

Guía del inquilino

La vida en su hogar de Toronto Community Housing



Toronto
Community
Housing

Nuestro equipo y los servicios que ofrecemos



Su hogar



Áreas de uso común



Su inquilinato



Su seguridad



Participación



Servicios y recursos de apoyo



Más información

Para obtener más información sobre noticias, reuniones, políticas, formularios y plantillas de Toronto Community Housing, visite www.torontohousing.ca.

Encontrará las versiones más recientes de lo siguiente:

- Política de accesibilidad
- Accessible Customer Service Policy (Política de servicio accesible al cliente)
- Formulario Consent to Disclose Information (Consentimiento de divulgación de información)
- Documentos para solicitudes de alojamiento
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Política de prevención de desalojo por alquiler impago (pagos atrasados))
- Policy on Evictions for Cause (Política de desalojo justificado)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Política sobre derechos humanos, acoso y acceso justo)
- Video y paquete de arrendamiento
- Tenant Transfer Policy (Política de transferencia de inquilinos)
- Unit Condition Follow-Up Process (Proceso de seguimiento de condición de la unidad)
- Visitor and Guest Policy (Política de visitantes e invitados)

Para obtener una copia impresa de cualquier política, puede:

- 1. Imprimirla en línea**
- 2. Visitar su Operating Unit (Unidad operativa) o Property Management Office (Oficina de gestión inmobiliaria)**
- 3. Comunicarse con Client Care Centre (Centro de atención al cliente) al 416-981-5500 o a help@torontohousing.ca**

Este folleto contiene información precisa al momento de la publicación. Envíe sus correcciones a help@torontohousing.ca.

© Diciembre de 2014 Toronto Community Housing.

Bienvenido

Toronto Community Housing, de propiedad de City of Toronto, proporciona viviendas a aproximadamente 58,000 familias en vecindarios de toda la ciudad. Nos esforzamos por ofrecer viviendas limpias, seguras, bien mantenidas y asequibles, y conectamos a los residentes con servicios y recursos de apoyo. Trabajamos con numerosos socios para fomentar oportunidades que permitan mejorar el bienestar y la calidad de vida en nuestras comunidades, lo que contribuye a que Toronto sea un mejor lugar para vivir.

Esta es su guía para vivir en su hogar de Toronto Community Housing. En ella, encontrará información sobre sus derechos y responsabilidades como inquilino, y además sobre cómo convertir su hogar en un excelente lugar para vivir.

Agradecemos a todo el personal, los residentes y los miembros del Tenant Communications Workgroup (Grupo de trabajo de comunicación entre inquilinos), quienes contribuyeron con ideas y comentarios para elaborar esta, **su guía**. Manténgala a mano y no dude en comunicarse con nosotros cada vez que necesite ayuda.

Importante: La Guía del inquilino está diseñada como un recurso informativo rápido para usted. Con el tiempo, la información contenida en esta guía puede cambiar o quedar obsoleta. Esta información no se debe considerar una asesoría legal. Si surge algún conflicto entre el contenido de esta guía y cualquier ley de Canadá (federal, provincial o de otro tipo), o cualquier política, procedimiento o pauta de Toronto Community Housing, entonces la ley, política, procedimiento o pauta prevalecerán. Ninguna parte de esta guía se debe interpretar como una promesa de que Toronto Community Housing hará o dejará de hacer algo, un ofrecimiento o un acuerdo.

Si mi guía se pierde, por favor devuélvala a:

Nombre y apellido

Dirección

Índice

06 **Nuestro equipo de Toronto Community Housing y los servicios que ofrecemos**

08 **Información de contacto de Toronto Community Housing**

09 **Su personal local**

10 **Derechos y responsabilidades**

13 **Compromiso de servicio de Toronto Community Housing**

14 **Proceso de reclamaciones**

16 **Su hogar**

16 **Información para una buena calidad de vida**

16 Mudanza a su nuevo hogar

16 Ascensores y entregas

16 Decoración

17 Servicios básicos

17 Teléfono, cable e Internet

17 Artefactos electrodomésticos

18 Sistemas de aire acondicionado de ventana y antenas parabólicas

18 Cuidado de mascotas

19 Seguridad de las ventanas

19 Balcones

20 Llaves tradicionales y llaveros a control remoto

20 Seguros

21 Mantenimiento y reparaciones

21 Calefacción

21 Basura, desechos orgánicos y reciclaje

22 Control de plagas

22 Inspecciones habitacionales anuales

23 Acceso a su unidad

23 Alojamiento accesible

24 **Áreas de uso común**

24 Prohibición de fumar en áreas de uso común

24 Comparta el aire

24 Salas de lavandería

24 Salas de recreación

25 Corredores

25 Espacios exteriores

25 Piscinas infantiles y para adultos

26 Estacionamiento

29 Su inquilinato

29 Su alquiler

29 Tipos de alquiler

30 Sus opciones de pago

31 Su contrato de arrendamiento

31 Informe de cambios en su ingreso

31 Evaluación anual del alquiler

31 Adición o eliminación de un miembro de su hogar

32 Procedimientos de reestructuración (exceso de espacio de vivienda)

32 Procedimientos de expansión (poco espacio de vivienda)

32 Proceso de solicitud de transferencia

32 Visitor and Guest Policy

33 Ausencias por más de 90 días

33 Divulgación de información personal

34 Desalojo

35 Procedimientos de mudanza

36 Su seguridad

37 En su comunidad

39 Seguridad contra incendio

41 Fallas de energía

42 Participación

42 Reuniones

42 Tableros de anuncios

42 Nuestro sitio web

43 Recursos de contacto

43 Servicios y recursos de apoyo

44 Números de teléfono útiles

45 Números de teléfono de seguridad

46 Recursos de apoyo en crisis

47 Información para los jóvenes

48 Información para el adulto mayor

49 Sus servicios locales

50 Glosario y apéndices

50 Glosario de términos

51 Apéndice 1: Consejos de seguridad contra incendio

54 Apéndice 2: Prácticas ecológicas de Toronto Community Housing

Nuestro equipo de Toronto Community Housing y los servicios que ofrecemos

Toronto Community Housing cuenta con aproximadamente 1,600 empleados dedicados a prestarle servicios y proporcionarle la información que necesita sobre reparaciones, su arrendamiento, servicios y recursos de apoyo locales, y seguridad.

Client Care Centre

Puede comunicarse con el **Client Care Centre** las 24 horas del día, los 365 días del año. Los agentes que responden las llamadas pueden ayudarle en caso de emergencias domésticas (del edificio). Además, pueden responder preguntas sobre su inquilinato y solicitudes de reparación. Llame al **416-981-5500** o envíe un correo electrónico a **help@torontohousing.ca**.

Superintendente

Su superintendente trabaja en el edificio o complejo donde usted vive. Él/ella se encarga del mantenimiento cotidiano y satisface las solicitudes de servicio efectuadas mediante llamada al **416-981-5500**. Los superintendentes trabajan desde las 8:30 a.m. hasta las 4:30 p.m.

Para solicitar servicio fuera de este horario, comuníquese con el **Client Care Centre**.

Tenant Services Coordinator (Coordinador de servicios para inquilinos)

Su Tenant Services Coordinator es responsable de alquilar las unidades habitacionales, reunirse con los residentes para la firma de contratos de arrendamiento y calcular el alquiler. Puede comunicarse con su Tenant Services Coordinator para consultarle sobre su alquiler o cualquier otro asunto pertinente a su inquilinato.

Community Services Coordinator (Coordinador de servicios comunitarios)

Su Community Services Coordinator trabaja con residentes, líderes locales y agencias para identificar las necesidades de su comunidad y apoyar el liderazgo y la participación de los residentes. Él/ella:

- Trabaja con usted en el logro de metas comunes
- Le conecta a usted y sus vecinos dentro de Toronto Community Housing con servicios, oportunidades y otros recursos de apoyo disponibles que pueden serle de utilidad.

Community Patrol Officers (Oficiales de patrulla de la comunidad)

Nuestros Community Patrol Officers y Special Constables (Actuarios especiales), así como también empresas de seguridad privadas, trabajan de manera conjunta con los servicios policiales Toronto

Police Service para resguardar la seguridad de nuestras comunidades. Puede ver a estos oficiales y funcionarios en nuestras comunidades. Además, ellos prestan servicio de respuesta cuando los inquilinos se comunican con la Community Safety Unit (Unidad de seguridad comunitaria) llamando al **416-921-2323**.

Community Safety Advisors (Asesores de seguridad de la comunidad)

Los Community Safety Advisors pueden identificar los recursos internos y agencias externas más adecuados para ayudarle a solucionar o abordar inquietudes sobre la seguridad en su comunidad. También, los Community Safety Advisors ofrecen apoyo a los comités de seguridad liderados por residentes.

Community Housing Supervisor (Supervisor de viviendas de la comunidad)

Los Community Housing Supervisors administran a los equipos que trabajan en su edificio y apoyan la coordinación de reparaciones en su comunidad. Se encargan de administrar al equipo de personal de su edificio.

Operating Unit Manager (Gerente de unidad operativa)

El Operating Unit Manager administra al equipo que trabaja en la oficina de su Operating Unit (Unidad operativa).

Personal de Administración inmobiliaria

Toronto Community Housing trabaja con cuatro proveedores de servicios que nos apoyan en la administración de algunas de nuestras propiedades. Las empresas de administración inmobiliaria se diferencian ligeramente en cuanto a la administración cotidiana de edificios. Usted igual cuenta con un superintendente in situ. Sin embargo, sus estructuras administrativas son diferentes.

Puede comunicarse con el **Client Care Centre** para:

- una nueva reparación que se requiera en su unidad habitacional
- una reparación que se solicitó o realizó
- consultas sobre el proceso de reclamaciones
- una carta que recibió
- su llamada más reciente al **Client Care Centre**

Asegúrese de solicitar un número de referencia para cada solicitud que presente.

Si necesita hablar con alguien sobre su arrendamiento, alquiler o cuenta, visite su Property Management Office (Oficina de gestión inmobiliaria) local.



Utilice un **número de referencia** para hacer seguimiento de su solicitud

Cuando llame al **Client Care Centre** al **416-981-5500** para solicitar una reparación o plantear una pregunta sobre su inquilinato, nuestros agentes le proporcionarán un **número de referencia**. Este es su número de referencia. Úselo para hacer seguimiento de su solicitud. Cada vez que llame, asegúrese de solicitar un número de referencia.

Si tiene preguntas sobre...

[una reparación](#)

[mi cuenta](#)

[mi llamada más reciente](#)

[cómo presentar una reclamación](#)

[mi inquilinato](#)

Consúltenos.

Información de contacto de Toronto Community Housing

Las propiedades de Toronto Community Housing están organizadas en Operating Units en toda la ciudad. Esto permite acercar los servicios a los residentes.

Puede comunicarse con nosotros:

En persona

Si desea conversar con alguien en persona, puede hablar con su Superintendente, pero es posible que deba visitar su Operating Unit o Property Management Office (en algunos edificios). Para obtener un servicio más expedito, llame con antelación para concertar una cita. Si no sabe con certeza dónde está su Operating Unit o Property Management Office, en el **Client Care Centre** le pueden indicar la oficina que debe visitar.

Por teléfono

También puede comunicarse con el **Client Care Centre** las 24 horas del día al **416-981-5500**.

Por correo electrónico

Envíenos un correo electrónico a help@torontohousing.ca, si el asunto que desea tratar no es urgente.

Horario de atención: Las oficinas de la Operating Unit y Property Management normalmente están abiertas de lunes a viernes, desde las 8:30 a.m. hasta las 4:30 p.m. Permanecen cerradas los fines de semanas y feriados. Si estos horarios difieren del de su Property Management Office, el horario correspondiente se publicará en la puerta de la oficina.

El personal de su Operating Unit o Property Management local
Estos miembros del personal prestan servicio a residentes de su edificio. Puede solicitarles información y cualquier otra cosa que necesite.

Cuando visite una oficina para conversar con alguien en persona, puede:

- Plantear preguntas sobre su arrendamiento.
- Plantear preguntas sobre su alquiler.
- Pagar su alquiler.
- Solicitar una transferencia a una unidad habitacional distinta.
- Obtener copias de las políticas para residentes de Toronto Community Housing.
- Plantear cualquier pregunta sobre su inquilinato o su cuenta.
- Llenar formularios para informar sobre un cambio en el ingreso, completar su evaluación anual del alquiler, registrar a un nuevo miembro de su hogar o la salida de un miembro de su hogar.

Su personal local

Escriba la información de contacto de su Operating Unit o Property Management Office y de otras personas importantes aquí.

