Care Centre** al numero **416-981-5500** per richiedere una riparazione o porre domande sulla locazione, gli agenti ti daranno un **numero di riferimento**. Questo è il tuo numero di riferimento. Usalo per il follow-up della tua richiesta. Ricordati di chiedere un numero di riferimento ogni volta che chiami.

Ho delle domande su...

[una riparazione](#)

[come inoltrare un reclamo](#)

[il mio conto](#)

[la mia locazione](#)

[la mia ultima chiamata](#)

Chiedilo a noi.

Come contattare Toronto Community Housing

Le proprietà di Toronto Community Housing sono organizzate in Operating Unit sparse per la città. In questo modo i servizi si trovano più vicini ai residenti.

Puoi contattarci:

Di persona

Se desideri parlare di persona con qualcuno, puoi parlare con il sovrintendente, ma potrebbe essere necessario recarsi alla Operating Unit o al Property Management Office (per alcuni edifici). Per un'assistenza più rapida, chiama in anticipo per fissare un appuntamento. Se non sei sicuro dove si trovi la tua Operating Unit o Property Management Office, il **Client Care Centre** è in grado di informarti sull'ufficio in cui devi recarti.

Per telefono

Puoi anche contattare il **Client Care Centre** 24 ore al giorno al numero **416-981-5500**.

Per e-mail

Inviaci un'e-mail all'indirizzo **help@torontohousing.ca** se la questione non è urgente.

Orario di ufficio: Le Operating Unit e i Property Management Office sono solitamente aperti dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30. Sono chiusi nel fine settimana e nei giorni festivi. Se questo orario è differente da quello del tuo Property Management Office, l'orario giusto sarà affisso alla porta dell'ufficio.

L'Operating Unit o Property Management Office locale

Questi membri del personale sono al servizio dei residenti nel tuo edificio. Puoi richiedere loro informazioni o oggetti di cui hai bisogno.

Recandoti in un ufficio o parlando di persona con loro, puoi:

- Porre domande sul tuo contratto di locazione.
- Porre domande sul tuo affitto.
- Pagare l'affitto.
- Richiedere il trasferimento a un'altra unità.
- Ottenere copie delle politiche per i residenti di Toronto Community Housing.
- Porre domande sulla locazione o sul conto.
- Compilare moduli per segnalare un cambiamento nel reddito, per completare la revisione dell'affitto annuale, per il trasloco di una nuova persona nella tua casa o fuori da essa.

Il personale locale

Scrivi qui le informazioni di contatto della tua Operating Unit o Property Management Office e di altre figure importanti.

Importante: Ti aiuteranno per i servizi e gli oggetti di cui hai bisogno.

Queste informazioni ti verranno comunicate al momento della firma del contratto di locazione, oppure puoi contattare in qualsiasi momento il **Client Care Centre** al numero **416-981-5500**.

NOME DELL'OPERATING UNIT (OU): _____ **Lettera OU:** _____

NOME AZIENDALE DEL PROPERTY MANAGEMENT (se applicabile): _____

Indirizzo dell'ufficio: _____

Fax: _____ Indirizzo e-mail: _____

Operating Unit Manager:

Telefono: _____ Orario di ufficio: _____

Community Housing Supervisor:

Telefono: _____ Orario di ufficio: _____

Sovrintendente dell'edificio:

Telefono: _____ Orario di ufficio: _____

Tenant Services Coordinator (TSC) o Property Administrator:

Telefono: _____ Indirizzo e-mail: _____

Coinvolgimento Community Services Coordinator (CSC):

Telefono: _____ Indirizzo e-mail: _____

Accesso Community Services Coordinator (CSC):

Telefono: _____ Indirizzo e-mail: _____

Assistenza Community Services Coordinator (CSC):

Telefono: _____ Indirizzo e-mail: _____

Community Safety Advisors (CSA) :

Telefono: _____ Indirizzo e-mail: _____

Diritti e doveri degli inquilini

Come inquilino, hai il diritto a:

Sicurezza della locazione

Puoi vivere nella tua unità finché:

- Non fornisci una notifica scritta appropriata al proprietario (Toronto Community Housing) o
- Il proprietario non termina la locazione per violazione delle regole del *Residential Tenancies Act*.

Notifica prima dell'accesso

- Il proprietario (Toronto Community Housing) deve fornire un preavviso scritto di 24 ore prima di entrare nella tua unità, tranne in caso di emergenza.
- Un membro del personale di Toronto Community Housing o un appaltatore che entra nell'unità deve avere un motivo in linea con il *Residential Tenancies Act* o con il tuo contratto di locazione.

In qualità di inquilino, tu e le persone che vivono con te dovete adempiere ai doveri previsti dal contratto di locazione.

Ecco un elenco esemplificativo, ma non esaustivo:

- Pagare l'affitto entro la scadenza, ogni mese.
- Tenere l'unità pulita e in buone condizioni.
- Riparare o pagare per riparare i danni causati da te o dai tuoi visitatori o ospiti. Non sono incluse le riparazioni per normale usura.
- Essere responsabili delle proprie azioni e di quelli dei membri del nucleo familiare, dei visitatori, degli ospiti e dei tuoi e loro animali domestici.
- Rispettare i vicini non facendo rumore eccessivo, controllando e pulendo le deiezioni dei propri animali domestici e contribuendo a mantenere pulite le aree comuni utilizzando gli appositi bidoni della spazzatura.
- Rispettare tutte le proprietà delle comunità, comprese le unità in affitto, la proprietà personale, gli spazi comuni e gli uffici.
- Rispettare le politiche di Toronto Community Housing e tutte le leggi applicabili.
- Stipulare un'assicurazione per nucleo familiare sui propri averi. Di solito, questa polizza è chiamata assicurazione sulla casa o assicurazione degli affittuari (vedere pagina 19).
- Se si deve sostituire la serratura, chiedere informazioni al sovrintendente. **Non sostituire di persona la serratura.**
- Informare per iscritto entro 30 giorni il Tenant Services Coordinator o Property Administrator se qualcuno viene a vivere nella tua unità o se ne va.
- Segnalare i cambiamenti di reddito entro 30 giorni al Tenant Services Coordinator o Property Administrator.
- Non subaffittare l'unità.

Diritti umani

Toronto è formata da tante popolazioni e culture. Toronto Community Housing riconosce questa diversità e si impegna a fornire un ambiente di lavoro e di alloggio inclusivo, in cui tutti sono considerati uguali e trattati con equità. Residenti, visitatori, ospiti e personale hanno il diritto di vivere e lavorare in un ambiente sicuro di rispetto reciproco, privo di discriminazione e molestie di qualsiasi tipo.

Toronto Community Housing ha una Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Politica su diritti umani, molestie e accesso equo) che riflette i requisiti dello *Human Rights Code* dell'Ontario.

Chiunque ritenga di essere stato molestato e o discriminato in base a questa politica può presentare un reclamo, nel caso in cui non sia in grado di risolvere il problema con la propria Operating Unit o Property Management Office.

Per ulteriori informazioni sui diritti umani presso Toronto Community Housing o per leggere la politica, visita il nostro sito Web www.torontohousing.ca o invia un'e-mail a humanrights@torontohousing.ca.

Importante: Un video sulle responsabilità degli inquilini in varie lingue è disponibile online all'indirizzo www.torontohousing.ca/lease.

Diritti e doveri di Toronto Community Housing

Responsabilità

In qualità di proprietari, noi:

- Forniamo i servizi indicati nel contratto di locazione, quelli previsti dalla legge o entrambi.
- Manteniamo al meglio la tua proprietà in affitto e rispondiamo alle richieste di riparazione entro cinque giorni.
- Rispettiamo gli standard e ordinanze locali su salute, sicurezza e proprietà.
- Forniamo una prova di pagamento quando richiesto.
- Elaboriamo la revisione dell'affitto annuale, se paghi un affitto basato sul reddito.
- Inviemo un preavviso di 24 ore prima entrare nella tua unità, tranne in caso di emergenza (inondazione, incendio, evento con pericolo di morte o controllo di sicurezza). In tal caso, il personale può entrare nell'unità.
- Forniamo un servizio clienti accessibile alle persone disabili.

Diritti

In qualità di proprietari, noi:

- Addebitiamo un deposito pari all'affitto di un mese se versi il canone di mercato.

- Il deposito viene usato come pagamento dell'affitto dell'ultimo mese di locazione.
- Il deposito non può essere usato per altri motivi, ad esempio per pagare danni.
- Il proprietario deve pagare ogni anno gli interessi sul deposito.
- Eseguire lo sfratto degli inquilini che versano l'affitto in ritardo o violano la legge sulla proprietà di Toronto Community Housing.

Ulteriori motivi di sfratto sono indicati a pagina 32.

Importante: Toronto Community Housing non vuole sfrattarti. Vogliamo risolvere i problemi in anticipo in modo che tu possa conservare la tua casa. Ci impegniamo a collaborare con i residenti con difficoltà economiche. Contatta il Tenant Services Coordinator o Property Administrator se non puoi pagare l'affitto o se hai altri problemi relativi alla locazione.

Impegno di assistenza di Toronto Community Housing

Puoi contattare il Client Care Centre di Toronto Community Housing 24 ore al giorno, sette giorni la settimana, ogni giorno dell'anno. Faremo del nostro meglio per occuparci delle tue necessità.

Riparazioni e manutenzione

Per richiedere una riparazione, contatta il Client Care Centre al numero **416-981-5500**.

- Rispondiamo alle richieste di riparazione e manutenzione entro cinque giorni lavorativi.
- Lavoriamo con te per trovare una soluzione duratura.
- Se non si tratta di un'emergenza, puoi inviare un'e-mail a help@torontohousing.ca. I nostri agenti ti daranno un numero di riferimento. È il tuo numero di riferimento personale per il follow-up della tua richiesta.
- Ricordati di chiedere un numero di riferimento ogni volta che chiami.

Riparazioni d'emergenza

Quando chiami per una riparazione d'emergenza, un membro del personale arriverà a casa tua entro quattro ore, a seconda del tipo di riparazione. Tenteremo di risolvere il problema o faremo in modo che non peggiori. Se la riparazione è una soluzione temporanea, la richiesta viene considerata una normale riparazione e il personale risponderà entro cinque giorni lavorativi.

Assistenza clienti accessibile

La Accessible Customer Service Policy di Toronto Community Housing rispetta l'*Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.

Per ulteriori informazioni su questa legge, visitare il sito Web del Ministry of Community and Social Services all'indirizzo www.mcscs.gov.on.ca.



L'Accessible Customer Service Policy segue questi principi:

1. L'assistenza clienti viene fornita in modo da rispettare la dignità e l'indipendenza delle persone disabili.
2. I clienti disabili godranno esattamente degli stessi servizi, nello stesso luogo e nella stessa maniera o simile a tutti gli altri clienti, a meno che non siano necessarie misure alternative.
3. I clienti disabili avranno le stesse opportunità di accedere ai nostri servizi degli altri clienti.

Per ulteriori informazioni sulla politica, visita il nostro sito Web all'indirizzo

www.torontohousing.ca/accessibility.

Procedura di reclamo di Toronto Community Housing

Ci prendiamo cura delle tue preoccupazioni e dei tuoi reclami. Il nostro obiettivo è fornire un buon servizio ai residenti. Tuttavia, non possiamo risolvere le preoccupazioni se non ci vengono comunicate. Puoi esprimere le tue preoccupazioni o reclami in molti modi. Puoi contattarci utilizzando uno dei metodi seguenti, per segnalare preoccupazioni sull'assistenza clienti, sulla qualità delle riparazioni nell'unità o nella comunità o sulle pratiche aziendali di Toronto Community Housing.

1. **Di persona:** Parla con l'Operating Unit Manager o con il personale del Property Management Office.
2. **Per iscritto:** Scrivi al personale della tua Operating Unit o Property Management Office tramite e-mail o posta ordinaria.
3. **Per telefono** al numero **416-981-5500** o
4. Per e-mail all'indirizzo help@torontohousing.ca.

Ricordati di chiedere un numero di riferimento.

Usa questo numero ogni volta che parli con noi per seguire l'avanzamento nella risoluzione del tuo reclamo.

Se non sei soddisfatto del servizio ricevuto, parla all'Operating Unit o Property Manager, che registrerà il tuo reclamo e tenterà di risolverlo entro 10 giorni lavorativi. Se non sei soddisfatto del servizio ricevuto o della gestione del reclamo, chiama il numero **416-981-5500**. Il reclamo verrà registrato e un dirigente senior ti contatterà entro cinque giorni lavorativi.

Cosa succede dopo l'inoltro di un reclamo?

Il membro del personale che riceve il reclamo confermerà la ricezione entro **due giorni lavorativi**.

Quando riceverai una risposta?

Un membro del personale risponderà entro **dieci giorni lavorativi**. Ti comunicherà il modo in cui il reclamo verrà risolto e il tempo necessario.

Do What's Right: Segnalare frodi e sprechi, immediatamente

Le frodi colpiscono tutti coloro che fanno parte di Toronto Community Housing. I fondi persi a causa di attività fraudolente impediscono a Toronto Community Housing di investire in opere di manutenzione straordinaria estremamente necessarie.

- Il ritardo nelle riparazioni delle unità vacanti impedisce ai clienti in lista di attesa di traslocare prima nei loro appartamenti.
- Il vandalismo devia i fondi dalle riparazioni urgenti.
- Le attività con sprechi causano un'attesa più lunga per le riparazioni urgenti per te e per la comunità.

Toronto Community Housing ha assunto un servizio indipendente per ricevere le chiamate relative a frodi. Puoi segnalare le tue preoccupazioni in maniera anonima. Puoi segnalare le tue preoccupazioni in qualsiasi momento nella tua lingua preferita.

La Investigations Unit (Unità investigativa) dell'Internal Audit Department (Reparto di controllo interno), un'unità indipendente che fa riferimento direttamente al consiglio d'amministrazione di Toronto Community Housing, indagherà sulle tue preoccupazioni.

Se noti o se ritieni che un membro dello staff o un residente ha commesso una frode, segnalalo immediatamente.

- Chiama *Do What's Right* al numero di telefono **1-877-993-6744** in qualsiasi momento.
- Visita **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing** per una segnalazione online in qualsiasi momento.
- Scrivi e invia una segnalazione a:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Puoi scaricare un modello come guida all'indirizzo **www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste**

La tua casa

Informazioni per una sistemazione soddisfacente



1. Il trasloco

Prima di traslocare, la tua casa viene pulita, riparata e ispezionata. Se necessario, viene anche sottoposta a disinfestazione. Il sovrintendente effettua un'ispezione insieme a te e descrive i tipi di modifica che puoi e non puoi apportare alla casa. Inoltre, prende nota delle riparazioni da te segnalate, ti spiega cosa sono i riaddebiti e ti consegna una lista dei riaddebiti per la tua casa.



2. Ascensori e consegne

Ogni proprietà di Toronto Community Housing è differente dalle altre.

- Se traslocherai in un condominio, parla con il sovrintendente per usufruire di un ascensore. Puoi anche contattare il **Client Care Centre**. Un agente ti darà un numero di riferimento e si metterà d'accordo con il sovrintendente per la messa in servizio dell'ascensore.
- Il giorno del trasloco, devi contattare il **Client Care Centre** due ore prima, in modo da consentire l'attivazione dell'ascensore.
- Se possiedi oggetti di piccole o grandi dimensioni (ad esempio, mobili) in consegna presso il condominio, chiedi al sovrintendente come vengono gestite tali consegne.

3. Decorazione

Rendi accogliente la tua unità. È casa tua.

Ricorda: Secondo i termini del contratto di locazione, nella decorazione non sono consentite modifiche permanenti.

- Se apporti modifiche permanenti, ti verrà addebitato il costo per ripristinare l'unità allo stato in cui si trovava al momento del tuo trasloco.
- La pavimentazione non può essere cambiata.
- Le porte, gli armadi, gli impianti idraulici e di illuminazione non possono essere rimossi.
- È possibile usare solo ganci adesivi per fotografie che non danneggiano le pareti. Per appendere quadri non si possono usare ganci o chiodi.

In caso di domande su cosa è consentito fare o meno nelle decorazioni, rivolgiti al sovrintendente o chiama il **Client Care Centre**.

4. Utenze



- Il Tenant Services Coordinator o Property Administrator ti informerà sulle utenze che dovrai pagare direttamente e quelle incluse nell'affitto.
- Se paghi un affitto basato sul reddito, la somma che versi per le utenze sarà differente a seconda della superficie dell'unità. Le somme sono indicate nell'*Housing Services Act* e nelle linee guida della City of Toronto sull'affitto basato sul reddito.
- Se sei responsabile del pagamento dell'energia elettrica, chiama Toronto Hydro al numero **416-542-8000** o visita **www.torontohydro.com** per stipulare il tuo contratto prima della data del trasloco.

Se sei responsabile del pagamento del gas, chiama Enbridge al numero **1-888-427-8888** o visita **www.enbridgegas.com** per stipulare il contratto prima della data del trasloco.



5. Telefono, TV via cavo e Internet

Il telefono, la TV via cavo e Internet non sono inclusi nell'affitto. Puoi scegliere una delle società che forniscono questi servizi a Toronto. Prendi appuntamento con la società telefonica o di distribuzione via cavo di giorno, dal lunedì al venerdì, in modo che il sovrintendente sia presente se il tecnico deve accedere a un'area riservata dell'edificio.

Se vivi in un palazzo dotato di citofono e rilevatori che non funziona, contatta la società di TV via cavo per verificare che il servizio sia compatibile con il citofono.

6. Elettrodomestici

Ogni unità Toronto Community Housing viene fornita con frigorifero e cucina economica. Funzionano meglio se li pulisci regolarmente. Se il frigorifero o la cucina economica devono essere riparati, chiama il **Client Care Centre**. Gli agenti possono prenotare la riparazioni durante l'orario lavorativo.

Molti edifici sono dotati di lavanderie comuni, aperte e chiuse in orari specifici. Gli inquilini non sono autorizzati a installare una lavatrice, un'asciugatrice o una lavastoviglie nelle proprie case.

L'installazione di questi elettrodomestici può danneggiare l'impianto idraulico dell'edificio, causare allagamenti o perdite d'acqua nella tua casa o in quelle dei vicini, oppure creare altri problemi. Se installi apparecchiature senza il consenso scritto, saranno rimosse e il proprietario ti addebiterà il costo delle eventuali riparazioni.

7. Condizionatori da finestra e parabole satellitari

Devi ottenere il permesso scritto dall'Operating Unit o Property Management Office prima di installare un condizionatore da finestra o una parabola satellitare. Un professionista affermato deve installare questi articoli in linea con le normative sulla sicurezza definite ed evitando pericoli per la sicurezza. Devi fornire prova che sono stati installati in maniera sicura.

L'Operating Unit o Property Manager è in grado di fornire una lista di appaltatori qualificati per l'installazione di questi apparecchi.

Se installi un condizionatore da finestra o una parabola satellitare senza il permesso scritto, ti verrà addebitato il costo della rimozione e di eventuali riparazioni.

Nota: Se installi una parabola satellitare, devi obbligatoriamente avere un'assicurazione sulla casa. Ulteriori informazioni sulle assicurazioni si trovano a pagina 19.

8. Cura di animali domestici

Sappiamo quanto è importante per te il tuo animale domestico, quindi offriamo un ambiente adatto a esso. Tieni presente che le ordinanze municipali consentono un massimo di tre cani per nucleo familiare. Puoi possedere non più di sei tra cani, gatti, furetti e conigli contemporaneamente. Sei responsabile del comportamento del tuo animale domestico. Sei anche responsabile del comportamento dell'animale domestico di un visitatore od ospite. Questo include i rumori eccessivi e la pulizia dell'animale.

Se tu o i tuoi visitatori od ospiti avete un animale, dovete seguire queste linee guida:

- Tieni l'animale al guinzaglio nelle aree comuni, ad esempio quando esci dall'unità e accedi a spazi esterni.
- Assicurati che l'animale domestico non danneggi la proprietà e gli oggetti altrui, non molesti o crei irragionevole disturbo, come indicato nel contratto di locazione.
- Non lasciare mai il tuo animale domestico da solo sulla terrazza.
- Raccogli le deiezioni del tuo animale ogni volta, responsabilmente.
- Smaltisci i rifiuti dell'animale domestico in maniera responsabile:
 - Usa i bidoni della spazzatura quando porti a passeggio il tuo animale
 - Non gettare mai la lettiera per gatti usata nel water
 - Usa un sacchetto doppio per tutti i rifiuti di animali domestici (lettiera per gatti, rivestimenti per voliere) per lo smaltimento nello scivolo per rifiuti.

Per sapere se hai bisogno di una licenza per il tuo animale domestico e per conoscere altre regole sugli animali domestici, chiama City of Toronto al numero **416-338-7387** o visita

www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm.

Se il cane del vicino abbaia continuamente o se le sue deiezioni non vengono mai raccolte, o se hai altri reclami da inoltrare sugli animali domestici, chiama il numero **416-338-7297** o visita

animalservices@toronto.ca.

I reclami sugli animali domestici dei vicini devono essere comunicati a questo servizio prima che il personale di Toronto Community Housing possa contattarli per parlare delle tue preoccupazioni.

9. Sicurezza delle finestre



Le serrature per finestre vengono usati nei condomini per proteggere le persone e gli animali dalle cadute attraverso le zanzariere. Possono essere aperte di 10 cm per far entrare aria fresca e per tenerti al sicuro.

Le serrature e le zanzariere servono per tenerti al sicuro. Non danneggiarle, manometterle o rimuoverle dalla tua unità. In questo modo metteresti a rischio la sicurezza di bambini o animali che vivono con te o che ti fanno visita. Violeresti anche i termini del contratto di locazione e potrebbero esserti addebitate le riparazioni.

Segnala serrature o zanzariere che necessitano di riparazioni parlandone al sovrintendente o chiamando il **Client Care Centre**. Risolveremo il problema entro cinque giorni lavorativi, come una normale riparazione.

10. Terrazze

Per la tua sicurezza: Non lasciare mai bambini o animali da soli sulla terrazza.

I seguenti oggetti non sono ammessi nelle terrazze.

- **Tappeti:** I tappeti bagnati possono danneggiare il cemento e il legno.
- **Barbecue:** Possono provocare incendi.

La terrazza non è adatta all'uso di corde da bucato. Usa uno stendino per asciugare i vestiti.