Importante: Ellos le ayudarán con sus servicios y todas sus demás necesidades.

(Recibirá esta información cuando firme su contrato de arrendamiento o bien, puede comunicarse con el **Client Care Centre** al **416-981-5500** en cualquier momento.)

NOMBRE DE LA OPERATING UNIT (OU) : _____ **Letra de la OU:** _____

NOMBRE DE LA EMPRESA DE PROPERTY MANAGEMENT (si corresponde): _____

Dirección de la oficina: _____

Número de fax: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Operating Unit Manager :

Teléfono: _____ Horario de atención: _____

Community Housing Supervisor:

Teléfono: _____ Horario de atención: _____

Superintendente del edificio:

Teléfono: _____ Horario de atención: _____

Tenant Services Coordinator (TSC) o Property Administrator (Administrador inmobiliario):

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Participación del Community Services Coordinator (CSC):

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Acceso al Community Services Coordinator (CSC):

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Apoyo del Community Services Coordinator (CSC):

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Community Safety Advisors (CSA) :

Teléfono: _____ Dirección de correo electrónico: _____

Derechos y responsabilidades del inquilino

Como inquilino, usted tiene los siguientes derechos:

Seguridad del inquilinato

Puede vivir en su unidad habitacional hasta que:

- Proporcione un aviso por escrito adecuado al arrendador (Toronto Community Housing) o
- El arrendador ponga fin a su inquilinato por infringir las reglas de la *Residential Tenancies Act*.

Aviso antes del ingreso

- El arrendador (Toronto Community Housing) debe proporcionar un aviso por escrito 24 horas antes de ingresar a su unidad habitacional, a menos que se trate de una emergencia.
- Un miembro del personal o contratista de Toronto Community Housing debe tener una justificación que cumpla con la *Residential Tenancies Act* o con su contrato de arrendamiento para ingresar.

Como inquilino, usted y todas las personas que vivan con usted deben cumplir con las responsabilidades establecidas en su contrato de arrendamiento.

Estas incluyen, sin limitación, las siguientes:

- Pagar su alquiler en forma oportuna, todos los meses.
- Mantener su unidad habitacional limpia y en buenas condiciones.
- Reparar o pagar por la reparación de daños que usted, sus visitas o invitados causen. (Esto no incluye las reparaciones asociadas al desgaste normal.)

- Asumir la responsabilidad de sus acciones y de las acciones de otros miembros de su hogar, de sus visitas, invitados, las mascotas que ellos lleven y las propias.
- Respetar a sus vecinos al no hacer demasiado ruido, controlar y limpiar los desechos de sus mascotas y ayudar a mantener limpias las áreas de uso común al usar los recipientes de basura suministrados.
- Respetar toda la propiedad en nuestras comunidades, que incluye las unidades habitacionales de alquiler, la propiedad personal, los espacios de uso común y las oficinas.
- Cumplir con las políticas de Toronto Community Housing y todas las leyes aplicables.
- Adquirir un seguro de hogar para amparar sus pertenencias. Normalmente, éste se denomina seguro de bienes muebles o seguro del arrendatario (consulte la página 20).
- Solicitar ayuda a su Superintendente si necesita un cambio de cerraduras. **No cambie las cerraduras usted mismo.**
- Informar a su Tenant Services Coordinator o Property Administrator, por escrito, en un plazo de 30 días, si una persona abandona su unidad habitacional o se muda a vivir en ella.
- Informar a su Tenant Services Coordinator o Property Administrator sobre cambios en sus ingresos financieros en un plazo de 30 días desde la fecha del cambio.
- Usted no debe subarrendar su unidad habitacional.

Derechos humanos

En Toronto, convive una gran diversidad de personas y culturas. Toronto Community Housing acoge esta diversidad y tiene el compromiso de ofrecer un entorno habitacional y laboral inclusivo donde todas las personas sean igualmente valoradas y reciban un trato justo. Los residentes, visitantes, invitados y miembros del personal tienen derecho a vivir y trabajar en un entorno de respeto mutuo, libre de discriminación y acoso de cualquier naturaleza.

Toronto Community Housing aplica la política Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Política sobre derechos humanos, acoso y acceso justo) que refleja los requisitos del *Código de Derechos Humanos* de Ontario.

Toda persona que crea haber sido víctima de acoso y/o discriminación en virtud de esta política puede presentar una reclamación si no puede resolver el problema con su Operating Unit o Property Management Office.

Si necesita más información sobre los derechos humanos en Toronto Community Housing o desea leer la política, visite nuestro sitio web www.torontohousing.ca o envíe un correo electrónico a humanrights@torontohousing.ca.

Importante: Hemos puesto a su disposición un video sobre las responsabilidades del inquilino (en varios idiomas) en www.torontohousing.ca/lease.

Derechos y responsabilidades de Toronto Community Housing

Responsabilidades

Como su arrendador, nosotros:

- Prestamos los servicios establecidos en su contrato de arrendamiento y/o en virtud de la ley.
- Mantenemos su propiedad de alquiler en buenas condiciones y respondemos sus solicitudes de reparación en un plazo de cinco días.
- Cumplimos con las normas y estatutos locales de salud, seguridad y bienes raíces.
- Proporcionamos un comprobante de pago cuando se solicita.
- Procesamos su evaluación anual del alquiler, si usted paga alquiler compatible con el ingreso.
- Proporcionamos un aviso 24 horas antes de ingresar a su unidad habitacional, a menos que se produzca una emergencia (inundación, incendio, evento de vida o muerte o comprobación de seguridad personal), en cuyo caso, el personal puede ingresar a la unidad.
- Proporcionamos servicio al cliente accesible para personas discapacitadas.

Derechos

Como su arrendador, nosotros:

- Cobramos un depósito de alquiler correspondiente al alquiler de un mes, si usted paga alquiler de mercado.
 - Los depósitos se utilizarán como el pago de alquiler correspondiente al último mes de su inquilinato.
 - Los depósitos no se pueden utilizar para ningún otro fin, como pagar por daños.
 - Como arrendador, debemos pagar intereses por el depósito cada año.
- Solicitamos el desalojo de inquilinos que pagan el alquiler con atraso o infringen la ley dentro de una propiedad de Toronto Community Housing.

Puede encontrar más motivos de desalojo en la página 34.

Importante: Toronto Community Housing no desea desalojarlo. Preferimos solucionar los problemas con antelación, de manera que pueda conservar su hogar. Tenemos el compromiso de trabajar con los residentes que atraviesan dificultades financieras. Comuníquese con su Tenant Services Coordinator o Property Administrator si no puede pagar el alquiler o enfrenta otros problemas relacionados con su inquilinato.

Compromiso de servicio de Toronto Community Housing

Puede comunicarse con el Client Care Centre de Toronto Community Housing las 24 horas del día, los siete días de la semana y todos los días del año. Haremos todo lo posible por satisfacer sus necesidades.

Reparaciones y mantenimiento

Para solicitar una reparación, comuníquese con el Client Care Centre al **416-981-5500**.

- Respondemos solicitudes de reparaciones y mantenimiento en un plazo de cinco días hábiles.
- Trabajaremos con usted para encontrar una solución perdurable.
- Si no se trata de una emergencia, puede enviarnos un correo electrónico a **help@torontohousing.ca**. Nuestros agentes le proporcionarán un número de referencia. Este es su número de referencia personal con el que puede hacer seguimiento de su solicitud.
- Cada vez que llame, asúrese de solicitar un número de referencia.

Reparaciones de emergencia

Cuando llame por una reparación de emergencia, un miembro del personal lo visitará en su hogar en un lapso de cuatro horas, dependiendo del tipo de reparación. Intentaremos corregir el problema o impedir que se agrave. Si la reparación es temporal, su solicitud se tratará como una reparación habitual y el personal proporcionará una respuesta en cinco días hábiles.

Servicio al cliente accesible

La política Accessible Customer Service Policy (Política de servicio al cliente accesible) de Toronto Community Housing cumple con la ley *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.

Para obtener más información sobre esta ley, visite el sitio web del Ministry of Community and Social Services en www.mcsc.gov.on.ca.



La Accessible Customer Service Policy también cumple con los siguientes principios:

1. Se prestará servicio al cliente de tal manera que se respete la dignidad y la independencia de las personas discapacitadas.
2. Los clientes discapacitados se beneficiarán en forma integral de los mismos servicios, en el mismo lugar y de la misma manera o una manera similar que todos los demás clientes, a menos que sea necesario tomar una medida alternativa.
3. A los clientes discapacitados se les brindará la misma oportunidad de acceder a nuestros servicios que a todos los demás clientes.

Para obtener más información sobre esta política, visite nuestro sitio web en www.torontohousing.ca/accessibility.

Proceso de reclamaciones de Toronto Community Housing

Sus inquietudes y reclamaciones son importantes para nosotros. Nuestra meta es prestar un servicio de calidad a los residentes. Sin embargo, no podemos ayudarle si no nos informa de sus inquietudes. Puede manifestar sus inquietudes o presentar sus reclamaciones de varias maneras. Puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de los medios a continuación para plantear inquietudes sobre servicio al cliente, la calidad del trabajo de reparación en su unidad habitacional o comunidad o las prácticas comerciales de Toronto Community Housing.

1. **En persona:** converse con su Operating Unit Manager o un miembro del personal de la Property Management Office.
2. **Por escrito:** escriba al personal de su Operating Unit o Property Management Office por correo electrónico o correo normal.
3. **Por teléfono** al **416-981-5500**, o
4. Por correo electrónico a help@torontohousing.ca.

Recuerde solicitar un número de referencia.

Utilice este número cada vez que se comunique con nosotros para hacer seguimiento del progreso de la resolución de su reclamación.

Si no está satisfecho con el servicio prestado, converse con un miembro de la Operating Unit o el Property Manager. Ellos registrarán su reclamación y tratarán de resolverla en un plazo de 10 días hábiles. Si igual no está satisfecho con el servicio o con la gestión de su reclamación, llame al **416-981-5500**. Registraremos su reclamación y un gerente de alto rango se comunicará con usted en cinco días hábiles.

¿Qué sucede después de presentar una reclamación?

El miembro del personal que recibe su reclamación acusa recibo en un plazo de **dos días hábiles**.

¿Cuándo obtendrá una respuesta?

Un miembro del personal le responderá en un plazo de **10 días hábiles**. Él/ella le informará sobre la manera en que se resolverá su reclamación y en cuánto tiempo.

Do What's Right: denuncia inmediata de fraude y despilfarro

El fraude afecta a todos en Toronto Community Housing. La pérdida de fondos debido a actividad fraudulenta impide a Toronto Community Housing invertir en las reparaciones capitales que son tan necesarias.

- El retraso en las reparaciones de unidades habitacionales vacantes impide que clientes en lista de espera se muden más pronto a un departamento.
- El vandalismo desvía fondos de las reparaciones prioritarias.

- Las actividades que implican un despilfarro de recursos pueden dar lugar a que usted y su comunidad deban esperar por más tiempo las reparaciones necesarias. Toronto Community Housing ha contratado un servicio independiente que se encarga de recibir llamadas sobre fraude. Usted puede plantear sus inquietudes en forma anónima. Puede plantear sus inquietudes en el idioma de su preferencia, en cualquier momento.

La Investigations Unit (Unidad de investigaciones) del Internal Audit Department (Departamento de auditoría interna), una unidad independiente que responde en forma directa al Directorio de Toronto Community Housing, investigará su inquietud.

Si es testigo de o sospecha que un miembro del personal o un residente ha cometido fraude, denúncielo de inmediato.

- Llame al número de teléfono de *Do What's Right*: **1-877-993-6744** en cualquier momento.
- Para realizar denuncias en línea en cualquier momento, visite **www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing**.
- Escriba y envíe por correo un informe a:
Chief Internal Auditor
c/o Toronto Community Housing
931 Yonge Street
Toronto, ON M4W 2H2
- Para obtener ayuda, puede descargar una plantilla en **www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste**

Su hogar

Información para una buena calidad de vida



1. Mudanza a su nuevo hogar

Antes de mudarse, limpiamos, reparamos e inspeccionamos su hogar. Además, aplicamos control de plagas, si es necesario. Su Superintendente realiza una inspección de mudanza con usted y analiza los tipos de cambios que puede y no puede hacer en su vivienda. Él/ella además toma nota de cualquier reparación que usted solicite, le explica los recargos pertinentes y le entrega una lista de recargos para su hogar.



2. Ascensores y entregas

Cada propiedad de Toronto Community Housing es diferente.