La terrazza non è uno sgabuzzino. Si crea un pericolo di incendio. Ti verrà chiesto di pulirla.

Non gettare niente dalla terrazza. Puoi ferire gravemente le persone di sotto o causare danni alla proprietà. Getta i mozziconi delle sigarette in un posacenere; potresti essere multato se li getti dalla terrazza.

Se vuoi installare reti antintrusione, devi ottenere il permesso scritto dall'Operating Unit o Property Management Office.

Se vuoi installare una parabola satellitare sulla terrazza, devi ottenere il permesso scritto dall'Operating Unit o Property Management Office (vedi pagina 16).

11. Chiavi e portachiavi



Toronto Community Housing ti fornirà chiavi o portachiavi per la tua unità e la cassetta postale.

Potresti anche ricevere dei token da usare per l'ingresso principale dell'edificio e altri spazi comuni.

- Se hai bisogno di altre copie o se hai perso le chiavi e devi cambiare le serrature, rivolgiti al sovrintendente.
- In caso di emergenza o fuori dall'orario di lavoro, chiama il **Client Care Centre** al **416-981-5500**. Per una risposta potresti attendere da una a quattro ore.

- I residenti non sono autorizzati a cambiare o aggiungere serrature. Aggiungere o cambiare le serrature è una violazione del contratto di locazione. Se è necessario rompere la serratura per entrare nell'unità, ti sarà addebitato il costo della riparazione.
- Non dare copie delle chiavi o dei portachiavi a persone che non fanno parte del nucleo familiare. Metteresti a rischio la sicurezza di tutti e violeresti i termini del contratto di locazione.
- Quando ti trasferisci, restituisci le chiavi al sovrintendente nell'ultimo giorno.

Importante: Ti saranno addebitati fino a \$99 per la sostituzione delle serrature e fino a \$25 per i portachiavi.

Queste tariffe sono aggiornate a dicembre 2014. Nei prossimi anni potrebbero aumentare.



12. Assicurazione

Hai un'assicurazione sui tuoi oggetti? In base al tuo contratto di locazione, sei tenuto a stipulare un'assicurazione sui tuoi oggetti. Questo tipo di polizza è solitamente definito assicurazione sulla casa o assicurazione degli affittuari.

L'assicurazione di Toronto Community Housing non ti risarcirà per i tuoi oggetti se eventi come incendi, allagamenti o altre emergenze danneggiano la tua unità.

Se il tuo reddito o parte di esso proviene da Ontario Works o dall'Ontario Disability Support Program, questi programmi potrebbero coprire i costi dell'assicurazione per mobilia. Per maggiori informazioni, parla con l'operatore apposito.

A cosa serve l'assicurazione?

Se la tua unità viene danneggiata da allagamenti, incendi o altri eventi, l'assicurazione ti aiuta a rimpiazzare i tuoi averi. Può anche contribuire alle spese legali se, ad esempio, le tue azioni causano un incendio. Può anche coprire i costi di un soggiorno in hotel o in un'unità sostitutiva se devi lasciare la tua unità per un certo periodo a causa del danno o dell'emergenza.

Assicurazione a prezzo accessibile

Marsh Canada fornisce un'assicurazione destinata agli inquilini che vivono in alloggi ad affitto sociale. Per informazioni sulle tariffe e sulla copertura, visita il sito <http://tenant.hscorp.ca> o chiama il numero **1-866-940-5111**.

Per domande sul tipo di assicurazione adatto a te, chiama l'Insurance Bureau of Canada al numero **416-362-9528**, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17.

13. Manutenzione e riparazioni



Puoi aiutare Toronto Community Housing a mantenere la tua unità in buone condizioni chiamando immediatamente il **Client Care Centre** al numero **416-981-5500** quando sono necessarie riparazioni. Se aspetti, il problema potrebbe peggiorare e le riparazioni o parte di esse potrebbero esserti addebitate.



14. Riscaldamento

Il personale monitora la temperatura nella maggior parte degli edifici. Secondo la Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, la temperatura minima negli edifici deve essere di 21°C dal 15 settembre al 1° giugno. Ci avvaliamo di questa ordinanza per decidere quando accendere o spegnere il riscaldamento. Se hai dubbi sulla temperatura nella tua unità, chiama il **Client Care Centre**.



15. Spazzatura, rifiuti organici e riciclaggio

Le regole sullo smaltimento della spazzatura possono variare in base alla proprietà. Assicurati di separare gli articoli da riciclare dai rifiuti organici. Controlla i simboli nella tua proprietà o chiedi al sovrintendente le informazioni necessarie. Porta i tuoi rifiuti negli scivoli o contenitori corretti nel tuo edificio o nei cassonetti all'esterno dell'edificio.

Fai la tua parte e:

- Raggruppa tutta la spazzatura in piccoli sacchetti di plastica.
- Usa sacchetti doppi per la lettiera per gatti e i pannolini e gettali insieme ai rifiuti organici.
- **Evita di mettere vetri, contenitori di aerosol o articoli di grandi dimensioni nello scivolo per rifiuti.** Chiedi al sovrintendente dove gettare questi oggetti.
- Chiedi al sovrintendente dove gettare mobili o altri articoli di grandi dimensioni.



16. Disinfestazione

Purtroppo, scarafaggi, cimici, topi e altri animali infestanti possono entrare nelle case. Sono più difficili da controllare in luoghi disordinati o sovraffollati.

Puoi aiutarci a tenerli sotto controllo nella tua proprietà nei seguenti modi:

- Tenendo l'unità pulita e in ordine.
- Evitando di dare da mangiare a piccioni, scoiattoli o animali randagi. Possono attirare altri animali infestanti.
- Non raccogliere mobili gettati via da altri, dato che potrebbero essere infestati.
- Non lasciare spazzatura nei corridoi o nel pavimento degli scivoli per rifiuti, poiché contribuiresti all'infestazione. Assicurati che la spazzatura sia collocata nel contenitore per rifiuti e che la botola sia completamente chiusa. Gli articoli più grandi che non entrano nello scivolo devono essere portati nell'area per rifiuti voluminosi.

Le cimici sono un problema in molte città del Nord America, compresa Toronto. L'unico modo di controllarle è trattare immediatamente le unità infestate. Sono disponibili opzioni di trattamento non chimico.

Se metti fuori mobili o materassi infestati, chiedi al sovrintendente della plastica per avvolgere gli oggetti prima di portarli fuori dall'unità. Non lasciare mai niente nei corridoi.

Importante: Segnala la presenza di animali infestanti al sovrintendente o chiama il Client Care Centre. Non ti verrà addebitato niente per il trattamento o la disinfestazione, a meno che tu ti rifiuti di preparare l'unità o di far entrare l'appaltatore.

Riceverai istruzioni su come preparare l'unità per il trattamento.

17. Ispezioni annuali dell'unità



Una volta all'anno il sovrintendente ispezionerà la tua unità per assicurarsi che:

1. I rilevatori di fumo (e, se presenti, del monossido di carbonio) funzionino.
2. Le zanzariere non siano danneggiate e le serrature siano al loro posto e non manomesse.
3. Gli elettrodomestici siano puliti e funzionanti.
4. Non ci sia eccessivo disordine o pericoli di incendio.
5. Non siano necessarie grandi riparazioni.

L'ispezione annuale dell'unità è il momento del controllo delle necessità di manutenzione straordinaria e della conformità con gli standard per licenze municipali. Ad esempio, se vivi in una villetta a schiera, durante l'ispezione il personale si assicura che non siano state apportate modifiche alla cantina.

Ogni mese, il personale di Toronto Community Housing prova gli allarmi antincendio e altri sistemi di sicurezza nelle aree comuni dell'edificio.

18. Accesso alla tua unità



L'unità è la tua casa e noi rispettiamo questo principio. Tuttavia, qualche volta il personale e gli appaltatori di Toronto Community Housing o Property Management devono entrarvi. Potrebbe essere a causa di un'emergenza, per effettuare riparazioni, per ispezionare l'unità o per mostrarla ai nuovi inquilini se sei in procinto di trasferirti.

Il *Residential Tenancies Act* prevede che ti diamo preavviso scritto di almeno 24 ore prima di entrare nell'unità, tranne in caso di emergenza.

19. Alloggio accessibile



Toronto Community Housing sistema i residenti con disabilità fisiche modificando le unità (ad esempio, installando maniglie di sostegno, allargando le porte ecc.) e le aree comuni degli edifici e, in alcuni casi, traslocandoli in unità più idonee. Per ulteriori informazioni su come ottenere questo aiuto, parla con il Tenant Services Coordinator o Property Administrator della modulistica necessaria per richiedere alloggi accessibili.

Aree comuni

Informazioni sulle aree comuni



1. Divieto di fumo nelle aree comuni

In Ontario è contro la legge fumare nelle aree comuni dei condomini. Per aree comuni si intendono ascensori, vani scale, corridoi, parcheggi sotterranei, lavanderie, atri, palestre, stanze per la spazzatura o il riciclaggio e sale da festa o di intrattenimento. Se tu o un membro del tuo nucleo familiare venite sorpresi a fumare in un'area comune, potreste ricevere una multa fino a \$5.000 da parte della City of Toronto.

Importante: A Toronto è contro la legge fumare entro nove metri (circa 30 passi, la lunghezza di un piccolo autobus) dall'ingresso o dall'uscita di un edificio pubblico. Sono inclusi tutti i condomini e gli uffici di Toronto Community Housing.

Se fumi all'interno della tua unità, tieni le porte chiuse, in modo che il fumo non fuoriesca nel corridoio. Se fumi in terrazza, assicurati che i vicini non subiscano il fumo passivo. Non gettare mai i mozziconi delle sigarette dalla terrazza. Potresti essere multato.

2. L'aria è di tutti

Prodotti come gel per capelli, saponi, profumi e lozioni contengono sostanze chimiche e odori che possono compromettere la salute degli altri e causare malattie. Non usare mai bombolette spray o polveri nei corridoi comuni. Nelle altre aree comuni prendi in considerazione l'uso di prodotti inodori. La tua scelta ha effetti sui tuoi vicini.

3. Lavanderia

La maggior parte degli edifici di Toronto Community Housing dispone di lavanderie con lavatrici e asciugatrici a gettoni o a tessere. Gli orari e i prezzi sono esposti in ciascuna lavanderia. Se noti che una macchina non funziona o trattiene i gettoni, chiama il numero indicato all'interno della lavanderia.

4. Sale ricreative

Molti edifici di Toronto Community Housing dispongono di sale ricreative, sale riunioni e palestre. Residenti e gruppi di residenti possono prenotare queste sale per riunioni, feste o altri eventi. Potrebbe essere richiesto il pagamento di una tariffa e una polizza assicurativa.

Per sapere come prenotare uno spazio, leggi la Non-Residential Space Use Policy (Politica di utilizzo dello spazio non residenziale). Per una copia del documento:

- Visita **www.torontohousing.ca**
- Visita l'Operating Unit o Property Management Office
- Chiama il **Client Care Centre**
- Invia un'e-mail a **help@torontohousing.ca**.

5. Corridoi

Tutti i corridoi negli edifici di Toronto Community Housing devono essere mantenuti privi di mobili, tappeti (a meno che non siano installati da Toronto Community Housing), scooter, biciclette, passeggini, deambulatori od oggetti da gettare nella spazzatura. Porta i rifiuti domestici e gli oggetti ingombranti nelle aree designate della tua proprietà.

Se hai domande su come e dove gettare i mobili vecchi o gli oggetti ingombranti:

- Chiedi al sovrintendente
- Chiama il **Client Care Centre**. Non lasciare mai niente nei corridoi. Si crea un pericolo di incendio.

6 Spazi esterni

I residenti sono invitati a usare gli spazi esterni, ad esempio gli spazi residenziali privati come i cortili, in maniera giusta e ragionevole. In questo modo si preserva la sicurezza e si consente a tutti di godersi lo spazio all'aperto nella comunità.

Se vuoi tenere un evento in uno spazio esterno comune, devi avere l'approvazione del personale e rispettare le limitazioni del rumore. Per prenotare uno spazio o un evento, contatta il sovrintendente.

Se hai altre domande, parla con il personale dell'Operating Unit o Property Management Office.

Feste all'aperto

I residenti possono tenere feste private nel proprio cortile. Sei responsabile delle azioni dei visitatori e degli ospiti. Ricorda che devi restare nel cortile e rispettare i limiti di rumorosità e le aspettative di pulizia dei vicini.

Se hai in mente di organizzare un barbecue all'aperto o un evento sociale in un'area comune, devi ottenere l'autorizzazione dal personale locale. Nella Non-Residential Space Use Policy di Toronto Community Housing è indicato come ottenerla.

Non sono consentiti eventi non autorizzati negli spazi comuni. Se nella tua comunità ha luogo un evento non autorizzato, chiama la **Community Safety Unit** al numero **416-921-2323** per segnalare.

7. Piscine e piscine per bambini all'aperto

Se possiedi una piscina all'aperto o una piscina per bambini nello spazio esterno profonda 60 cm o più, devi disporre di una copertura. Questa è un'ordinanza della City of Toronto. Per ulteriori informazioni, chiama il **311**.



8. Parcheggio

Per l'idoneità al parcheggio per gli inquilini:

- Un nucleo familiare deve essere in regola con l'affitto nei confronti di Toronto Community Housing.
- La proprietà del veicolo deve essere di un membro del nucleo familiare presente nel contratto di locazione. L'indirizzo deve essere un'unità di Toronto Community Housing in cui il membro del nucleo familiare vive.
- L'adesivo per targa deve essere valido e aggiornato.

Per affittare un parcheggio, devi recarti all'Operating Unit o Property Management Office nell'orario di lavoro e registrarti per ottenere un'autorizzazione.

Il membro del nucleo familiare deve:

- Leggere e rispettare i Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (Termini e condizioni di parcheggio dei veicoli degli inquilini).
- Compilare e firmare il modulo Tenant Vehicle Parking Registration.
- Esibire una prova di proprietà e assicurazione del veicolo durante la registrazione.

Sono disponibili parcheggi per i visitatori della proprietà o per i residenti in visita a una proprietà di Toronto Community Housing nei luoghi in cui non sono autorizzati a parcheggiare. Esistono due tipi di parcheggi per i visitatori:

- **Parcheggi pay-and-display:** I veicoli parcheggiati in questi lotti devono acquistare un biglietto pay-and-display e seguire le istruzioni per l'esposizione.
- **Parcheggi non pay-and-display:** I veicoli parcheggiati in questi lotti devono esporre un permesso di parcheggio per visitatori. Devi seguire le istruzioni sul retro del permesso e rispettare i segnali di parcheggio.

Parla al sovrintendente per sapere se sono disponibili parcheggi per i visitatori. Quindi, puoi chiedere un permesso di parcheggio per visitatori dall'Operating Unit o Property Management Office o dal sovrintendente. Ogni nucleo familiare ha a disposizione nove permessi di parcheggio per visitatori al mese.

Puoi trovare maggiori dettagli online all'indirizzo

www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing.

Per segnalare una violazione di parcheggio, chiama la Community Safety Unit di Toronto Community Housing al numero **416-921-2323**.

Tutti i funzionari di Toronto Community Housing sono autorizzati a comminare multe per divieto di sosta per conto della City of Toronto. Possono anche far rimuovere dalla proprietà di Toronto Community Housing i veicoli parcheggiati illegalmente.

Se ricevi una multa per divieto di sosta, leggi le istruzioni sul pagamento delle multe sulle opzioni di ricorso sul retro della multa (vedere Opzione di ricorso 3).

Dicci cosa pensi della Guida dell'inquilino.

Rispondi oggi stesso al sondaggio!

Siamo molto interessati a sapere cosa pensi della Guida dell'inquilino.
La tua opinione è importante!

Tutte le risposte sono strettamente riservate. Compila il sondaggio sul retro della pagina.

Devi avere almeno 18 anni per partecipare.

Se invii il sondaggio completato entro il 30 giugno 2015, verrai incluso in un sorteggio per vincere un portachiavi a fischiello con torcia.
In palio ci sono 100 di questi portachiavi.



Hai tre possibilità per inviarci il sondaggio:

1. Visita www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey OPPURE
2. Strappa questa pagina con il sondaggio completato sul retro, piegala a metà e consegnala al sovrintendente, che la metterà in una busta sigillata. Puoi metterla tu stesso in una busta, se preferisci. OPPURE
3. Strappa questa pagina con il sondaggio completato sul retro e inviala per posta a:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Per partecipare all'estrazione per vincere un portachiavi con torcia, devi indicare l'indirizzo completo di seguito. Le tue risposte rimarranno strettamente riservate.

In generale, come valuti la Guida dell'inquilino?

- Eccellente
- Molto buona
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa
- Molto scarsa

Come sei venuto a conoscenza della Guida dell'inquilino? Seleziona tutte le voci applicabili

- Un vicino
- Un dipendente di Toronto Community Housing
- Un poster nel mio edificio/comunità
- Un'agenzia della comunità
- A una riunione condominiale o a una riunione della comunità
- Altro. Specifica:
- Non ricordo

Quanto è stato facile trovare le informazioni che cercavi nella Guida dell'inquilino?

- Molto facile
- Abbastanza facile
- Abbastanza difficile
- Molto difficile
- Non sono stato in grado di trovare le informazioni che cercavo nella Guida dell'inquilino
- Non stavo cercando informazioni specifiche

Quanto è stato facile comprendere le informazioni della Guida dell'inquilino?

- Molto facile
- Abbastanza facile
- Abbastanza difficile
- Molto difficile

Da quanto tempo sei un residente di Toronto Community Housing?

- Meno di 2 anni
- 3-5 anni
- 6-10 anni
- Oltre 10 anni

Qual è l'aspetto che ti piace di più della Guida dell'inquilino?

Quali informazioni vorresti che fossero aggiunte nelle prossime versioni della Guida dell'inquilino?

Grazie per aver completato il sondaggio.

La tua locazione

Il tuo affitto

L'affitto deve essere pagato il primo giorno di ogni mese.

Tipi di affitto

Presso Toronto Community Housing sono disponibili tre tipi di affitto.

1. Affitto basato sul reddito (RGI)

È l'affitto che si paga per gli alloggi sovvenzionati. Solitamente equivale al 30% del reddito mensile lordo del nucleo familiare (al lordo delle detrazioni). In base alle regole sull'edilizia sociale dell'Ontario, la somma viene rivista ogni anno. Tuttavia, se paghi un affitto basato sul reddito e il reddito cambia in un momento qualsiasi dell'anno, devi segnalare questo cambiamento a Toronto Community Housing entro 30 giorni.

Se il tuo reddito o parte di esso proviene da Ontario Works o dall'Ontario Disability Support Program e paghi un affitto basato sul reddito, questo viene calcolato in base a una proporzione. Sei comunque responsabile della segnalazione di cambiamenti nel tuo reddito a Toronto Community Housing entro 30 giorni.

2. Affitto a prezzo accessibile

Questo tipo di affitto equivale al canone di mercato medio o a una somma inferiore. Per essere idoneo, il reddito annuale lordo del nucleo familiare del richiedente non può essere superiore a quattro volte l'affitto annuale dell'unità per la quale si fa richiesta.

3. Canone di mercato

È pari o leggermente inferiore all'affitto richiesto dai proprietari privati nella zona.

Se paghi un canone di mercato e desideri richiedere un affitto basato sul reddito, rivolgiti a Housing Connections (Contatti per alloggi) con una delle seguenti modalità:

- Visita la sede al 176 Elm Street.
- Chiama il numero **416-981-6111**.
- Puoi trovare informazioni online all'indirizzo **www.housingconnections.ca**.

Nota: Esiste una lista di attesa, pertanto potresti aspettare vari anni prima di ottenere un sussidio per affitto basato sul reddito.

L'affitto totale può anche includere quote per parcheggio e utenze.

Opzioni di pagamento

I residenti possono pagare l'affitto in tre modi:



1. **Pagamento preautorizzato (PAP)**

È il modo più facile per assicurarti che l'affitto venga sempre pagato in tempo. Nel pagamento preautorizzato dell'affitto, la banca versa la somma ogni mese direttamente dal tuo conto bancario a Toronto Community Housing. Al momento della firma del contratto di locazione, riceverai un modulo per configurare questo tipo di pagamento. Se hai bisogno di un altro modulo, visita l'Operating Unit o Property Management Office o chiama il Client Care Centre.

Sia la banca che Toronto Community Housing applicheranno una penale se il primo giorno del mese non ci sono fondi sufficienti nel tuo conto.

2. **Pagamento tramite banca locale, credito cooperativo, fondo fiduciario o società di incasso assegni**

Hai anche la possibilità di pagare l'affitto tramite banca locale, credito cooperativo, fondo fiduciario o società di incasso assegni.

Se desideri usare questa modalità, richiedi dei moduli di pagamento al Tenant Services Coordinator o Property Administrator. Te li invieremo per posta una volta l'anno. Porta il modulo di pagamento presso la banca, credito cooperativo, fondo fiduciario o società di incasso assegni e paga l'affitto in contanti, bonifico bancario o bancomat.

3. **Pagamento via telefono o banca online**

Puoi pagare l'affitto tramite telefono o banca online. Parla con qualcuno della tua banca, credito cooperativo o fondo fiduciario per scoprire come.

Importante: Se pensi che potresti saltare o mancare il pagamento dell'affitto, chiamaci.

Vogliamo aiutarti a conservare la tua casa. Se salti il pagamento dell'affitto, sarai in mora. Se il tuo affitto è basato sul reddito, rischi di perdere il sussidio. Possiamo creare disposizioni speciali per aiutarti se sei in ospedale o se hai un'emergenza personale.

Chiama il **Client Care Centre** per farlo sapere al Tenant Services Coordinator o Property Administrator. Possiamo collaborare con te per definire un piano di rientro.

Il tuo contratto di locazione



1. Segnalazione di cambiamenti nel reddito

City of Toronto e Province of Ontario definiscono le regole per il sussidio per affitti basati sul reddito. Se il tuo reddito cambia, devi segnalarlo per iscritto o di persona entro 30 giorni al Tenant Services Coordinator o Property Administrator. In caso contrario, ti potrebbero essere addebitati gli affitti arretrati e/o potresti perdere il sussidio. L'affitto verrebbe quindi equiparato al canone di mercato e potresti essere oggetto di sfratto. Per domande sulla segnalazione dei cambiamenti di reddito, parla con il Tenant Services Coordinator o Property Administrator.