- Si se está mudando a un edificio de departamentos, converse con su Superintendente para reservar un ascensor. Además, puede comunicarse con el **Client Care Centre**. Un agente le proporcionará un número de referencia y coordinará con su Superintendente la puesta en servicio de un ascensor.
- El día de su mudanza, debe comunicarse con el **Client Care Centre** dos horas antes de mudarse para que alguien ponga en servicio el ascensor.
- Si espera la entrega de artículos pequeños o grandes (como muebles) en el edificio, pregunte a su Superintendente cómo se gestionan las entregas en su edificio.

3. Decoración

Disfrute transformando su unidad habitacional en un hogar. Es su hogar.

Recuerde: en los términos de su contrato de arrendamiento se establece que no se permiten cambios permanentes al momento de decorar.

- Si realiza cambios permanentes, se le cobrará el costo de reformar la unidad habitacional para que vuelva al estado anterior a su llegada.
- No está permitido cambiar los pisos.
- No se pueden quitar puertas, armarios, fontanería ni dispositivos de iluminación.
- Solo puede usar colgadores de cuadros adhesivos, que no dañen las paredes. No se pueden usar clavos ni ganchos para colgar cuadros.

Si tiene más preguntas sobre lo que debe y no debe hacer al momento de decorar, converse con su Superintendente o llame al **Client Care Centre**.

4. Servicios básicos



- Su Tenant Services Coordinator o Property Administrator le indicarán qué servicios básicos debe pagar directamente y cuáles están incluidos en su alquiler.
- Si paga alquiler compatible con el ingreso, el monto que pague por los servicios básicos será distinto dependiendo del tamaño de su unidad habitacional. Los montos se fijan en la *Housing Services Act* y las pautas de alquiler compatible con el ingreso de la Ciudad.
- Si usted es responsable de pagar la electricidad, llame a Toronto Hydro al **416-542-8000** o visite **www.torontohydro.com** para configurar su cuenta antes de la fecha de mudanza a su nuevo hogar.

Si usted es responsable de pagar el gas, llame a Enbridge al **1-888-427-8888** o visite **www.enbridgegas.com** para configurar su cuenta antes de la fecha de mudanza a su nuevo hogar.



5. Teléfono, cable e Internet

El pago de teléfono, cable e Internet no está incluido en su alquiler. Puede elegir cualquiera de las empresas que presta esos servicios en Toronto. Concerte citas con la empresa de teléfono o cable durante el día, de lunes a viernes, de manera que su Superintendente pueda estar allí si el técnico de instalación necesita acceder a un área restringida del edificio.

Si vive en un edificio con sistema de citófono y descubre que no funciona, consulte a su proveedor de cable si su servicio funcionará con el sistema de citófono.

6. Artefactos electrodomésticos

Todas las unidades habitacionales de Toronto Community Housing están provistas de refrigerador y cocina. Si las limpia en forma regular, funcionarán mejor. Si su refrigerador o cocina necesitan reparaciones, llame al **Client Care Centre**. Los agentes pueden coordinar el servicio durante el horario de atención habitual.

Muchos edificios cuentan con salas de lavandería comunes que están abiertas y cerradas a horas específicas. Los inquilinos tienen prohibido instalar una máquina lavadora, secadora o lavavajillas en sus hogares. La instalación de estos artefactos en su hogar puede dañar la fontanería en el edificio, causar inundaciones o pérdida de agua para usted o sus vecinos, además de otros problemas. Si instala artefactos sin un consentimiento escrito para hacerlo, estos serán retirados de su hogar y se le cobrará por cualquier reparación necesaria que deba efectuar el arrendador.

7. Sistemas de aire acondicionado de ventana y antenas parabólicas

Debe obtener un permiso escrito de su Operating Unit o Property Management Office antes de instalar un sistema de aire acondicionado de ventana o una antena parabólica. Un profesional calificado debe instalar estos artefactos con el fin de cumplir con las reglamentaciones de seguridad y evitar riesgos de seguridad. Debe proporcionar un comprobante de que fueron instalados con seguridad.

La Operating Unit o el Property Manager pueden proporcionarle una lista de contratistas calificados que instalan estos dispositivos.

Si instala un sistema de aire acondicionado de ventana o una antena parabólica sin un permiso escrito, se le cobrará por su desinstalación y por todas las reparaciones necesarias.

Tenga en cuenta lo siguiente: Si instala una antena parabólica, es obligatorio que adquiera un seguro para su hogar. Puede encontrar más información sobre seguros en la página 20.

8. Cuidado de mascotas



Sabemos lo importante que es su mascota para usted. Por ello, ofrecemos un entorno adecuado para la tenencia de mascotas. Tenga en cuenta que los estatutos de la Ciudad permiten tener un máximo de tres perros por vivienda. No puede tener más de seis mascotas en una combinación de perros, gatos, hurones y conejos en cualquier momento dentro de su vivienda. Usted es responsable del comportamiento de su mascota. Además, es responsable del comportamiento de la mascota de una visita o invitado. Esto incluye el exceso de ruido producido por una mascota, así como también limpiar los desechos de la mascota.

Si usted, o una de sus visitas o invitados, tienen una mascota, deben respetar estas pautas:

- Mantenga su mascota restringida con una correa en las áreas de uso común, por ejemplo, al salir de su unidad habitacional o al exterior.
- Asegúrese de que su mascota no cause daños a la propiedad o pertenencias de otras personas, no sea una molestia y no cause demasiado alboroto, según se establece en su contrato de arrendamiento.
- Nunca deje sola a su mascota en el balcón.
- Recoja y coloque en una bolsa los desechos de su mascota, de manera responsable, siempre.
- Elimine los desechos de su mascota en forma responsable:
 - Mientras pasea a su mascota, utilice los contenedores de basura
 - Nunca deseche la arena para gatos en el inodoro
 - Coloque los desechos de las mascotas en doble bolsa (arena para gatos, revestimientos de jaulas para pájaros) en forma segura para su eliminación en los conductos de descarga de basura.

Para averiguar si necesita una licencia para su mascota y otros reglamentos sobre mascotas, comuníquese con City of Toronto al **416-338-7387** o visite www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm.

Si el perro de su vecino ladra constantemente, su vecino nunca recoge los desechos de sus mascotas o tiene otras quejas sobre mascotas, llame al **416-338-7297** o contacte a animalservices@toronto.ca. Las reclamaciones sobre mascotas de vecinos se deben registrar en este servicio para que el personal de Toronto Community Housing pueda hacer seguimiento de ellas con sus vecinos.



9. Seguridad de las ventanas

Los seguros de las ventanas se usan en los edificios para proteger a las personas y a las mascotas contra caídas a través de los mosquiteros de ventana. Puede abrirlas 10 centímetros para permitir el ingreso de aire fresco, pero sin poner en riesgo su seguridad.

Los seguros y los mosquiteros de las ventanas están diseñados para su protección. No dañe, altere ni quite los mosquiteros de ventanas en su unidad habitacional. Si lo hace, pondrá en riesgo a los niños o mascotas que viven con usted o vienen de visita. Además, quitar los seguros infringe los términos de su contrato de arrendamiento y es posible que le cobren por las reparaciones.

Informe sobre los seguros o los mosquiteros de ventana que requieren reparación a su Superintendente o al llamar al **Client Care Centre**. Nos encargaremos del problema en un plazo de cinco días hábiles, como con una reparación habitual.

10. Balcones

Por su seguridad: nunca deje solos en el balcón a niños ni mascotas.

Los siguiente elementos no se permiten en el balcón.

- **Alfombras:** las alfombras mojadas pueden deteriorar el hormigón y la madera.
- **Parrillas para barbacoa:** representan peligros de incendio.

Su balcón no es un tendedero de ropa. Utilice un tendedero plegable para secar la ropa.

Su balcón no es un espacio de almacenamiento. Si lo usa para ese fin, representa un peligro de incendio. Se le solicitará que lo despeje.

Nunca arroje ningún objeto desde el balcón. Si lo hace, puede lesionar gravemente a las personas que circulan abajo o causar daños a la propiedad. Deseche las colillas de cigarrillo en un cenicero; si las arroja desde el balcón, puede ser sancionado con una multa.

Si desea instalar una red anti-palomas, debe obtener un permiso escrito de su Operating Unit o Property Management Office.

Si desea instalar una antena parabólica en el balcón, debe obtener un permiso escrito de su Operating Unit o Property Management Office (consulte la página 17).

11. Llaves tradicionales y llaveros a control remoto



Toronto Community Housing le proporcionará llaves tradicionales o llaveros a control remoto para su unidad habitacional y su buzón de correo. Además, es posible que reciba llaves de seguridad para la entrada principal del edificio y para otros espacios de uso común.

- Si necesita copias adicionales de sus llaves o las perdió y necesita que le cambien las cerraduras, converse con su Superintendente.
- En caso de emergencia o fuera del horario de atención, llame al **Client Care Centre** al **416-981-5500**. Es posible que deba esperar entre una y cuatro horas para recibir una respuesta.
- Los residentes tienen prohibido cambiar o añadir cerraduras. La adición o cambio de cerraduras constituyen una infracción de su contrato de arrendamiento. Si es necesario romper la cerradura para ingresar a su unidad habitacional, se le cobrarán las reparaciones necesarias.
- No entregue copias de sus llaves o llaveros a control remoto a personas que no sean miembros de su hogar. Hacerlo pone en riesgo la seguridad de todos e infringe los términos de su contrato de arrendamiento.
- Cuando abandone definitivamente la unidad habitacional, entregue las llaves a su Superintendente el último día.

Importante: Se le cobrará un monto de hasta \$99 por el cambio de las cerraduras y \$25 por los llaveros electrónicos.

(Esta tarifa está vigente a diciembre de 2014. En el futuro, estos cargos pueden aumentar).



12. Seguros

¿Tiene un seguro para sus pertenencias? En virtud de su contrato de arrendamiento, usted es responsable de adquirir un seguro para sus pertenencias. Este tipo de seguro normalmente se denomina seguro de bienes muebles o seguro del arrendatario.

El seguro de Toronto Community Housing no pagará por el reemplazo de sus pertenencias en caso de eventos desastrosos que dañen su unidad habitacional, como un incendio, una inundación u otra emergencia.

Si parte o todo su ingreso proviene de Ontario Works o del Ontario Disability Support Program, estos programas pueden solventar el costo del seguro de bienes muebles. Para obtener más información, converse su trabajador social.

¿Para qué sirve el seguro?

Si su unidad habitacional resulta dañada por una inundación, un incendio u otro incidente, el seguro puede ayudarle a pagar por el reemplazo de sus pertenencias. Además, puede ayudarle a solventar los gastos legales si, por ejemplo, sus acciones causan un incendio. También es posible que cubra el costo de estadía en hotel o en otra unidad habitacional si debe abandonar la suya por un tiempo debido a los daños o a la emergencia.

Seguro asequible

Marsh Canada ofrece seguros diseñados para inquilinos que viven en viviendas sociales. Para obtener información sobre tarifas y cobertura, visite <http://tenant.hscorp.ca> o llame al **1-866-940-5111**. Si tiene consultas sobre el tipo de seguro que más le conviene, comuníquese con la Dirección de Seguros de Canadá al **416-362-9528**, de lunes a viernes, entre las 8 a.m. y las 5 p.m.

13. Mantenimiento y reparaciones



Usted puede ayudar a Toronto Community Housing a mantener su unidad habitacional en buenas condiciones al comunicarse con el **Client Care Centre** al **416-981-5500** en forma inmediata cuando determine que se necesitan reparaciones. Si espera, el problema se puede agravar y es posible que le cobren por algunas de las reparaciones.

14. Calefacción



El personal del edificio es el encargado de vigilar la temperatura en la mayoría de los edificios. De acuerdo con el Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, las temperaturas del edificio deben ser de al menos 21 grados Celsius entre el 15 de septiembre y el 1 de junio. Nos basamos en este estatuto para determinar el momento de encender o apagar la calefacción. Si le preocupa la temperatura dentro de su unidad habitacional, llame al **Client Care Centre**.

15. Basura, desechos orgánicos y reciclaje



Las normas sobre la eliminación de basura pueden variar según la propiedad. Asegúrese de separar sus artículos de reciclaje de los desechos orgánicos. Preste atención a los letreros en su propiedad o solicite la información necesaria a su Superintendente. Elimine sus desechos en los conductos de descarga o contenedores pertinentes en su edificio o bien, en contenedores de basura fuera de su edificio.

Haga su parte y:

- Coloque toda la basura en bolsas plásticas cerradas.
- Coloque la arena para gatos y los pañales en doble bolsa e inclúyalos con otros desechos orgánicos.
- **Evite eliminar envases de vidrio, latas de aerosol o artículos grandes en el conducto de descarga de basura.** Pregunte a su Superintendente sobre el lugar donde debe eliminar estos artículos.
- Pregunte a su Superintendente sobre el lugar adonde debe llevar muebles grandes u otros artículos de gran volumen de los que desea deshacerse.



16. Control de plagas

Lamentablemente, las cucarachas, chinches, ratones y otras plagas pueden ocasionalmente ingresar a los hogares. Es difícil controlarlas en lugares atestados de cosas o de gente.

Para ayudar a controlar las plagas en su propiedad:

- Mantenga su unidad habitacional limpia y ordenada.
- No alimente palomas, ardillas ni animales callejeros. Ellos pueden atraer a otras plagas.
- No recoja muebles que otras personas hayan desechado porque pueden estar infestados.
- No deje basura en los corredores ni en los pisos de las salas de conductos de descarga, dado que ello contribuye a la infestación de plagas. Asegúrese de colocar toda la basura en el receptáculo para basura y cerrar completamente el conducto. Los artículos más grandes que no caben en el conducto de descarga se deben llevar al área destinada a la basura voluminosa.

Los chinches constituyen un problema en numerosas ciudades de Norteamérica y Toronto no es la excepción. La única manera de controlarlos es aplicar de inmediato un tratamiento en la unidad habitacional. Existen opciones de tratamientos no químicos disponibles.

Si se deshace de muebles o colchones infestados con plagas, solicite a su Superintendente envoltorios plásticos para envolver estos artículos antes de retirarlos de su unidad habitacional. Nunca deje objeto alguno en el corredor.

Importante: Informe sobre la presencia de plagas a su Superintendente o llame al Client Care Centre. El control de plagas y el tratamiento se realizan sin costo, a menos que usted no prepare su unidad habitacional o se niegue a permitir el ingreso del contratista encargado.

Se le proporcionarán instrucciones para preparar su unidad habitacional para el tratamiento.



17. Inspecciones habitacionales anuales

Una vez al año, su Superintendente inspeccionará su unidad habitacional para asegurarse de que:

1. Las alarmas de humo de su unidad habitacional (y alarmas de monóxido de carbono, si corresponde) estén funcionando.
2. Los mosquiteros de las ventanas no estén dañados y los seguros de ventanas estén en su lugar y no hayan sido alterados.
3. Los artefactos electrodomésticos estén limpios y en funcionamiento.
4. La vivienda no esté abarrotada de cosas ni haya peligros de incendio.
5. No se necesiten reparaciones de mayor envergadura.

La inspección habitacional anual ofrece la oportunidad de evaluar las necesidades de reparaciones capitales y el cumplimiento de las normas de licencias municipales. Por ejemplo, si vive en una casa adosada, durante la inspección habitacional anual, el personal verificará que no se hayan efectuado modificaciones en el sótano.

Cada mes, el personal de Toronto Community Housing prueba las alarmas de incendio y otros sistemas de seguridad personal en las áreas de uso común de su edificio.



18. Acceso a su unidad habitacional

Su unidad habitacional es su hogar y nosotros respetamos eso. Sin embargo, en ocasiones, es posible que el personal y contratistas de Toronto Community Housing o Property Management necesiten ingresar a ella. Los motivos que justifican el ingreso incluyen una emergencia, la necesidad de realizar reparaciones, una inspección de su unidad habitacional o la necesidad de mostrarla a los nuevos inquilinos, si usted se va a mudar a otro lugar.

La *Residential Tenancies Act* exige que le proporcionemos un aviso por escrito al menos 24 horas antes de ingresar a su unidad habitacional, excepto en caso de emergencia.



19. Alojamiento accesible

Toronto Community Housing ofrece alojamiento a residentes con discapacidades físicas en unidades habitacionales con ciertas adiciones (por ejemplo, instalación de barras de apoyo, ampliación de puertas, entre otras) y en las áreas de uso común de edificio; en algunos casos, se traslada a estos residentes a una unidad habitacional más adecuada. Para obtener más información sobre cómo acceder a este recurso de ayuda, converse con su Tenant Services Coordinator o Property Administrator sobre los trámites que debe realizar para solicitar alojamiento accesible.

Áreas de uso común

Información sobre áreas de uso común



1. Prohibición de fumar en áreas de uso común

En Ontario, la ley prohíbe fumar en áreas de uso común de edificios de departamentos. Las áreas de uso común incluyen ascensores, escaleras, corredores, garajes de estacionamiento, salas de lavandería, vestíbulos, gimnasios, salas para basura o reciclaje y salas de eventos y entretenimiento. Si usted o un miembro de su hogar son observados fumando en un área de uso común, pueden recibir una multa de hasta \$5,000 de City of Toronto.

Importante: La legislación de Toronto prohíbe fumar en un área de nueve metros (cerca de 30 pasos o la longitud de un bus pequeño) desde cualquier entrada o salida de un edificio público. Esto incluye a todos los edificios de departamentos y oficinas de Toronto Community Housing.

Si fuma dentro de su unidad habitacional, mantenga las puertas cerradas, de manera que el humo no salga al corredor. Si fuma en el balcón, consulte a sus vecinos para asegurarse de que no les afecte el consumo pasivo del tabaco. Nunca arroje colillas de cigarrillos desde el balcón. Si lo hace, puede recibir una multa.

2. Comparta el aire

Los productos como gel para el cabello, jabón, perfume y loción contienen sustancias y perfumes químicos que afectan la salud de otras personas y puede hacerlas sentir mal. Nunca utilice productos en aerosol ni en polvo en los corredores. Considere utilizar productos “sin perfume” en otras áreas de uso común. Lo que usted haga afecta a sus vecinos.

3. Salas de lavandería

La mayoría de los edificios de Toronto Community Housing tiene salas de lavandería provistas de máquinas lavadoras y secadoras que funcionan con monedas o tarjetas. Los horarios y los precios se indican en cada sala de lavandería. Si se da cuenta de que una máquina no funciona o retiene sus monedas, llame al número indicado en la sala de lavandería.

4. Salas de recreación

Muchos edificios de Toronto Community Housing ofrecen salas de recreación, salas de reunión y gimnasios. Los residentes y grupos de residentes pueden reservar estas salas para reuniones, fiestas u otros eventos. Es posible que se le cobre una tarifa y, quizás, necesite un seguro.

Para averiguar cómo puede reservar un espacio, lea la Non-Residential Space Use Policy (Política de uso de espacio no residencial). Para obtener una copia de este documento:

- Visite www.torontohousing.ca, o
- Visite su Operating Unit o Property Management Office, o
- Llame al **Client Care Centre**, o
- Envíe un correo electrónico a help@torontohousing.ca.

5. Corredores

Todos los corredores en edificios de Toronto Community Housing se deben mantener despejados de muebles, alfombras (a menos que sean instaladas por Toronto Community Housing), patinetas, bicicletas, coches de bebé, andadores o artículos que deba desechar en la basura. Lleve los desechos domésticos y artículos a desechar de gran tamaño al área designada de su propiedad.

Si tiene dudas de cómo y dónde deshacerse de muebles viejos o artículos grandes:

- Pregunte a su Superintendente, o
- Llame al **Client Care Centre**. Nunca deje artículos en los corredores. Estos representan un peligro de incendio.

6. Espacios exteriores

Los residentes pueden usar cuando quieran los espacios exteriores, como por ejemplo, un patio trasero, de manera justa y razonable. Al hacerlo, ayudan a mantener la seguridad y permiten a los demás disfrutar de la vida al aire libre en su comunidad.

Si desea realizar un evento en un espacio exterior de uso común, debe solicitar aprobación al personal y tener en cuenta las restricciones respecto al ruido. Para reservar un espacio para un evento, comuníquese con su Superintendente. Si tiene otras preguntas, converse con el personal de su Operating Unit o Property Management Office.

Fiestas al aire libre

Los residentes pueden celebrar fiestas privadas en sus patios traseros. Usted es responsable del comportamiento de sus invitados y visitas. Recuerde que debe permanecer en su patio trasero, mantener el ruido en un nivel tolerable para los vecinos y mantener la limpieza.

Si tiene planificado realizar una barbacoa o una reunión social al aire libre en un área de uso común, debe solicitar permiso al personal local. Para averiguar cómo hacerlo, lea la Non-Residential Space Use Policy de Toronto Community Housing.

Está prohibido celebrar eventos no autorizados en espacios de uso común. Si se ve afectado por un evento no autorizado en su comunidad, llame a la **Community Safety Unit (Unidad de seguridad comunitaria)** al **416-921-2323** para plantear sus inquietudes.

7. Piscinas infantiles y para adultos al aire libre

Si tiene una piscina para adultos o una piscina infantil en su espacio exterior cuya profundidad es de 24 pulgadas o más, debe contar con una cubierta de piscina. Este es un estatuto de City of Toronto. Para obtener más información, llame al **311**.



8. Estacionamiento

Para optar por un estacionamiento de inquilino:

- Una familia debe estar al día con el alquiler que paga a Toronto Community Housing.
- La propiedad del vehículo debe estar registrada a nombre de un miembro de la familia registrado en el contrato de arrendamiento. La dirección debe corresponder a una unidad habitacional de Toronto Community Housing donde el miembro del hogar reside.
- La calcomanía de la placa del vehículo debe ser válida y estar actualizada. Para alquilar un espacio de estacionamiento, debe dirigirse a su Operating Unit o Property Management Office, durante el horario de atención, y registrarse para un permiso de estacionamiento.

Un miembro del hogar debe:

- Leer y cumplir con los Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (Términos y condiciones de estacionamiento de vehículos de inquilinos).
- Llenar y firmar el formulario Tenant Vehicle Parking Registration (Registro de estacionamiento para vehículos de inquilinos).
- Mostrar un comprobante de propiedad del vehículo y de su seguro cuando se registre.

Existen espacios de estacionamiento de visitas para cualquier persona que visite su propiedad o para residentes que visitan una propiedad de Toronto Community Housing donde no están registrados para estacionar. Existen dos tipos de estacionamientos de visitas:

- **Estacionamientos "Pay-and-display"**: los vehículos estacionados en estos estacionamientos deben comprar un ticket "pay-and-display" y seguir las instrucciones en pantalla.
- **Estacionamientos "Non-pay-and-display"**: Los vehículos estacionados en estos espacios deben mostrar un Permiso de estacionamiento de visitas con todos los datos. Debe seguir las instrucciones indicadas en el reverso del permiso y respetar los letreros expuestos en el lugar.

Para averiguar si hay estacionamientos de visitas disponibles, puede conversar con su Superintendente. A continuación, puede solicitar un Permiso de estacionamiento de visitas a su Operating Unit o Property Management Office o a su Superintendente. Una vivienda tiene derecho a nueve permisos de estacionamiento de visitas al mes.

Para obtener más detalles, visite www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing.

Para denunciar una infracción relacionada con el estacionamiento, llame a la Community Safety Unit de Toronto Community Housing al **416-921-2323**.

Todos los funcionarios de Toronto Community Housing están autorizados para imponer multas de estacionamiento de City of Toronto. Además, pueden solicitar el remolque de automóviles estacionados ilegalmente desde la propiedad de Toronto Community Housing.

Si se le impone una multa de estacionamiento, lea y siga las instrucciones sobre el pago de multas y opciones para controversias en el reverso de la multa (consulte la Opción de juicio 3).

Cuéntenos lo que opina de su Guía del inquilino.

¡Envíe hoy su encuesta!

Estamos ansiosos por conocer sus comentarios sobre la Guía del inquilino.
¡Su opinión es importante para nosotros!

Todas las respuestas se mantienen en la más estricta confidencialidad. Responda la encuesta en el reverso de esta página.

(Para participar, debe ser mayor de 18 años.)

Si envía la encuesta respondida antes del 30 de junio de 2015, participará en un sorteo para ganar un llavero de silbato con luz.

¡Hay 100 llaveros de silbato para repartir!



Puede enviarnos la encuesta de tres maneras:

1. Visite www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey O
2. Desprenda esta página con la encuesta respondida en el reverso, dóblela por la mitad y entréguela a su Superintendente, quien la colocará en un sobre sellado. (También puede colocarla usted mismo en un sobre sellado, si así lo desea.) O
3. Desprenda esta página con la encuesta respondida en el reverso y envíela por correo a:
Tenant Guide Survey
Toronto Community Housing
931 Yonge Street, 7th floor
Toronto, ON M4W 2H2

Para participar en el sorteo por un llavero de silbato con luz, debe proporcionar su dirección postal completa a continuación. (Las respuestas a la encuesta igual se mantendrán confidenciales.)