Tu o un membro del tuo nucleo familiare compite 65 anni quest'anno?

Se tu o un membro del tuo nucleo familiare compite 65 anni, il reddito annuale del nucleo familiare potrebbe cambiare e avere effetto sull'affitto che paghi ogni mese.

Se ricevi una pensione da un altro paese, devi segnalare questo reddito a Toronto Community Housing.

Se hai domande sul Canada Pension Plan o su Old Age Security, consulta le informazioni di contatto a pagina 45.

2. Revisione dell'affitto annuale

Se paghi un affitto basato sul reddito, una volta l'anno ti invieremo un pacchetto di revisione dei canoni, che include moduli da compilare per indicare il reddito di ciascun membro del nucleo familiare. Devi compilarli e restituirli entro 30 giorni. In caso contrario, potresti perdere il sussidio per affitto basato sul reddito.

Visita l'Operating Unit o Property Management Office oppure chiama il **Client Care Centre** per fissare un appuntamento se hai bisogno di aiuto per compilare i moduli.

3. Come aggiungere o rimuovere membri del nucleo familiare con affitto basato sul reddito

Se qualcuno si trasferisce nella tua unità o trasloca da essa, devi informare Toronto Community Housing entro 30 giorni.

Per aggiungere un membro al nucleo familiare:

1. Compilare il modulo Addition to Household Composition Request. Puoi scaricare una copia da **www.torontohousing.ca**, visitando l'Operating Unit o Property Management Office oppure chiamando il **Client Care Centre**.
2. Allega tutta la documentazione di supporto.
3. Invia o porta le informazioni alla Operating Unit o al Property Management Office.

Se la richiesta viene approvata:

- Potresti dover firmare un nuovo contratto di locazione.
- L'affitto verrà ricalcolato in base al nuovo reddito del nucleo familiare.
- Se al nucleo familiare viene aggiunta una persona che si trovava in lista di attesa centrale, verrà rimossa dalla lista.

È necessario soddisfare alcune condizioni prima di poter aggiungere un'altra persona al nucleo familiare, tra cui:

- Deve essere idonea a un sussidio per affitto basato sul reddito.
- L'aggiunta della persona deve rispettare gli standard di occupazione della città (definiti nella sezione Standard di proprietà del Toronto Municipal Code).
- Il tuo conto deve essere in regola.

Contatta entro 30 giorni il Tenant Services Coordinator o Property Administrator se qualcuno abbandona la tua unità. Se la persona era indicata nel contratto di locazione, deve dichiarare per iscritto di rinunciare a qualsiasi interesse sull'unità. Potresti dover firmare un nuovo contratto di locazione.

4. Procedure di ridimensionamento (alloggio troppo grande)

Se vivi in un'unità troppo grande per il tuo nucleo familiare, verrai aggiunto alla lista di trasferimento interno di Toronto Community Housing. Il personale collaborerà con te per trovare un'unità delle dimensioni giuste per il tuo nucleo familiare. Se il tempo richiesto è superiore a un anno, il nucleo familiare verrà aggiunto alla lista di attesa centrale di Housing Connections. Ti verrà chiesto di scegliere almeno cinque opzioni di alloggio con altri proprietari.

5. Procedure di espansione (alloggio troppo piccolo)

Se vivi in un'unità troppo piccola per il tuo nucleo familiare, puoi chiedere di essere aggiunto alla lista di trasferimento interno di Toronto Community Housing. Se ti mancano due o più camere da letto, avrai la priorità.

6. Come richiedere un trasferimento a un'altra unità

Per imparare a richiedere un trasferimento a un'altra unità Toronto Community Housing, leggi la Tenant Transfer Policy e la Transfer Guideline (Linea guida per il trasferimento). Per una copia della politica e della linea guida:

- Visita **www.torontohousing.ca**
- Visitare l'Operating Unit o Property Management Office
- Chiama il **Client Care Centre**.

Devi parlare con il Tenant Services Coordinator o Property Administrator o visitare l'Operating Unit o Property Management Office per far aggiungere il tuo nome alla lista di attesa della proprietà che hai scelto. Molti edifici hanno liste di attesa piuttosto lunghe. In alcuni casi potresti dover attendere fino a 10 anni.

7. Visitor and Guest Policy (Politica su visitatori e ospiti)

Gli ospiti possono soggiornare fino a un massimo di 30 giorni l'anno, consecutivi o suddivisi nell'arco dell'anno, ma non di più.

Questa politica si applica a chiunque soggiorni nella tua unità che non sia un membro approvato del tuo nucleo familiare. In casi speciali, se fossero necessarie cure o servizi medici a breve termine, gli ospiti possono soggiornare per più di 30 giorni, previa approvazione dell'Operating Unit o Property Manager.

Se Toronto Community Housing viene informata del soggiorno di ospiti nella tua unità per più di 30 giorni senza approvazione, la situazione verrà analizzata. Se l'ospite non è un caso speciale, potresti perdere il sussidio per affitto basato sul reddito.

Per ulteriori informazioni su casi speciali o per ottenere una copia della Visitor and Guest Policy:

- Chiama il **Client Care Centre**
- Visita l'Operating Unit o Property Management Office
- Visita online **www.torontohousing.ca**.

8. Assenza di 90 giorni o più dall'unità in caso di affitto basato sul reddito

Per un nucleo familiare che paga un affitto basato sul reddito, la linea guida di City of Toronto per gli alloggi ad affitto sociale prevede 90 giorni come tempo massimo per cui tutti i membri del nucleo familiare possono essere "assenti" o non vivere nell'unità, continuando a ricevere il sussidio per affitto basato sul reddito. Tuttavia, questa regola prevede alcune eccezioni.

- Questa regola si applica solo se tutti i membri del nucleo familiare sono assenti nello stesso momento.
- Brevi assenze fino a sette giorni di fila o meno non sono conteggiate nel limite di 90 giorni in un periodo di 12 mesi.

Informaci se sei in ospedale, in riabilitazione, in attesa di processo o se hai documentazione a supporto di un altro motivo valido per l'assenza dall'unità per più di 90 giorni. Ulteriori informazioni su questa linea guida sono disponibili su: **www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit..**

Per maggiori informazioni, chiama il **Client Care Centre** o visita l'Operating Unit o Property Management Office.

9. Divulgazione di informazioni personali

Esistono leggi che proteggono il tuo diritto alla privacy. I proprietari devono seguire regole rigorose quando raccolgono, utilizzano e condividono le tue informazioni personali.

Se paghi un affitto basato sul reddito:

Toronto Community Housing è tenuta a raccogliere informazioni personali sui membri del tuo nucleo familiare per determinare se sei idoneo a ricevere il sussidio per affitto basato sul reddito e per calcolare il tuo affitto.

Toronto Community Housing ha anche il potere di raccogliere e conservare informazioni sulla tua locazione e sul sussidio in base all'*Housing Services Act, 2011*.

Se vuoi che qualcuno ti rappresenti sulle questioni che riguardano la tua locazione, devi compilare un modulo Consent to Disclose Information per darci l'autorizzazione per condividere le informazioni sulla tua locazione. Puoi farlo online, di persona presso l'Operating Unit o Property Management Office o chiamando il numero **416-981-5500**.

Sfratto

In base al *Residential Tenancies Act*, ecco alcune delle ragioni per cui puoi essere sfrattato:

- Mancato pagamento dell'affitto.
- Numero di persone che vivono nell'unità superiore a quello consentito dagli standard di sicurezza.
- Nell'unità vivono persone non indicate nella locazione.
- Gravi danni causati volontariamente all'unità o all'edificio.
- Mancata segnalazione del tuo reddito o di quello di altre persone che vivono con te se paghi un affitto basato sul reddito.
- Azioni che compromettono il ragionevole benessere degli altri residenti.
- Minaccia alla sicurezza di un altro residente.
- Violazione della legge nella proprietà di Toronto Community Housing.
- Violazione dei termini di locazione.

Toronto Community Housing collabora con gli inquilini in ritardo con il pagamento dell'affitto per aiutarli a rispettare le loro responsabilità e, ove possibile, conservare il proprio alloggio.

Office of the Commissioner of Housing Equity

Questo ufficio opera per offrire protezione agli anziani (oltre 59 anni) e agli inquilini più vulnerabili che hanno perso il sussidio o che sono a rischio di sfratto per il mancato pagamento dell'affitto. L'ufficio dipende da Toronto Community Housing (il Commissario risponde al consiglio d'amministrazione). Si ispira a principi di integrità, imparzialità e indipendenza. Informazioni di contatto: Telefona al numero **416-632-7999** o invia un'e-mail a **info@oche.ca**.

Lo sfratto è sempre l'ultima risorsa. L'unità è la tua casa e vogliamo aiutarti a mantenerla collaborando. Se hai problemi a pagare l'affitto, informaci subito.

Maggiori informazioni sulle politiche di sfratto:

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Politica di prevenzione dello sfratto per il mancato pagamento dell'affitto (mora))
- Policy on Evictions for Cause (Politica sugli sfratti per giusta causa)

Puoi:

- Scaricare una copia da **www.torontohousing.ca**
 - Visitare l'Operating Unit o Property Management Office
 - Chiamare il **Client Care Centre** al numero **416-981-5500**.
-

Importante: Nessuna parte di questa guida può essere intesa come consulenza legale. In caso di conflitto tra quanto scritto in questa guida e le leggi del Canada (federali, provinciali o di altro tipo), le leggi hanno la priorità.

Procedure di trasloco

1. Preavviso

Quando sei pronto a traslocare, devi fornire un preavviso scritto 60 giorni (due mesi interi) prima della data di trasloco prevista. Consegna il preavviso di trasloco alla Operating Unit o al Property Management Office.

2. Restituzione di chiavi e portachiavi

Prima di andare via, devi restituire tutte le chiavi dell'unità, comprese quelle della cassetta postale e i portachiavi, le chiavi del parcheggio sotterraneo e gli adesivi per parcheggio. Consegnale al sovrintendente. Se non restituisci questi oggetti, ti verrà addebitato il costo dei ricambi.

3. Affitto e altre spese

Devi pagare l'affitto fino alla fine del mese in cui termina la locazione. Ad esempio:

- Se hai dato il preavviso il 1° marzo, pagherai l'affitto di marzo e aprile e traslocherai entro il 1° maggio.
- Se hai dato il preavviso il 15 febbraio, pagherai l'affitto fino al 30 aprile e traslocherai entro il 1° maggio.

Sei responsabile delle spese di riparazione dei danni causati all'unità o per la sua pulizia se è sporca quando la lasci.

4. Ispezione

Il personale di Toronto Community Housing ispeziona brevemente l'unità poco dopo che avrai dato il preavviso scritto. La ispezioneranno di nuovo quando andrai via. L'unità deve essere nelle condizioni in cui l'hai trovata. Ti verranno addebitati i danni che non rientrano nella normale usura.

Ad esempio, se metti carta da parati, dovrai rimuoverla.

La tua sicurezza

Toronto Community Housing si preoccupa della tua sicurezza.



In caso di emergenza, chiama sempre il **911**

Cosa facciamo:

La Community Safety Unit di Toronto Community Housing è un team che include Special Constable, Community Patrol Officer e un centralino. Il nostro team è mobile, pattuglia la comunità a piedi, in bicicletta o in macchina.