En general, ¿cómo calificaría esta Guía del inquilino?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Aceptable
- Deficiente
- Muy deficiente

¿Cómo se enteró de la existencia de la Guía del inquilino? (Marque todas las opciones que correspondan)

- Por un vecino
- Por un empleado de Toronto Community Housing
- Por un afiche en mi edificio/comunidad
- Por una agencia comunitaria
- En una reunión del edificio o reunión comunitaria
- Otro. Escriba:
- No me acuerdo

¿Qué tan fácil le pareció encontrar la información que buscaba en la Guía del inquilino?

- Muy fácil
- Relativamente fácil
- Relativamente difícil
- Muy difícil
- No pude encontrar la información que buscaba en la Guía del inquilino
- No buscaba ninguna información específica

¿Qué tan fácil le pareció comprender la información contenida en la Guía del inquilino?

- Muy fácil
- Relativamente fácil
- Relativamente difícil
- Muy difícil

¿Por cuánto tiempo ha sido residente de Toronto Community Housing?

- Menos de 2 años
- 3 – 5 años
- 6 – 10 años
- Más de 10 años

¿Qué fue lo que más le gustó de la Guía del inquilino?

¿Qué información le gustaría que añadiéramos a futuras versiones de la Guía del inquilino?

¡Gracias por responder la encuesta!

Su inquilinato

Su alquiler

Debe pagar su alquiler el primer día del mes, todos los meses.

Tipos de alquiler

Existen tres tipos de alquiler disponibles en Toronto Community Housing.

1. Alquiler compatible con el ingreso (**Rent-geared-to-income o RGI, por sus siglas en inglés**)

Este tipo de alquiler se paga por viviendas subvencionadas. Normalmente, constituye el 30 por ciento del ingreso doméstico bruto mensual (ingreso antes de las deducciones). De acuerdo con las normas para viviendas sociales en Ontario, el monto pagado se evalúa todos los años. Sin embargo, si paga un alquiler compatible con el ingreso y su ingreso cambia en cualquier momento durante el año, debe informar sobre tal cambio a Toronto Community Housing en un plazo de 30 días.

Si parte o la totalidad de su ingreso proviene de Ontario Works o del Ontario Disability Support Program y usted paga un alquiler compatible con el ingreso, su alquiler se calcula según una escala. Usted sigue siendo responsable de informar sobre cambios en su ingreso a Toronto Community Housing en un plazo de 30 días.

2. Alquiler asequible

Este tipo de alquiler se establece al nivel del alquiler promedio en el mercado o una cifra inferior a esa. Para ser elegible, el ingreso doméstico bruto anual del solicitante no debe ser mayor que cuatro veces el alquiler anual de la unidad habitacional que desea alquilar.

3. Alquiler a precio de mercado

Es igual o ligeramente inferior a los alquileres que cobran arrendadores privados en el área.

Si usted paga un alquiler a precio de mercado y desea solicitar un alquiler compatible con el ingreso, debe presentar su solicitud en Housing Connections. Puede hacer una de las siguientes cosas:

- Puede visitarlos en 176 Elm Street.
- Puede llamar al **416-981-6111**.
- Puede encontrar información en línea en **www.housingconnections.ca**.

Tenga en cuenta lo siguiente: Existe una lista de espera y pueden transcurrir varios años antes de que se le ofrezca un subsidio de alquiler compatible con el ingreso.

Es posible que su alquiler total también incluya cargos por concepto de estacionamiento o servicios básicos, entre otros servicios.

Sus opciones de pago

Los residentes pueden pagar el alquiler de una de estas tres maneras:



1. Pago previamente autorizado (PAP)

Esta es la manera más fácil de asegurarse de siempre pagar a tiempo su alquiler. Para el pago previamente autorizado del alquiler, su banco transfiere su pago de alquiler directamente desde su cuenta bancaria a Toronto Community Housing todos los meses. Cuando firme su contrato de arrendamiento, recibirá un formulario para establecer este tipo de pago. Si necesita otro formulario, visite su Operating Unit o Property Management Office, o bien llame al Client Care Centre.

Tanto su banco como Toronto Community Housing le cobrarán una tarifa si no hay fondos suficientes en su cuenta el primer día de cada mes.

2. Pago en banco local, cooperativa de crédito, sociedad fiduciaria o empresa de cobro de cheques

También puede pagar el alquiler a través de su banco local, de una cooperativa de crédito, de una sociedad fiduciaria o de una empresa de cobro de cheques.

Si desea pagar el alquiler de esta manera, solicite comprobantes de pago a su Tenant Services Coordinator o Property Administrator. Se los enviaremos por correo una vez al año. Lleve un comprobante de pago a su banco, cooperativa de crédito, sociedad fiduciaria o empresa de cobro de cheques y pague su alquiler en efectivo, con cheque o giro bancario, o bien, a través de un cajero automático.

3. Pago telefónico o a través de banca en línea

Puede pagar su alquiler por teléfono o mediante banca en línea. Para averiguar cómo hacerlo, converse con un funcionario de su banco, cooperativa de crédito o sociedad fiduciaria.

Importante: Si cree que es posible que no pueda pagar o se atrase en el pago de su alquiler, llámenos.

Nuestro deseo es ayudarle a conservar su hogar. Si deja de pagar el alquiler un mes, incurrirá en morosidad (pagos atrasados). Si usted paga un alquiler compatible con el ingreso, corre el riesgo de perder su subsidio. Podemos hacer arreglos especiales para ayudarle si usted se encuentra en el hospital o enfrenta otra emergencia personal.

Llame al **Client Care Centre** para informar de ello a su Tenant Services Coordinator o Property Administrator. Podemos trabajar con usted para elaborar un plan de liquidación.

Su arrendamiento



1. Informe de cambios en su ingreso

City of Toronto y Province of Ontario establecen las normas para los subsidios de alquiler compatible con el ingreso. Si su ingreso cambia, debe informar de tal cambio por escrito o en persona a su Tenant Services Coordinator o Property Administrator en un plazo de 30 días. Si no informa sobre los cambios en el ingreso, se le pueden cobrar los alquileres atrasados y/o puede perder su subsidio de alquiler compatible con el ingreso. Es posible que su alquiler se eleve a alquiler a precio de mercado y también lo pueden desalojar. Si tiene consultas sobre cómo informar de cambios en el ingreso, converse con su Tenant Services Coordinator o Property Administrator.

¿Usted o un miembro de su hogar cumple 65 años este año?

Cuando usted o un miembro de su hogar cumplen 65 años, esto puede afectar el ingreso anual de su hogar, así como también el alquiler que paga cada mes.

Si recibe una pensión de otro país, debe informar sobre este ingreso a Toronto Community Housing.

Si tiene consultas sobre el Canada Pension Plan u Old Age Security, encontrará la información de contacto necesaria en la página 48.

2. Evaluación anual del alquiler

Si paga un alquiler compatible con el ingreso, le enviaremos un paquete de evaluación del alquiler una vez al año. El paquete incluye formularios que debe llenar para informar sobre el ingreso de todos los miembros de su hogar. Debe llenarlos y enviarlos de vuelta en un plazo de 30 días. Si no lo hace, puede perder su subsidio de alquiler compatible con el ingreso.

Si necesita ayuda para llenar los formularios, visite su Operating Unit o Property Management Office o llame al **Client Care Centre** para concertar una cita.

3. Adición o eliminación de un miembro de un hogar sujeto a alquiler compatible con el ingreso

Si alguien se incorpora a su unidad habitacional o deja de vivir en ella, debe informar sobre el hecho a Toronto Community Housing en un plazo de 30 días.

Para agregar una persona a su hogar:

1. Complete el formulario Addition to Household Composition Request (Solicitud de adición al número de personas del hogar). Puede obtener una copia de él en www.torontohousing.ca, al visitar su Operating Unit o Property Management Office, o al llamar al **Client Care Centre**.
2. Adjunte toda la documentación de respaldo.
3. Envíe o lleve consigo la información a su Operating Unit o Property Management Office.

Si se aprueba su solicitud:

- Es posible que deba firmar un nuevo contrato de arrendamiento.
- Su alquiler se volverá a calcular de acuerdo con el nuevo ingreso del hogar.
- Si agregó a su hogar una persona que estaba en la lista de espera central, la retiraremos de la lista.

Debe cumplir con ciertas condiciones antes de poder agregar otra persona a su hogar. Estas incluyen:

- Él o ella debe ser elegible para un subsidio de alquiler compatible con el ingreso.
- La adición de la persona debe cumplir con las normas de alquiler de la ciudad (según la sección Toronto Municipal Code Property Standards).
- Su cuenta no debe registrar pagos atrasados.

Debe comunicarse con su Tenant Services Coordinator o Property Administrator en un plazo de 30 días desde que una persona abandona su hogar. Si la persona figuraba en su contrato de arrendamiento, deberá declarar por escrito que renuncia a cualquier interés en la unidad habitacional. Es posible que deba firmar un nuevo contrato de arrendamiento.

4. Procedimientos de reestructuración (exceso de espacio de vivienda)

Si vive en una unidad habitacional que es demasiado grande para su familia, será agregado a la lista de transferencia interna de Toronto Community Housing. Nuestro personal trabajará con usted para encontrar una unidad habitacional de tamaño más apto para su familia. Si esto toma más de un año, su familia será agregada a la lista de espera central en Housing Connections. Después, se le solicitará elegir al menos cinco opciones de vivienda de otros proveedores de vivienda.

5. Procedimientos de expansión (poco espacio de vivienda)

Si vive en una unidad habitacional que es demasiado pequeña para su familia, puede solicitar que lo agreguen a la lista de transferencia interna de Toronto Community Housing. Si le faltan dos o más dormitorios, usted tendrá prioridad.

6. Proceso de solicitud de transferencia a otra unidad habitacional

Para averiguar cómo solicitar una transferencia a otra unidad habitacional de Toronto Community Housing, lea la Tenant Transfer Policy (Política de transferencia de inquilinos) y la Transfer Guideline (Pauta de transferencia). Para obtener una copia de la política y la pauta:

- Visite **www.torontohousing.ca**, o
- Visite su Operating Unit o Property Management Office, o
- Llame al **Client Care Centre**.

Deberá conversar con su Tenant Services Coordinator o Property Administrator, o visitar su Operating Unit o Property Management Office para que agreguen su nombre a la lista de espera para la propiedad que eligió. Muchos edificios tienen extensas listas de espera. En algunos casos, es posible que deba esperar entre cinco y 10 años.

7. Visitor and Guest Policy (Política de visitas e invitados)

Los invitados pueden alojarse en su hogar por un máximo de 30 días en un año. Pueden ser 30 días consecutivos o distribuidos durante el año, pero no más.

Esta política se aplica a toda persona que se aloje en su unidad habitacional y no sea un miembro aprobado de su hogar. En casos especiales, cuando se necesitan cuidados o servicios médicos de corto

plazo, los invitados pueden vivir en la unidad habitacional por más de 30 días, siempre y cuando la Operating Unit o Property Manager otorguen su aprobación.

Si Toronto Community Housing recibe información de que usted tiene invitados viviendo en su hogar por más de 30 días, sin aprobación, investigaremos la situación. Si su invitado no constituye un caso especial, es posible que usted pierda el subsidio de alquiler compatible con el ingreso.

Para obtener más información sobre casos especiales o recibir una copia de la Visitor and Guest Policy:

- Llame al **Client Care Centre**, o
- Visite su Operating Unit o Property Management Office, o
- Visite **www.torontohousing.ca**.

8. Ausencias de su unidad habitacional por 90 días o más mientras paga alquiler compatible con el ingreso

Para una familia que paga alquiler compatible con el ingreso, la pauta de City of Toronto para viviendas sociales establece un plazo máximo de 90 días para que todos los miembros del hogar se “ausenten” o no se alojen en su unidad habitacional mientras siguen recibiendo un subsidio de alquiler compatible con el ingreso. Sin embargo, existen ciertas excepciones a esta norma.

- Esta norma solo se aplica si todos los miembros de su hogar se encuentran lejos al mismo tiempo.
- Las ausencias breves de siete días consecutivos o menos no se consideran en el límite de 90 días durante un período de 12 meses.

Procure informarnos de si se encuentra hospitalizado, en rehabilitación o en espera de un juicio o bien, presente documentos que respalden una justificación válida para ausentarse de su unidad habitacional por más de 90 días. Para obtener más información sobre esta pauta, visite:

www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit..

Para obtener más información, llame al **Client Care Centre** o visite su Operating Unit o Property Management Office.

9. Divulgación de información personal

Existen leyes que protegen su derecho a la privacidad. Los arrendadores deben cumplir normas estrictas al recopilar, utilizar y compartir su información personal.

Si usted paga un alquiler compatible con el ingreso:

Toronto Community Housing tiene la obligación de recopilar información personal sobre los miembros de su hogar a fin de determinar si usted puede optar por un subsidio de alquiler compatible con el ingreso y para calcular su alquiler.

Toronto Community Housing además tiene la facultad de recopilar información sobre su inquilinato y subsidio de vivienda en virtud de la *Housing Services Act, 2011*.

Si desea que alguien converse en representación suya sobre su arrendamiento, debe llenar un formulario Consent to Disclose Information (Consentimiento de divulgación de información) para otorgarnos permiso de compartir información sobre su inquilinato. Puede hacer esto en línea, en persona en su Operating Unit o Property Management Office o al llamar al **416-981-5500**.

Desalojo

En virtud de la *Residential Tenancies Act*, estos son algunos de los motivos que pueden dar lugar al desalojo:

- No pagar su alquiler.
- Tener viviendo en su unidad habitacional a un número de personas mayor del permitido por las normas de seguridad.
- Tener viviendo en su unidad habitacional a personas que no figuran en su contrato de arrendamiento.
- Causar, en forma premeditada, daños graves a su unidad habitacional o al edificio.
- No informar sobre su ingreso financiero o el ingreso de cualquier otro miembro de su hogar cuando usted paga alquiler compatible con el ingreso.
- Comportarse de una manera que perturbe la tranquilidad razonable de los demás residentes.
- Amenazar la seguridad de otro residente.
- Infringir la ley dentro de una propiedad de Toronto Community Housing.
- Infringir los términos de su contrato de arrendamiento.

Toronto Community Housing trabaja con los inquilinos que se atrasan en pagar el alquiler para ayudarles a cumplir sus responsabilidades y, en lo posible, conservar su vivienda.

Office of the Commissioner of Housing Equity

Esta oficina trabaja para garantizar que se apliquen medidas de protección para adultos mayores (mayores de 59 años) e inquilinos vulnerables que hayan perdido su subsidio o corren el riesgo de ser desalojados por no pagar su alquiler. La oficina es independiente de Toronto Community Housing (el Commissioner (Comisionado) depende del Directorio). Ella se rige por los principios de integridad, imparcialidad e independencia. Información de contacto: Teléfono **416-632-7999**, o correo electrónico: **info@oche.ca**.

El desalojo siempre es el último recurso. Su unidad habitacional es su hogar y nuestro deseo es ayudarle a conservarlo trabajando codo a codo con usted. Si tiene dificultades para pagar el alquiler, infórmenos de inmediato.

Más información sobre nuestras políticas asociadas al desalojo:

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Política de prevención de desalojo por alquiler impago (pagos atrasados))
- Policy on Evictions for Cause (Política de desalojo justificado)

Usted puede:

- Descargar una copia de **www.torontohousing.ca**, o
- Visitar su Operating Unit o Property Management Office, o
- Llamar al **Client Care Centre** al **416-981-5500**.

Importante: Ninguna parte de esta guía debe considerarse una asesoría legal. Si se produce algún conflicto entre el contenido de esta guía y cualquier ley de Canadá (federal, provincial o de otro tipo), prevalecerá la ley.

Procedimientos de mudanza

1. Aviso

Cuando esté listo para mudarse de su unidad habitacional, deberá proporcionar un aviso por escrito 60 días (dos meses calendario completos) antes de la fecha de mudanza planificada. Entregue su aviso de mudanza a su Operating Unit o Property Management Office.

2. Devolución de llaves y llaveros electrónicos

Antes de irse, debe devolver todas las llaves de la unidad habitacional, incluidas las llaves del buzón de correo y los llaveros a control remoto, las llaves del garaje de estacionamiento y las calcomanías de estacionamiento. Entréguelas a su Superintendente. Si no devuelve estas llaves, se le cobrará por su reemplazo.

3. Alquiler y otros cargos

A usted se le cobra el alquiler hasta el final del mes en que finaliza su inquilinato. Por ejemplo:

- Si presentó un aviso por escrito el 1º de marzo, deberá pagar el alquiler correspondiente a marzo y abril y se mudará antes del 1º de mayo.
- Si presentó el aviso por escrito el 15 de febrero, deberá pagar alquiler hasta el 30 de abril y mudarse antes del 1º de mayo.

Usted es responsable del costo de reparación de cualquier daño que cause en la unidad habitacional o de la limpieza de su unidad habitacional si está sucia al momento de mudarse.

4. Inspección

El personal de Toronto Community Housing inspeccionará su unidad habitacional poco después de que usted presente el aviso por escrito. La volverán a inspeccionar después de que se mude. Su unidad habitacional debe estar en su condición original. Se le cobrará por todos los daños de su unidad habitacional que no correspondan al desgaste normal.

Por ejemplo, si instala papel mural, deberá quitarlo.

Su seguridad

En Toronto Community Housing nos importa su seguridad.



En caso de emergencia, siempre llame al **911**.

Lo que hacemos:

La Community Safety Unit de Toronto Community Housing es un equipo formado por special constables (actuarios especiales), community patrol officers (oficiales de patrulla de la comunidad) y un centro de despacho. Nuestro equipo es móvil, puesto que patrulla la comunidad a pie, en bicicleta o en auto.

Lo que usted puede hacer:

Los residentes de Toronto Community Housing cuidan de sus vecinos. En algunos edificios, los residentes han establecido un “sistema de compañeros” para cuidarse unos a otros. Si tiene alguna preocupación, compártala con otra persona, por ejemplo, un vecino, un amigo o la Community Safety Unit.

Puede llamar a la Community Safety Unit para plantear problemas de seguridad o para denunciar una infracción de estacionamiento dentro de una propiedad de Toronto Community Housing.

Llame al 416-921-2323, las 24 horas del día, los siete días de la semana.

¿Qué sucede cuando llama al 416-921-2323?

El despachador le formula algunas preguntas para determinar lo que necesita. Estas preguntas pueden incluir:

- ¿En qué lugar se encuentra?
- ¿Dónde necesita ayuda?
- ¿Quién está involucrado?

Además, el despachador le hará otras preguntas para asegurarse de enviar los recursos correctos lo más rápido posible a fin de mantener seguras a todas las personas. Tomamos muy en serio todas las llamadas y trabajamos con las autoridades correspondientes para coordinar la respuesta.

Cada situación es distinta.

- Si se trata de una situación de vida o muerte, el despachador se comunicará de inmediato con los Toronto Emergency Services al **911**.
- Si no se trata de una situación de vida o muerte ni de una que requiera la presencia de un community patrol officer, los despachadores pueden registrar su información. Los community patrol officers trabajarán con Toronto Police Service y el personal de gestión inmobiliaria para hacer seguimiento de sus inquietudes.

Quienes llamen pueden permanecer anónimos. Sin embargo, si desea hablar con un funcionario, el despachador le solicitará su nombre y número de teléfono.

Para obtener más información sobre la seguridad comunitaria y la prevención de delitos, visite el sitio web de Toronto Police Service en www.torontopolice.on.ca.

Seguridad en su comunidad



A fin de crear una comunidad saludable y segura, los residentes deben estar conscientes de las siguientes normas:

1. Nosotros (el personal y los residentes) nos tratamos mutuamente con respeto y cortesía; además, valoramos la diversidad en nuestras comunidades.
2. Promovemos comunidades pacíficas, saludables y seguras.
3. Asumimos la responsabilidad de nuestras acciones y de las acciones de nuestros hijos, familiares, invitados, visitas y mascotas.
4. Respetamos toda la propiedad en nuestras comunidades, incluidas las unidades habitacionales de alquiler, la propiedad personal, los espacios de uso común y las oficinas.
5. Respetamos y apoyamos las políticas y los acuerdos de arrendamiento de Toronto Community Housing y todas las leyes.

Si usted es testigo o víctima de una conducta antisocial, comuníquese con la Community Safety Unit al **416-921-2323**.

Algunos ejemplos comunes de conducta antisocial incluyen:

- Exceso de ruido
- Abrir las puertas del vestíbulo a extraños
- Merodear
- Tirar basura y facilitar la propagación del olor a basura
- Faltar el respeto a las personas con conductas conflictivas o abuso verbal
- Actuar de manera agresiva con las personas
- No llevar su perro restringido con una correa
- Mantenimiento doméstico deficiente/acumulación de cosas que ponen en riesgo la seguridad

La Community Safety Unit y la Operating Unit o Property Manager hacen seguimiento de las reclamaciones por conducta antisocial.

Importante: Los residentes que incurran en conductas antisociales recibirán advertencias formales. En casos más graves, pueden ser desalojados por el Consejo de arrendadores y arrendatarios. Además, de ser necesario, solicitaremos la intervención de la policía y de otras agencias.

Seguridad en su entorno

Para mantener su seguridad y la de su edificio:

- No utilice artilugios para mantener las entradas y puertas abiertas. Si lo hace, pone en riesgo a todos los residentes del edificio.
- Mantenga los corredores despejados. Si no lo hace, existe un peligro de incendio. Mantener los corredores despejados permite evitar tropiezos y caídas. Facilita el mantenimiento de la limpieza de pisos y alfombras. Además, permite al personal de emergencia llegar a usted con mayor rapidez.
- Antes de abordar un ascensor, preste atención. Si en el ascensor hay una persona que lo hace sentir incómodo, déjelo ir y espere el siguiente.
- Siempre cierre con llave las puertas de su unidad habitacional.
- Cuando utilice el sistema de entrada, asegúrese de que conoce a la persona que llama antes de permitirle el ingreso al edificio.
- No permita a vendedores y otras personas que no conoce ingresar al edificio.
- No entregue copias de las llaves o llaveros a control remoto de su unidad habitacional a ninguna persona que no viva con usted.
- Si pierde sus llaves o llavero electrónico, informe de inmediato a su Superintendente.
- Si se va a ausentar por un período prolongado, informe a su Superintendente. Los inquilinos que pagan alquiler compatible con el ingreso y que se ausentan de su unidad habitacional por más de 90 días corren el riesgo de perder su subsidio.
- No deje a los niños solos en casa.
- Informe a su Superintendente si:
 - Observa bombillas quemadas dentro y alrededor del edificio
 - Hay áreas donde es necesario retirar nieve y hielo
 - Observa árboles, arbustos o setos que se deben podar.

Seguridad en áreas de estacionamiento y en su auto

- No permita que nadie lo siga al garaje subterráneo ni al estacionamiento en la superficie. Si observa a alguien o algo que lo pone nervioso, permanezca en su auto y toque el claxon o conduzca alejándose del lugar. Informe sobre su inquietud a la Community Safety Unit. Puede volver a otra hora.
- Evite escuchar música mientras camina hacia su auto o camina por la calle, de manera que pueda escuchar lo que sucede a su alrededor.
- Si tiene una bicicleta, regístrela en el departamento de policía. Utilice un candado de buena calidad. Asegure su bicicleta a un objeto que no se pueda cortar ni romper.
- Si su bicicleta no tiene un número de serie, grabe un número en la estructura y las ruedas para que pueda identificarla si se la roban.
- Siempre mantenga su auto cerrado con llave, cuando lo use y cuando esté estacionado.

- No deje objetos de valor en el auto.
- Antes de subir, observe el interior y el área debajo del auto.
- Si tiene problemas con su auto, abra la capota, enciérrese con llave en el interior y espere la llegada de la policía o del camión de remolque. No abra la puerta a nadie que no conozca.

Seguridad en una casa adosada

- Camine por áreas bien iluminadas y habilitadas para la circulación de peatones. Evite tomar atajos.
- Asegúrese de mantener las ventanas y puertas de planta baja cerradas en forma segura, especialmente cuando el clima es cálido.
- Informe sobre las bombillas quemadas o plantas demasiado crecidas a su Superintendente.
- Mantenga encendida la luz de su patio trasero durante la noche. Esto ofrece una mayor visibilidad a los peatones. Además, disuade de incurrir en conductas antisociales. El uso de bombillas de ahorro de energía no afectará en gran medida su cuenta de electricidad.

Seguridad de los fuegos artificiales

En ninguna circunstancia se permite lanzar fuegos artificiales en propiedades de Toronto Community Housing. Si bien son muy bellos, los fuegos artificiales pueden ser peligrosos para los niños, los adultos y las mascotas. Pueden causar incendios y daños en las viviendas. Además, pueden causar graves lesiones, como quemaduras, cortes y ceguera.

Para obtener información sobre eventos públicos de fuegos artificiales en toda la ciudad:

- Llame al municipio al **311**
- Visite www.toronto.ca/special_events

Si tiene preguntas o inquietudes, comuníquese con:

- El Superintendente de su edificio
- La Community Safety Unit al **416-921-2323**
- En caso de emergencia, llame al **911**

Seguridad contra incendio

Si observa un incendio, siempre llame al 911.