Cosa puoi fare:

I residenti di Toronto Community Housing proteggono i loro vicini. In alcuni edifici, i residenti hanno un sistema di cooperazione per vigilarsi a vicenda. Se sei preoccupato, informa qualcuno, un altro vicino, un amico o la Community Safety Unit.

Puoi chiamare la Community Safety Unit per informarla su questioni di sicurezza o per segnalare una sosta vietata in una proprietà Toronto Community Housing.

Chiama il 416-921-2323, 24 ore al giorno, 7 giorni la settimana.

Cosa succede quando chiami il 416-921-2323?

Il centralinista ti pone domande per sapere di cosa hai bisogno. Tra le domande:

- Dove sei?
- Dove è necessario aiuto?
- Chi è coinvolto?

Il centralinista fa domande per assicurarsi che le risorse corrette vengano inviate il prima possibile, per proteggere la sicurezza di tutti. Prendiamo sul serio tutte le chiamate e collaboriamo con le autorità preposte per farvi fronte.

Ogni situazione è diversa.

- Se si tratta di una situazione di pericolo di morte, il centralinista contatta immediatamente Toronto Emergency Services al **911**.
- Altrimenti, se la situazione non richiede la presenza di un Community Patrol Officer, il centralinista può occuparsi delle tue informazioni. I Community Patrol Officer collaborano con il Toronto Police Service e il personale di gestione della proprietà per risolvere le tue preoccupazioni.

Il chiamante può mantenere l'anonimato. Tuttavia, se vuoi parlare con un agente, il centralinista ha bisogno del tuo nome di battesimo e del numero di telefono.

Per ulteriori informazioni sulla sicurezza della comunità e sulla prevenzione del crimine, visita il sito Web del Toronto Police Service all'indirizzo www.torontopolice.on.ca.

Sicurezza nella tua comunità



Per creare una comunità sana e sicura, i residenti devono osservare i seguenti standard:

1. Personale e residenti si trattano con rispetto e cortesia reciproci e valorizzano le diversità nella comunità.
2. Promuoviamo comunità pacifiche, sane e sicuri.
3. Siamo responsabili delle nostre azioni e di quelle dei nostri figli, familiari, ospiti, visitatori e animali domestici.
4. Rispettiamo tutte le proprietà delle comunità, comprese le unità in affitto, la proprietà personale, gli spazi comuni e gli uffici.
5. Rispettiamo e applichiamo le politiche di Toronto Community Housing, gli accordi di locazione e tutte le leggi.

Se sei testimone o vittima di un comportamento antisociale, chiama la Community Safety Unit al numero **416-921-2323**.

Esempi comuni di comportamento antisociale includono:

- Rumore eccessivo
- Aprire le porte dell'atrio a estranei
- Vagabondaggio
- Sporcare/riversare spazzatura/lasciare spazzatura che emana cattivi odori
- Mancare di rispetto con comportamenti disturbanti o verbalmente violenti
- Aggredire le persone
- Non tenere il cane al guinzaglio
- Pulizia insufficiente della casa/eccessivo disordine

La Community Safety Unit e l'Operating Unit o Property Manager si occupa dei reclami per comportamento antisociale.

Importante: I residenti che commettono comportamento antisociale ricevono avvisi formali. Nei casi più gravi, possono essere soggetti a sfratto emesso dal Landlord and Tenant Board. Se necessario, verrà anche chiamata la polizia o altre autorità.

Sicurezza nello sviluppo

Per mantenere al sicuro te e l'edificio dove vivi:

- Non lasciare aperti ingressi e porte. Altrimenti, metti a rischio la sicurezza di tutti coloro che vivono nell'edificio.
- Mantieni i corridoi privi di ingombri. In caso contrario, c'è rischio di incendio; inoltre, si evitano inciampi e cadute. Risulta più facile tenere puliti pavimenti e tappeti e gli addetti alle emergenze possono entrare più rapidamente.

- Guarda dentro gli ascensori prima di entrare. Se dentro c'è qualcuno che non ti fa sentire a tuo agio, aspetta l'ascensore successivo.
- Chiudi sempre a chiave le porte della tua unità.
- Quando usi il sistema di accesso, assicurati di conoscere la persona alla porta prima di lasciarla entrare nell'edificio.
- Non far entrare nell'edificio rappresentanti o altre persone che non conosci.
- Non dare copie delle chiavi o dei portachiavi dell'unità a persone che non vivono con te.
- Se perdi le chiavi o il portachiavi, informa subito il sovrintendente.
- Se sarai assente per un lungo periodo, informa il sovrintendente. Gli inquilini che pagano un affitto basato sul reddito che lasciano l'unità per più di 90 giorni rischiano di perdere il sussidio.
- Non lasciare i bambini piccoli soli in casa.
- Informa il sovrintendente:
 - Se nell'edificio o intorno a esso noti lampadine fulminate
 - Se in alcune aree c'è bisogno di rimuovere neve o ghiaccio
 - Se vedi alberi, arbusti e siepi che hanno bisogno di essere potati.

Sicurezza nelle aree di parcheggio e in macchina

- Non lasciare che nessuno ti segua nel parcheggio sotterraneo o di superficie. Se qualcosa o qualcuno ti rende nervoso, rimani nella macchina e suona il clacson o allontanati. Segnala le tue preoccupazioni alla Community Safety Unit. Puoi ritornare in un secondo momento.
- Evita di ascoltare la musica quando ti incammini verso la macchina o in strada, in modo da poter sentire cosa succede intorno a te.
- Se hai una bicicletta, segnala la sua presenza alla polizia. Usa un lucchetto di buona qualità. Lega la bicicletta a un oggetto che non può essere tagliato o rotto.
- Se la bicicletta non ha un numero di serie, scrivi un numero sul telaio o sulle ruote in modo da poterla identificare se viene rubata.
- Tieni sempre la macchina chiusa, sia quando la usi sia quando è parcheggiata.
- Non lasciare oggetti di valore in macchina.
- Guarda all'interno della macchina e sotto di essa prima di entrare.
- Se hai problemi con la macchina, apri il cofano, chiuditi in macchina e attendi la polizia o il carro attrezzi. Non aprire lo sportello a persone che non conosci.

Sicurezza nelle villette a schiera

- Cammina in aree ben illuminate su percorsi segnati. Evita le scorciatoie.
- Assicurati che le finestre e porte al piano terra siano chiuse a chiave, specialmente nelle giornate calde.
- Segnala le lampadine bruciate o aree con eccessiva vegetazione al sovrintendente.
- Tieni accesa la luce del cortile di notte, per offrire ai pedoni una maggiore visibilità e scoraggiare i comportamenti antisociali. Usando lampadine ad alta efficienza energetica l'impatto sulla bolletta sarà ridotto.

Sicurezza dei fuochi artificiali

Non è permesso usare in alcun momento fuochi artificiali nella proprietà di Toronto Community Housing. Anche se sono bellissimi da guardare, possono essere pericolosi per bambini, adulti e animali domestici. Possono causare incendi e danneggiare le case. Possono anche causare lesioni gravi come ustioni, tagli e cecità.

Per sapere dove si tengono spettacoli con fuochi artificiali in città:

- Chiama il municipio al **311**
- Visita **www.toronto.ca/special_events**

Per domande o dubbi, contatta:

- Il sovrintendente
- La Community Safety Unit al numero **416-921-2323**
- In caso di emergenza, chiama il **911**

Sicurezza antincendio

Se scopri un incendio, chiama sempre il 911.



Non dare mai per scontato che altri lo abbiano già fatto. Assicurati di fornire:

- Il tuo nome
- L'indirizzo dell'edificio
- Il luogo dell'incendio

Dispositivi di sicurezza

I rilevatori di fumo avvisano degli incendi facendo scattare un allarme acustico. Ogni unità Toronto Community Housing è dotata di un rilevatore di fumo. Non rimuovere mai i rilevatori di fumo.

Usa i rilevatori di fumo in maniera appropriata

Se il rilevatore di fumo si attiva in presenza di fumo proveniente dal forno o dalla cucina ma senza incendio, allontana il fumo dal rilevatore o premi il pulsante di riconoscimento. Se il rilevatore non funziona o l'allarme si attiva in assenza di fumo, premi il pulsante di riconoscimento e chiama il **Client Care Centre**.

Il personale si assicurerà che il rilevatore funzioni ogni volta che visita la tua unità e nell'ispezione annuale. Se il rilevatore di fumo non funziona, verrà riparato o sostituito. Se disattivi o rimuovi il rilevatore, metti te stesso, la tua famiglia e i tuoi vicini a rischio. Informeremo Toronto Fire Services, che ti invierà una lettera di avviso. Ti potrebbero essere addebitate le riparazioni e potresti essere multato di una somma fino a \$50.000. Se questo avviene più di due volte, verrai sfrattato.

Rilevatori di monossido di carbonio

I rilevatori di monossido di carbonio ti avvisano se il livello di monossido di carbonio, un gas inodore, è troppo alto. Questi rilevatori si trovano nelle unità in cui sono presenti dispositivi che bruciano combustibili fossili, ad esempio scaldabagni a gas o bruciatori.

Nei condomini, questi rilevatori sono presenti nel piano dove si trovano dispositivi che bruciano combustibili fossili, nei due piani superiori e inferiori e sopra i parcheggi sotterranei.

Pronti alle emergenze

- Prepara un piano in modo che tu e la tua famiglia sappiate cosa fare in caso di emergenza. Fai esercitazioni su come lasciare la casa in sicurezza, specialmente se hai figli. Scegli un punto fuori dalla casa in cui tutti i membri del tuo nucleo familiare si devono incontrare in caso di emergenza.
- Crea un kit di emergenza (con una lista di contatti importanti) e colloca in un punto facile da ricordare.
- Stipula un'assicurazione per proteggere la tua famiglia e i tuoi averi.
- Assicurati che i membri della tua famiglia conoscano il nome e il numero del contatto d'emergenza.

In caso di incendio nell'unità che non sei in grado di estinguere, esci immediatamente, attiva l'allarme antincendio più vicino e chiama il **911**.

- Se c'è un incendio nel tuo edificio, consulta le istruzioni sul retro della porta principale.
- Prima di aprire una porta, tocca la maniglia e la porta stessa, partendo dal basso verso l'alto: se la porta non è calda, aprila leggermente. Se il corridoio è sgombro, prendi le chiavi e una borsa già preparata (se ne hai una) ed esci utilizzando le scale più vicine.
- Chiudi, senza usare la chiave, tutte le porte dietro di te.
- Le porte antincendio nei corridoi si chiudono automaticamente. Non bloccarle in posizione aperta.

Se non puoi uscire:

- Chiudi tutte le fenditure dalle quali il fumo può entrare usando asciugamani o lenzuoli bagnati. Usa del nastro per coprire le fessure per la posta e le prese d'aria.
- Spostati sulla terrazza o nella stanza più lontana dal fumo. Il fumo va verso l'alto, quindi, se puoi, sdraiati sul pavimento.
- Appendi un asciugamano o un lenzuolo dalla finestra o dalla terrazza per segnalare la tua posizione ai vigili del fuoco.
- Mantieni la calma.