Nunca suponga que otra persona ya llamó al **911**. Asegúrese de proporcionar la siguiente información:

- Su nombre
- La dirección de su edificio
- La ubicación del incendio

Equipo de seguridad personal

Las alarmas de humo le advierten de un incendio al emitir un sonido. Todas las unidades habitacionales de Toronto Community Housing cuentan con una alarma de humo. Nunca desinstale la alarma de humo.

Utilice las alarmas de humo en forma correcta

Si su alarma de humo se activa cuando sale humo del horno o la cocina, pero no se ha producido un incendio, ventile el humo lejos de la alarma o pulse el botón “hush” (silenciar). Si la alarma de humo no funciona o se activa cuando no hay humo, presione el botón “hush” y luego, llame al **Client Care Centre**.

Nuestro personal comprueba el funcionamiento de su alarma de humo cada vez que visita su unidad habitacional y durante la inspección anual de la unidad habitacional. Si la alarma de humo no funciona, la repararemos o reemplazaremos. Si desactiva o retira la alarma de humo, se está poniendo en riesgo usted, a su familia y a sus vecinos. Nosotros notificaremos a Toronto Fire Services, quienes le enviarán una carta de advertencia. Es posible que se le cobren las reparaciones y se le imponga una multa de hasta \$50,000. Si esto sucede más de dos veces, será desalojado.

Alarmas de monóxido de carbono

Las alarmas de monóxido de carbono le advierten si el nivel de monóxido de carbono, un gas inodoro, es demasiado alto. Las alarmas de monóxido de carbono se instalan en unidades habitacionales donde hay un artefacto que funciona con combustible fósil, como un calentador de agua o un horno a gas.

En un edificio de departamentos, las alarmas de monóxido de carbono se colocan en unidades habitacionales dos plantas sobre, dos plantas debajo y en la misma planta donde se encuentran los artefactos a combustible fósil, y sobre los garajes de estacionamiento subterráneos.

Manténgase preparado para una emergencia

- Elabore un plan para que usted y su familia sepan lo que deben hacer en caso de emergencia. Practiquen la manera en que saldrán de la unidad habitacional en forma segura, especialmente si tiene niños. Elijan un lugar fuera de la vivienda donde todos los miembros de la familia se reúnan en caso de emergencia.
- Reúna un kit de emergencia (incluida una lista de contactos importantes) y siempre esté consciente de dónde se guarda.
- Adquiera un seguro que proteja a su familia y sus pertenencias.
- Asegúrese de que todos los miembros de su familia conozcan el nombre y el número de su contacto de emergencia.

Si se produce un incendio en su unidad habitacional y no lo puede apagar, active la alarma de incendio más cercana y llame al **911**.

- Si se produce un incendio en su edificio, consulte las instrucciones publicadas en la parte trasera de su puerta principal.
- Antes de abrir cualquier puerta, toque el picaporte y la puerta misma, de abajo hacia arriba. Si la puerta no está caliente, ábrala un poco. Si el corredor está despejado, tome sus llaves y un bolso con lo más necesario (si lo tiene) y salga utilizando la escalera más cercana.
- Cierre, pero sin llave, todas las puertas detrás suyo.
- Las puertas cortafuegos en los corredores se cierran automáticamente. No utilice ningún artilugio para impedir que se cierren.

Si no puede salir:

- Selle todas las rendijas por donde pueda ingresar el humo con toallas y sábanas mojadas. Utilice cinta para cerrar las ranuras de correo y las salidas de ventilación.
- Diríjase al balcón o a la habitación más lejos del humo. El humo sube, de manera que manténgase extendido en el suelo, si puede hacerlo.
- Cuelgue una toalla o una sábana en la ventana o en el balcón para indicar su ubicación a los bomberos.
- Procure mantener la calma.

Toronto Fire Services recomienda reunir un kit con los siguientes artículos que puede usar en caso de incendio:

- Algunas toallas o paños que pueda mojar y colocar en la base de una puerta, así como sobre su boca y nariz, lo que le ayudará a respirar en lugares llenos de humo.
- Cinta de embalar y papel de aluminio para cubrir las ranuras de correo y las ventilaciones.
- Un silbato para solicitar ayuda.
- Una linterna que puede usar si se produce una falla de energía, si los corredores están llenos de humo o para señalar si necesita ayuda.
- Un marcador para escribir mensajes en tela, puertas o ventanas.
- Una sábana de algodón. Si hay demasiado humo en su habitación, moje la sábana con agua y cree una tienda cerca de una ventana abierta.
- Un balde de plástico con tapa para guardar todos los artículos de esta lista. Durante un incendio, llene con agua el balde.

Para obtener más información sobre seguridad y prevención de incendios, visite el sitio web de Toronto Fire Services en www.toronto.ca/fire.

Fallas de energía

Todas las propiedades de Toronto Community Housing son distintas. Algunos edificios cuentan con generadores de emergencia, en tanto que otros no. Para informar sobre una falla de energía en su edificio:

- Llame a Toronto Hydro al **416-542-8000**.
- Llame al **Client Care Centre**.

Si se espera que una falla de energía se prolongue por más de tres horas, el personal publicará avisos y visitará las unidades habitacionales para compartir la información y asegurarse de satisfacer las necesidades de los residentes. Para obtener más información sobre cómo prepararse para emergencias, consulte las páginas 52 y 53.

Para obtener más información sobre cómo prepararse para fallas de energía, visite www.torontohydro.com.

Participación

¡Asista a una reunión, coordine una reunión o intégrese a un comité!

Cómo participar en su comunidad

Todos los residentes tienen oportunidades de participar en su comunidad. ¿Existe algún problema de importancia para usted? Asista a una reunión, coordine una reunión o intégrese a un comité.

Resident and Community Services (Servicios para residentes y la comunidad) es un departamento completo que se dedica a ofrecer apoyo, programas, oportunidades y eventos para los residentes. El personal de este departamento además apoya la participación de residentes en todas las comunidades de Toronto Community Housing.

Reuniones

Reuniones del Directorio y del Comité del directorio

El Directorio de Toronto Community Housing tiene dos cupos destinados a inquilinos. Los residentes interesados pueden presentar su solicitud y ser elegidos por otros residentes para ocupar estos cargos cada cuatro años. Las reuniones del Directorio y del Comité del directorio son abiertas al público.

Las fechas y horas en que tienen lugar se publican en nuestro sitio web: www.torontohousing.ca. Para realizar una declaración escrita u oral sobre un elemento de la agenda de una reunión pública, llame al **416-981-4232** (para reuniones del Directorio) o al **416-981-4194** (para reuniones del Comité del directorio).

Reuniones comunitarias

Las reuniones que se llevan a cabo en su comunidad pueden ser organizadas por el personal para tratar asuntos de Toronto Community Housing. Además, pueden ser organizadas por residentes para residentes, para tratar asuntos locales.

Tableros de anuncios

La mayoría de los edificios de Toronto Community Housing tienen uno o más tableros de anuncios que contienen noticias e información para los residentes. Revise con frecuencia el tablero de anuncios de su edificio para enterarse sobre las actividades de su comunidad.

Nuestro sitio web

El sitio web de Toronto Community Housing, www.torontohousing.ca, ofrece noticias e información para los residentes. Allí, puede encontrar políticas, formularios y actualizaciones sobre actividades locales.

Recursos de contacto

¿Desea participar?

Si desea participar en su comunidad, comuníquese con su Community Services Coordinator local. Visite su Operating Unit o Property Management Office, o llame al **Client Care Centre** para comunicarse con miembros del personal que pueden apoyar su participación.

Servicios y recursos de apoyo

Puede llamar o acceder a los servicios de Toronto Community Housing las 24 horas del día, todos los días del año en **416-981-5500TTY** o en **help@torontohousing.ca**.

Llame o envíe un correo electrónico al Client Care Centre para:

- Solicitudes de mantenimiento de rutina
- Preguntas sobre el alquiler o su contrato de arrendamiento
- Solicitudes de transferencia a una unidad habitacional distinta
- Información sobre cómo agregar o eliminar a alguien de su contrato de arrendamiento, o cualquier otro asunto relacionado con su inquilinato
- Si necesita ayuda con una reparación de emergencia, siempre comuníquese por teléfono; no envíe un correo electrónico. Contamos con servicios de interpretación disponibles en 170 idiomas.

Un dispositivo **TTY (Teléfono de texto)** ayuda a usar el teléfono a personas sordas, con problemas de audición o con problemas del habla. En esta guía, indicamos los números TTY donde están disponibles.

Community Safety Unit de Toronto Community Housing:

Llame al 416-921-2323

- Por problemas de seguridad
- Para denunciar una infracción relacionada con el estacionamiento en una propiedad de Toronto Community Housing.

Importante: Para obtener más información sobre la Community Safety Unit, consulte la página 36.

Números de teléfono útiles

Servicios sociales: 211 o 1-888-340-1001 TTY

Llame para obtener información sobre servicios sociales y agencias comunitarias en su área. Los operadores hablan varios idiomas.

Servicios municipales: 311 o 416-338-0889 TTY

Llame para obtener información sobre los servicios que ofrece City of Toronto. Los operadores hablan varios idiomas.

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

Puede llamar para que lo deriven a un profesional de salud pública gratuito, para obtener información y asesoría de salud en forma confidencial o para registrarse en programas de salud pública, como capacitación en manipulación de alimentos y clases prenatales.

Telehealth Ontario:

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

Llame para obtener asesoría o información de salud confidencial de una enfermera licenciada.

Municipal Licensing and Standards:

311 o 416-338-0889 TTY

Llame para obtener información sobre las normas de la propiedad (como los plazos para hacer las reparaciones necesarias y las consecuencias de no hacerlas) o para presentar una reclamación sobre infracciones a estatutos en áreas de uso común y unidades habitacionales individuales.

Toronto Ombudsman's Office:

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

Llame para presentar reclamaciones sobre el gobierno municipal (este incluye a sus agencias, directorios, comisiones y Toronto Community Housing) después de haber intentado con todas las demás opciones disponibles.

Consejo de arrendadores y arrendatarios:

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

Llame para obtener información sobre la *Residential Tenancies Act*. Esta ley explica los derechos y responsabilidades de los arrendadores y los arrendatarios que alquilan propiedades residenciales en Ontario.

Community Legal Education Ontario (CLEO):

416-408-4420

Llame para obtener información legal gratuita. CLEO no ofrece asesoría legal, pero Legal Aid sí.

Legal Aid Ontario:**416-979-1446 o 416-598-8867 TTY**

Llame para obtener servicios legales gratuitos o de bajo costo.

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

Esta organización sin fines de lucro trabaja para promover los derechos del inquilino. Llame para obtener información sobre sus derechos como inquilino.

Números de teléfono de seguridad

Estos son números a los que puede llamar las 24 horas del día, todos los días del año.

Importante: Mantenga estos números a mano para obtener la ayuda que necesita cuando la necesita.

Servicios de emergencia: 911**(TTY y texto disponible).**

Presione la barra espaciadora de anuncio hasta que reciba una respuesta. En caso de emergencia, siempre llame a este número. Llame a este número para comunicarse con Toronto Police Service, Toronto Fire Services y Toronto Paramedic Services.

Toronto Police Service Central Dispatch (Centro de mando de la Policía de Toronto):**416-808-2222 o 416-467-0493 TTY**

Llame a este número en situaciones que no sean de emergencia. Toronto Police Service trabaja en divisiones distribuidas por toda la ciudad. Para averiguar cuál es su división más cercana y la información de contacto correspondiente, visite www.torontopolice.on.ca/divisions.

Crime Stoppers (Organización comunitaria de prevención del delito):**416-808-8477 o 1-800-222-8477**

Llame a este número si tiene información sobre un delito que desea denunciar a la policía. No es necesario que proporcione su nombre.

Victim Services (Servicios para víctimas): 416-808-7066

Llame a este número para recibir apoyo inmediato para víctimas de un delito.

Ministry of the Attorney General

Línea de asistencia para víctimas: 416-314-2447

(8 a.m. a 10 p.m., los siete días de la semana)

Llame para obtener asistencia inmediata in situ para víctimas de un delito. Los servicios están disponibles en varios idiomas.

Assaulted Women's Help Line (Línea de asistencia para mujeres víctimas de agresión):

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

Llame a este número para solicitar ayuda para mujeres agredidas. La ayuda está disponible en inglés y en francés.

Recursos de apoyo en crisis

Estos son números a los que puede llamar si usted, o un conocido, necesitan ayuda para un problema de salud mental o de adicción. Llame al 211 para encontrar más servicios en su área.