Toronto Fire Services consiglia di creare un kit con i seguenti oggetti da usare in caso di incendio:

- Alcuni asciugamani o panni da bagnare e posizionare alla base della porta, sulla bocca e sul naso, per poter respirare in aree piene di fumo.
- Del nastro americano o pellicola d'alluminio per coprire le fessure per la posta e le ventole.
- Un fischiello per chiedere aiuto.
- Una torcia da usare in caso di interruzione di energia, se i corridoi sono pieni di fumo o per richiedere aiuto.

- Un pennarello per scrivere messaggi su panni, porte o finestre.
- Un lenzuolo di cotone. Se la stanza dove ti trovi è piena di fumo, bagna il lenzuolo con acqua e crea una tenda vicino a una finestra aperta.
- Un secchio di plastica con un coperchio in cui riporre tutti gli oggetti di questa lista. In caso di incendio, riempi il secchio di acqua.

Per ulteriori informazioni sulla sicurezza e la prevenzione degli incendi, visita il sito Web di Toronto Fire Services all'indirizzo www.toronto.ca/fire.

Interruzioni di energia

Ogni proprietà di Toronto Community Housing è differente dalle altre. Alcuni edifici sono dotati di generatori d'emergenza e altri no. Per segnalare un'interruzione di energia nel tuo edificio:

- Chiama Toronto Hydro al numero **416-542-8000**.
- Chiama il **Client Care Centre**.

Se è previsto che l'interruzione di energia duri più di 3 ore, il personale appenderà degli avvisi e visiterà le unità per informare e assicurarsi che vengano soddisfatte le esigenze dei residenti. Ulteriori informazioni sulla preparazione alle emergenze si trovano alle pagine 50 e 51.

Per maggiori informazioni su come prepararsi per le interruzioni di energia, visita www.torontohydro.com.

Coinvolgimento

Partecipa a una riunione, ospita una riunione o iscriviti a un comitato!

Come partecipare alla vita della tua comunità

Tutti i residenti hanno l'opportunità di partecipare alla vita della comunità. C'è una questione che ritieni molto importante? Partecipa a una riunione, ospita una riunione o iscriviti a un comitato.

Resident and Community Services (Servizi per i residenti e la comunità) è un dipartimento dedicato a fornire supporto, programmi, opportunità ed eventi per i residenti. Il personale di questo dipartimento sostiene anche il coinvolgimento dei residenti in tutte le comunità Toronto Community Housing.

Riunioni

Riunioni del consiglio d'amministrazione e riunioni del consiglio direttivo

Nel consiglio d'amministrazione di Toronto Community Housing due posti sono destinati agli inquilini. I residenti interessati possono fare domanda ed essere eletti ogni quattro anni dai residenti per coprire questo incarico. Le riunioni del consiglio d'amministrazione e le riunioni del consiglio direttivo sono aperte al pubblico.

Il programma viene pubblicato sul nostro sito Web www.torontohousing.ca.

Per presentare una dichiarazione scritta o orale su un punto all'ordine del giorno di una riunione pubblica, chiama il **416-981-4232** (per le riunioni del consiglio d'amministrazione) o il **416-981-4194** (per le riunioni del consiglio direttivo).

Riunioni della comunità

Il personale può organizzare delle riunioni nella tua comunità per parlare dell'attività di Toronto Community Housing. Possono essere organizzate anche dai residenti per i residenti, per parlare di questioni locali.

Bacheche

La maggior parte degli edifici di Toronto Community Housing dispone di una o più bacheche con notizie e informazioni per i residenti. Controlla spesso la bacheca nel tuo edificio per conoscere le attività nella tua comunità.

Il nostro sito Web

Il sito Web di Toronto Community Housing www.torontohousing.ca contiene notizie e informazioni per i residenti, oltre a politiche, moduli e aggiornamenti sulle attività locali.

Contatti

Vuoi partecipare?

Se vuoi partecipare alle attività della tua comunità, mettiti in contatto con il Community Services Coordinator locale. Visita l'Operating Unit o Property Management Office oppure chiama il **Client Care Centre** per metterti in contatto con il personale in grado di aiutarti a partecipare.

Servizi e assistenza

Puoi chiamare o contattare i servizi di Toronto Community Housing 24 ore al giorno, ogni giorno dell'anno al numero **416-981-5500TTY** o all'indirizzo **help@torontohousing.ca**.

Chiama o invia un'e-mail al Client Care Centre per:

- Richieste di manutenzione ordinaria
- Domande sull'affitto o sul contratto di locazione.
- Richieste di trasferimento a un'altra unità
- Informazioni su come aggiungere o rimuovere persone dal contratto di locazione o altre domande sulla locazione
- Se hai bisogno di aiuto per una riparazione d'emergenza, chiama sempre; non inviare un'e-mail. È disponibile un servizio di interpretariato in 170 lingue.

Un dispositivo **TTY (Text Telephone)** aiuta le persone sorde, udiolese o con difficoltà di parola a usare il telefono. In questa guida, i numeri TTY sono elencati dove disponibili.

Community Safety Unit di Toronto Community Housing:

Chiama il numero 416-921-2323

- Per questioni di sicurezza
- Per segnalare una violazione di parcheggio in una proprietà di Toronto Community Housing.

Importante: Ulteriori informazioni su Community Safety Unit a pagina 34.

Numeri utili

Servizi sociali: 211 o 1-888-340-1001 TTY

Chiama per informazioni sui servizi sociali e sulle agenzie della comunità nella tua area. Gli operatori parlano varie lingue.

Servizi urbani: 311 o 416-338-0889 TTY

Chiama per informazioni sui servizi forniti da City of Toronto. Gli operatori parlano varie lingue.

Toronto Public Health: 311 o 416-392-0658 TTY

La tua chiamata può essere inoltrata a un professionista della sanità pubblica per informazioni sulla salute e consulenza gratuita e confidenziale o per la registrazione a programmi di sanità pubblica come la formazione per manipolatore di alimenti e corsi reparto.

Telehealth Ontario:

1-866-797-0000 o 1-866-797-0007 TTY

Chiama per ricevere consulenza o informazioni confidenziali sulla salute da un infermiere qualificato.

Municipal Licensing and Standards:

311 o 416-338-0889 TTY

Chiama per informazioni sugli standard di proprietà (come la tempestività o la mancata realizzazione di riparazioni necessarie) per inoltrare un reclamo per violazioni delle ordinanze nelle aree comuni e nelle singole unità

Toronto Ombudsman's Office:

416-392-7062 o 416-392-7100 TTY

Chiama per inoltrare un reclamo sul governo della città (comprese le sue agenzie, consigli, commissioni e Toronto Community Housing) dopo aver tentato tutte le altre opzioni.

Landlord and Tenant Board:

416-645-8080 o 1-800-268-9242 TTY

Chiama per informazioni sul *Residential Tenancies Act*. Questa legge spiega i diritti e doveri dei proprietari e degli inquilini che affittano proprietà residenziali in Ontario.

Community Legal Education Ontario (CLEO) (Assistenza legale per la comunità dell'Ontario)

416-408-4420

Chiama per informazioni legali gratuite. CLEO non fornisce consulenza legale; a questo scopo, rivolgersi a Legal Aid.

Legal Aid Ontario:

416-979-1446 o 416-598-8867 TTY

Chiama per servizi legali gratuiti o a basso costo.

Federation of Metro Tenants' Associations:**416-921-9494**

Questa organizzazione non a scopo di lucro lavora per promuovere i diritti degli inquilini. Chiama per informazioni sui tuoi diritti di inquilino.

Numeri di sicurezza

Questi sono numeri che puoi chiamare 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno.

Importante: Tieni questi numeri a portata di mano, in modo da poter ottenere l'aiuto necessario quando ne hai bisogno.

Servizi di emergenza: 911**(TTY e messaggi di testo disponibili).**

Premi la barra spaziatrice finché non ottieni risposta. Chiama sempre questo numero in caso di emergenza. Chiama questo numero per essere messo in contatto con Toronto Police Service, Toronto Fire Services e Toronto Paramedic Services.

Toronto Police Service Central Dispatch:**416-808-2222 o 416-467-0493 TTY**

Chiama questo numero nelle situazioni non di emergenza. Toronto Police Service lavora in vari distretti nella città. Per scoprire qual è il distretto più vicino e le informazioni di contatto, visita www.torontopolice.on.ca/divisions.

Crime Stoppers:**416-808-8477 o 1-800-222-8477**

Chiama questo numero se hai informazioni su un reato da comunicare alla polizia. Non sei obbligato a fornire il tuo nome.

Victim Services (Servizi per le vittime) : 416-808-7066

Chiama questo numero per un supporto immediato alle vittime di un reato.

Ministry of the Attorney General**Linea di supporto alle vittime: 416-314-2447**

(dalle 8 alle 22, sette giorni la settimana)

Chiama questo numero per un servizio sul luogo alle vittime di un reato. I servizi sono disponibili in varie lingue.

Assaulted Women's Help Line (Linea di aiuto per donne maltrattate):

416-863-0511 o 1-866-863-7868 TTY

Chiama questo numero per ottenere aiuto per donne maltrattate. L'aiuto è disponibile in inglese e francese.

Supporti di crisi

Sono numeri che puoi chiamare se tu o qualcuno che conosci avete bisogno di aiuto con un problema di salute mentale o di dipendenza. Chiama il 211 per trovare ulteriori servizi nella tua area.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 TTY

Fornisce sostegno emotivo, interventi di crisi e prevenzione dei suicidi.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Fornisce interventi di crisi ad adulti con problemi di salute mentale che vivono nella City of Toronto.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

(ufficio centrale di Toronto) **416-498-0043**

(24 ore al giorno, 7 giorni la settimana, per North York e Etobicoke)

Fornisce supporto mobile per interventi di crisi e supporto per familiari, altre persone significative e badanti.

Community Care Access Centres (CCACs):

416-314-5518 o 1-888-470-2222 TTY

Orario: dalle 8:30 alle 17:00. I CCAC sono il primo punto di contatto per informazioni sull'assistenza degli anziani e sono in grado di fornire informazioni sui tipi di cura disponibili nella tua area.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497

Fornisce supporto in caso di salute mentale precaria in mandarino e cantonese.

Progress Place Warm Line (Linea di aiuto psicologico): 416-960-9276

(dalle 8 alle 24)

Fornisce sostegno paritario a persone che convivono con malattie mentali.

Scarborough Hospital Regional

Mobile Crisis Team (Squadra regionale mobile di crisi dell'ospedale di Scarborough): 416-495-2891

Fornisce risposta alle crisi di salute mentale a persone di almeno 16 anni. Si occupa di East York e Scarborough.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896

Fornisce servizi di salute mentale a bambini e giovani fino a 16 anni e alle loro famiglie a Toronto.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

Fornisce consulenza a giovani fino a 20 anni.

Children's Aid Society of Toronto: 416-924-4646

TTY: digitare il 711, quindi 416-924-4646

Fornisce valutazioni, interventi di crisi, consulenza e servizi per impedire abusi e abbandono di minori.

Toronto Withdrawal Management System: 1-866-366-9513

Fornisce aiuto a persone di almeno 16 anni alla ricerca di servizi non medici di gestione delle disintossicazioni nella City of Toronto.

Informazioni per i giovani

Quasi quattro residenti di Toronto Community Housing su dieci hanno meno di 25 anni. Lavoriamo con i partner per mettere in contatto i giovani delle nostre comunità con opportunità economiche e sociali in varie aree, ad esempio nel campo dello sport, nell'arte e nell'istruzione.

Ulteriori informazioni sono disponibili online all'indirizzo www.torontohousing.ca o parlando con il personale locale che si occupa del coinvolgimento.

Ecco alcuni collegamenti rapidi per i giovani:

www.toronto.ca/youth o chiama il **211**

Youth Development Unit:

Programmi di assunzione in città, opportunità di volontariato e altro.

www.211toronto.ca/topic/youth o chiama il **211**

Elenca i servizi della comunità per le persone da 12 a 29 anni di età.

www.torontopaye.ca o chiama il **416-397-5627**

Partnership to Advance Youth Employment: per giovani che vivono nei quartieri svantaggiati di Toronto.

www.woodgreen.org o chiama il **416-645-6000**

Woodgreen Community Services:

Programmi gratuiti per i giovani che offrono divertenti iniziative di gruppo, aiuto per i compiti e assistenza ai giovani appena arrivati in Canada che cercano lavoro.

Informazioni per gli anziani

Circa un residente di Toronto Community Housing su quattro ha almeno 59 anni. Lavoriamo per fornire ambienti sicuri e salutarci per gli anziani in tutte le comunità. Per ulteriori informazioni, parla con il personale locale di accesso e assistenza.

Ecco alcuni collegamenti rapidi per gli anziani:

www.toronto.ca/seniors o chiama il **211**

Toronto Seniors Portal: alloggi, risorse finanziarie, servizi sanitari e altro.

www.rev.gov.on.ca/en/credit/gains o chiama **Service Ontario al numero 1-800-267-8097**

Guaranteed Annual Income System: garantisce un reddito minimo agli anziani idonei dell'Ontario attraverso pagamenti mensili.

www.mcass.gov.on.ca/en/mcass/programs/social/odsp o chiama Service Ontario al numero **1-800-267-8097**

Ontario Disability Support Program: le persone di almeno 65 anni non idonee al programma Old Age Security in stato di bisogno finanziario possono beneficiare dell'Ontario Disability Support Program.

www.servicecanada.gc.ca o chiama Service Canada **al numero 1-800-622-6232**

Guaranteed Income Supplement: pagamenti mensili aggiuntivi per anziani idonei a basso reddito che ricevono

Old Age Security.

Old Age Security: pagamenti mensili per anziani idonei di almeno 65 anni che hanno vissuto in Canada per almeno 10 anni.

Glossario e appendici

Glossario

Sfratto

Quando un inquilino e il suo nucleo familiare vengono espulsi dalla loro unità con mezzi legali perché non hanno rispettato gli obblighi previsti dal contratto di locazione o dal *Residential Tenancies Act*.

Portachiavi

I portachiavi servono per aprire le porte principali di molti edifici di Toronto Community Housing. Sono piccoli oggetti, solitamente di plastica o metallo, che devono essere passati davanti a un pad vicino alla porta per sbloccarla.

Nucleo familiare

Tutte le persone che vivono nella tua unità. Devi informare il proprietario di ogni persona che vive nella tua unità. Il proprietario applica regole sull'aggiunta o rimozione delle persone dal tuo nucleo familiare.

Housing Services Act, 2011 (HSA)

La legge che governa gli alloggi basati sul reddito (RGI) in Ontario. Sostituisce il *Social Housing Reform Act, 2000*.

Frode

Truffa (es. bugie o inganni) per manipolare qualcuno allo scopo di ottenere benefici finanziari o di altro tipo.

Proprietario

In questa guida, il proprietario è Toronto Community Housing.

Contratto di locazione

Contratto tra il proprietario e uno o più inquilini. Indica l'unità che prendi in affitto dal proprietario, l'affitto originale e definisce diritti e doveri del proprietario e dell'inquilino. Se sei l'inquilino, dovresti esserti incontrato con il personale di Toronto Community Housing e aver firmato il contratto di locazione. Dovresti anche aver ricevuto una copia del contratto di locazione all'inizio della locazione.

Residential Tenancies Act (RTA)

La legge che spiega i diritti e doveri dei proprietari e degli inquilini che affittano proprietà residenziali in affitto.

Subaffitto

Un subaffitto si verifica quando un inquilino trasloca e lascia che altre persone vivano nella sua unità. Il contratto di locazione non consente il subaffitto dell'unità.

Inquilino

Una persona che ha firmato un contratto di locazione per un'unità e continua a viverci. Si può anche riferire a un gruppo di persone. Nella tua unità possono vivere persone che fanno parte del tuo nucleo familiare ma che non sono inquilini. Ad esempio, i ragazzi di età inferiore a 16 anni non sono inquilini, in quanto non è consentito loro per legge firmare il contratto di locazione.

Locazione

Un rapporto continuativo tra un proprietario e un inquilino (o inquilini se il contratto di locazione è stato firmato da più di una persona). Una locazione è governata dal contratto di locazione, dal *Residential Tenancies Act* e, se ricevi il sussidio, dall'*Housing Services Act*.

Unità

In questa guida, per unità si intende la casa che hai in affitto da Toronto Community Housing (un appartamento, una villetta a schiera, una casa unifamiliare ecc.)

Appendice 1

Suggerimenti per la sicurezza antincendio

Mantieni la sicurezza in cucina.

- Tieni pulita la cucina economica e non lasciare la stanza mentre stai cucinando.
- Ruota i manici delle pentole verso l'interno in modo che non vengano urtati e che i bambini non possano toccarli.
- Apri una finestra per mandare via gli odori. Non aprire la porta dell'appartamento. Il fumo entrerebbe nell'atrio e farebbe scattare l'allarme antincendio.
- Non aprire finestre o porte in caso di incendio. Se non riesci a estinguere l'incendio, esci immediatamente di casa, attiva l'allarme antincendio più vicino e chiama il **911**.
- Se il rilevatore di fumo scatta mentre stai cucinando, premi il pulsante di riconoscimento. L'allarme si spegne, mentre il fumo va via.
- Non scollegare mai un rilevatore di fumo.

Fai attenzione con i materiali infiammabili.

- Tieni accendini e fiammiferi in un luogo sicuro.
- Non lasciare candele accese quando lasci la stanza.
- Non gettare materiali infiammabili come vernice, ammoniaca o olio nello scivolo per rifiuti.
- Chiedi al sovrintendente come smaltire in sicurezza i materiali infiammabili.

Fai attenzione quando fumi.

- Usa sempre i posacenere.
- Non lasciare sigarette accese quando lasci la stanza.
- Non fumare a letto.
- Non gettare i mozziconi delle sigarette dalla terrazza (ulteriori informazioni a pagina 18).

Non sovraccaricare le prese elettriche.

- Un numero eccessivo di dispositivi elettronici o elettrodomestici collegati a una sola presa con prolunghe o barre di alimentazione rappresenta un pericolo di incendio. Scollega gli oggetti che non usi per far posto a quelli di cui hai bisogno.
- Usa dispositivi elettrici approvati da CSA.

Un disordine eccessivo crea pericoli di incendio.

- Tieni la casa pulita e in ordine. Se tu o qualcuno che conosci ha bisogno di aiuto per mantenere l'ordine, chiama il **Client Care Centre** al numero **416-981-5500**. Ti procureremo l'aiuto di cui hai bisogno.

Gli oggetti lasciati nei corridoi sono un pericolo.

- Se hai un mobile o altri oggetti da gettare via, non lasciarli nei corridoi. Chiama il **416-981-5500** per scoprire come e dove puoi gettare gli oggetti di grandi dimensioni.

Prepara una borsa per uso rapido.

- Una borsa per uso rapido deve contenere le informazioni importanti di cui potresti aver bisogno in caso di emergenza.
- Usa una borsa qualsiasi. Tieni questa borsa vicino alla porta di casa. Prendila in caso di emergenza, se devi lasciare rapidamente la casa.

Oggetti necessari per una borsa per uso rapido

Una lista dei numeri di contatto importanti, tra cui:

- Il custode o i contatti di emergenza
- Famiglia e amici
- Fornitore di cure speciali o badante di sostegno
- Studio medico
- Farmacia
- Informazioni della società assicurativa

Altri oggetti importanti:

- Un set di chiavi di ricambio
- Una copia dei libretti bancari e denaro contante
- Occhiali, lenti a contatto e/o batterie per l'apparecchio acustico
- Un cambio di biancheria
- Articoli da bagno
- Una bottiglia d'acqua
- Una coperta
- Cibo e medicine per l'animale domestico (se presente) e una fotocopia delle sue vaccinazioni

La borsa per uso rapido deve anche includere:

- Una copia del documento d'identità con foto
- Farmaci su prescrizione, materiale medico e attrezzature speciali per una settimana.
- Un foglietto informativo sulle tue necessità speciali o disabilità.
- Alimenti in linea con la tua dieta.
- Informazioni sulle tue allergie.
- Copie delle tessere ospedaliere.

Se hai necessità speciali, hai bisogno di una persona di supporto o usi apparecchiature di supporto vitale:

- Informa Toronto Community Housing e mettiti d'accordo in anticipo con qualcuno che venga a controllare in caso di emergenza.
- Indossa un braccialetto MedicAlert o porta con te un documento d'identità.
- Porta un allarme personale che emetta un suono forte in modo da segnalare che hai bisogno di aiuto.
- Etichetta le apparecchiature e allega istruzioni su come usarle e spostarle.

Preparati:

- Chi altro deve essere presente nella tua lista di contatti d'emergenza?
- Di che cos'altro potresti aver bisogno in caso di emergenza?

Per ulteriori informazioni su come prepararti per un'emergenza, visita:

Il sito Web dell'Office of Emergency Management della City of Toronto all'indirizzo www.toronto.ca/oem o Emergency Management Ontario all'indirizzo www.emergencymanagementontario.ca.

Appendice 2

Puoi aiutare Toronto Community Housing a proteggere l'ambiente

Usa meno energia e acqua e riduci i rifiuti.

Stiamo apportando modifiche alle nostre proprietà per contribuire a risparmiare energia e acqua. Meno denaro speso nelle utenze significa più denaro per la manutenzione degli edifici.

Puoi fare la tua parte:

- Spegni le luci quando esci.
- Fai docce più brevi.
- Non lasciar scorrere l'acqua quando ti lavi i denti.
- Usa acqua fredda quando usi la lavatrice.
- Usa uno stendino (non corde da bucato) per asciugare i vestiti sulla terrazza invece di usare l'asciugatrice.

- Tieni le finestre chiuse in inverno. Se in inverno è troppo caldo, se possibile abbassa il termostato o parla con il sovrintendente.
- Non usare il forno per riscaldare la casa in inverno se è molto freddo. Non è un'azione sicura. Parla con il sovrintendente in modo da trovare il problema e risolverlo.
- Non lasciare aperto lo sportello del frigorifero e non tenerlo a una temperatura più fredda di quanto dovrebbe essere.
- Informaci se un rubinetto perde o se una finestra non si chiude bene.
- Quando acquisti dispositivi elettronici, assicurati che siano dotati delle etichette Energy Star; questi dispositivi usano meno energia.
- Spegni o scollega TV, impianti stereo e computer quando non vengono usati o usa una barra di alimentazione, in modo da spegnerli tutti con un solo interruttore.
- Riduci, ricicla e riutilizza il più possibile.

In caso di domande sul riciclaggio o su altri aspetti dell'edificio, parla con il sovrintendente o chiama il **Client Care Centre**.