Toronto Distress Centres: 416-408-4357 TTY

Ofrecen apoyo emocional, intervención en crisis y prevención del suicidio.

Gerstein Centre: 416-929-5200

Ofrece servicios de intervención en crisis para adultos que padecen problemas de salud mental y que viven en City of Toronto.

St. Elizabeth Health Care: 416-498-8600

(Oficina central para Toronto) **416-498-0043**

(24 horas al día, los siete días de la semana, para North York y Etobicoke)

Ofrece apoyo de intervención en crisis móvil y apoyo para familiares, parejas/cónyuges y cuidadores.

Community Care Access Centres (CCAC, Centros de acceso a atención comunitaria):

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

Horario de atención: 8:30 a.m. a 5:00 p.m. Los CCAC son su primer recurso de contacto para obtener información sobre el cuidado de adultos mayores y sobre los tipos de atención que están disponibles en su área.

Telecare Distress Centres of Canada: 416-920-0497

Ofrece apoyo para crisis de angustia en chino mandarín y cantonés.

Progress Place Warm Line (Línea de asistencia psicológica para personas solas o aisladas):

416-960-9276

(8 p.m. hasta la medianoche)

Ofrece apoyo de pares para personas que viven con una enfermedad mental.

Scarborough Hospital Regional

Mobile Crisis Team (Equipo móvil regional de gestión de crisis de Scarborough Hospital):

416-495-2891

Ofrece respuesta ante crisis de salud mental para personas mayores de 16 años. Presta servicio en East York y Scarborough.

Youthdale Treatment Centres: 416-368-4896

Ofrece servicios de salud mental para niños y jóvenes (hasta los 16 años de edad) y para sus familias en Toronto.

Kids Help Phone: 1-800-668-6868

Ofrece orientación para personas menores de 20 años.

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

TTY: marque 711 y luego, 416-924-4646

Ofrece evaluaciones, intervención en crisis, orientación y servicios para prevenir el abuso y el abandono infantil.

Toronto Withdrawal Management System (Sistema de control de desintoxicación de Toronto):

1-866-366-9513

Ofrece ayuda para personas mayores de 16 años de edad que requieren servicios de control de desintoxicación no médicos en City of Toronto.

Información para los jóvenes

Aproximadamente cuatro de diez residentes que viven en Toronto Community Housing tienen menos de 25 años de edad. Trabajamos con entidades asociadas para conectar a los jóvenes de nuestras comunidades con oportunidades económicas y sociales en diversos ámbitos, como deportes, arte y actividades académicas.

Para obtener más información, visite www.torontohousing.ca o converse con un miembro del personal de contacto local.

Aquí presentamos algunos enlaces rápidos para los jóvenes:

www.toronto.ca/youth o llame al **211**

Youth Development Unit:

Programas de contratación, oportunidades de voluntariado y otros servicios municipales.

www.211toronto.ca/topic/youth o llame al **211**

Indica los servicios comunitarios para personas de entre 12 y 29 años de edad.

www.torontopaye.ca o llame al **416-397-5627**

Partnership to Advance Youth Employment: para jóvenes que viven en vecindarios prioritarios de Toronto.

www.woodgreen.org o llame al **416-645-6000**

Woodgreen Community Services:

Programas gratuitos para jóvenes que ofrecen paseos grupales entretenidos, ayuda con los deberes escolares y ayuda para jóvenes recién llegados a Canadá que buscan trabajo.

Información para el adulto mayor

Aproximadamente uno de cada cuatro residentes que viven en Toronto Community Housing tiene 59 años de edad o más. Hacemos todo lo posible por ofrecer un entorno seguro y saludable para los adultos mayores en todas nuestras comunidades. Para obtener más información, converse con un miembro del personal de acceso y apoyo local.

Aquí presentamos algunos enlaces rápidos para los adultos mayores:

www.toronto.ca/seniors o llame al **211**

Toronto Seniors Portal: alojamientos, recursos financieros, servicios de salud y más.

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

Guaranteed Annual Income System (Sistema de ingreso anual garantizado): asegura un ingreso mínimo garantizado para adultos mayores elegibles que viven en Ontario al proporcionar beneficios mensuales.

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

Ontario Disability Support Program: las personas mayores de 65 años que no son elegibles para Old Age Security y atraviesan necesidades financieras pueden ser admisibles para el Ontario Disability Support Program.

www.servicecanada.gc.ca o llame a Service Canada al **1-800-622-6232**

Guaranteed Income Supplement (Complemento del ingreso garantizado): beneficios mensuales adicionales para adultos mayores de bajos recursos elegibles que reciben

Old Age Security.

Old Age Security: beneficios mensuales para adultos mayores de 65 años o más elegibles que llevan al menos 10 años viviendo en Canadá.

Glosario y apéndices

Glosario de términos

Desalojo

Cuando un inquilino y su familia son expulsados de su unidad habitacional por medios legales porque no cumplieron con sus obligaciones en virtud de su contrato de arrendamiento o de la *Residential Tenancies Act*.

Llavero electrónico

También se denomina “llavero a control remoto”. Los llaveros a control remoto se usan para abrir las puertas principales de varios edificios de Toronto Community Housing. Es un pequeño objeto, normalmente de plástico o metal, que usted pasa sobre un terminal cerca de la puerta, el que luego desbloquea la puerta.

Hogar

Todas las personas que viven en su unidad habitacional. Debe informar a su arrendador sobre todas las personas que viven en su unidad habitacional. El arrendador impone reglas sobre la adición y eliminación de personas de su hogar.

Housing Services Act, 2011 (HSA)

La ley que rige a las viviendas de alquiler compatible con el ingreso (RGI) en Ontario. Sustituyó a la *Social Housing Reform Act, 2000*.

Fraude

Engaño (por ejemplo, mentira o estratagema) cuyo fin es manipular a alguien para que proporcione un beneficio financiero o de otra naturaleza a quien ejecuta el engaño.

Arrendador

En esta guía, el arrendador es Toronto Community Housing.

Contrato de arrendamiento

Un contrato entre el arrendador y uno o más inquilinos. Le indica la unidad habitacional que usted está arrendando al arrendador, el alquiler original de la unidad habitacional y establece los derechos y responsabilidades del arrendador y el arrendatario. Si usted es un inquilino, debe haberse reunido con personal de Toronto Community Housing y firmado el contrato de arrendamiento. Además, debe haber recibido una copia del contrato de arrendamiento cuando inició su inquilinato.

Residential Tenancies Act (RTA)

La ley que establece los derechos y responsabilidades de arrendadores y arrendatarios que alquilan propiedades residenciales.

Subarrendamiento

Un subarrendamiento es cuando un inquilino se muda fuera de su unidad habitacional y permite a otra persona vivir allí. Su contrato de arrendamiento no le permite subarrendar su unidad habitacional.

Inquilino

Una persona que firmó un contrato de arrendamiento para una unidad habitacional y sigue viviendo en ella. (Este término también puede referirse a un grupo de personas.) Usted puede tener un grupo de personas viviendo en su unidad habitacional que forman parte de su hogar pero no son inquilinos. Por ejemplo, los niños menores de 16 años no son inquilinos, puesto que la ley no les permite firmar el contrato de arrendamiento.

Inquilinato

Una relación continua entre un arrendador y un inquilino (o inquilinos, si más de una persona firmó el contrato de arrendamiento). Un inquilinato se rige por el contrato de arrendamiento, por la *Residential Tenancies Act* y, si su inquilinato está subsidiado, por la *Housing Services Act*.

Unidad habitacional

En esta guía, una unidad habitacional se refiere a la vivienda que usted alquila a Toronto Community Housing (puede ser un departamento, una casa adosada, una casa, etc.)

Apéndice 1

Consejos de seguridad contra incendio

Mantenga su cocina segura.

- Mantenga el aparato de cocina limpio y no abandone el cuarto de cocina mientras esté cocinando.
- Deje los mangos de las ollas mirando hacia dentro, de manera que no voltee las ollas y que los niños no los puedan alcanzar.
- Abra una ventana para que salgan los olores de la cocina. No abra la puerta de su departamento. Si lo hace, dejará salir humo al corredor, lo que activará el sistema de alarma de incendio del edificio.
- Si se produce un incendio, no abra una ventana ni utilice unartilugio para dejar abierta una puerta. Si no puede apagar el incendio con rapidez, salga de su hogar de inmediato, active la alarma de incendio más cercana y llame al **911**.
- Si se activa una alarma de humo mientras está cocinando, presione el botón “hush”. Esto silenciará la alarma mientras se despeja el humo.
- Nunca desconecte una alarma de humo.

Tenga cuidado con los materiales inflamables.

- Guarde los encendedores y fósforos en un lugar seguro.
- Cuando salga de una habitación, no deje velas encendidas.
- No tire materiales inflamables, como pintura, amoníaco o aceite por el conducto de descarga de basura.
- Pregunte a su Superintendente cómo puede eliminar materiales inflamables en forma segura.

Tenga cuidado cuando fume.

- Siempre use ceniceros.
- Cuando salga de una habitación, no deje cigarrillos encendidos.
- No fume sobre la cama.
- No arroje colillas de cigarrillos por el balcón (Más información en la página 19).

No sobrecargue los tomacorrientes eléctricos.

- La conexión de demasiados dispositivos y artefactos electrónicos en un tomacorriente utilizando cables de extensión o regletas representa un peligro de incendio. Desconecte los artefactos que no está usando y libere espacio para los que sí usa.
- Utilice dispositivos eléctricos aprobados por CSA.

El abarrotamiento excesivo crea peligros de incendio.

- Mantenga su hogar limpio y ordenado. Si alguien que conoce necesita ayuda para organizar su desorden y exceso de cosas, llame al **Client Care Centre** al **416-981-5500**. Le proporcionaremos la ayuda que necesita.

Los artículos que se dejan en el corredor representan un peligro.

- Si tiene un mueble u otros artículos que desea desechar, nunca los deje en el corredor. Llame al **416-981-5500** para averiguar cómo y dónde puede desechar estos artículos grandes.

Arme un bolso que contenga lo más necesario.

- Un bolso con lo más necesario debe incluir la información más importante que necesite en caso de emergencia.
- Use cualquier bolso o bolsa. Mantenga este bolso cerca de la puerta de entrada de su hogar. Tómelo en caso de emergencia, cuando deba salir de su hogar con rapidez.

Artículos que debe incluir el bolso con lo más necesario

Una lista de números de contacto importantes, que incluya:

- Su tutor o contactos de emergencia
- Familiares y amigos
- Proveedor de cuidados especiales o trabajador social
- Consulta del médico
- Farmacéutico/farmacia
- Información de la compañía de seguros

Otros artículos importantes:

- Un juego de llaves adicional
- Una copia de la libreta de ahorros y un poco de dinero en efectivo
- Un par de anteojos adicionales, lentes de contacto adicionales y/o baterías para el dispositivo de ayuda auditiva
- Una muda de ropa interior
- Artículos de tocador
- Una botella de agua
- Una manta
- Alimentos y medicamentos (si los usa con regularidad) para mascotas y una fotocopia del certificado de vacunas de su mascota

Además, el bolso con lo más necesario debe incluir:

- Una copia de su documento de identificación con foto
- Medicamentos recetados para una semana, insumos médicos y equipos especiales.
- Una hoja informativa sobre sus necesidades especiales o discapacidad.
- Alimentos que satisfagan sus necesidades nutricionales.
- Información sobre sus alergias.
- Copias de sus tarjetas de hospital.

Si tiene necesidades especiales, necesita una persona de asistencia o utiliza un equipo de soporte vital:

- Informe a Toronto Community Housing y coordine con anticipación que alguien verifique su estado si se produce una emergencia.
- Use una pulsera MedicAlert o lleve consigo una tarjeta de identificación.
- Lleve consigo una alarma personal que emita un ruido estridente, de manera que pueda avisar que necesita ayuda.
- Etiquete sus equipos y pegue hojas de instrucciones sobre cómo utilizarlo y moverlo.

Manténgase preparado:

- ¿A quién más debe incluir en su lista de contactos de emergencia?
- ¿Qué más puede necesitar en caso de emergencia?

Para obtener más información sobre cómo prepararse para una emergencia, visite:

El sitio web de la Office of Emergency Management (Oficina de gestión de emergencias) de City of Toronto en www.toronto.ca/oem o Emergency Management Ontario en www.emergencymanagementontario.ca.

Apéndice 2

Usted puede contribuir a las prácticas ecológicas de Toronto Community Housing

Utilice menos energía y agua, y reduzca los desechos.

Estamos implementando cambios en nuestras propiedades para optimizar el ahorro de energía y agua. Menos dinero invertido en servicios básicos se traduce en más dinero para mantenimiento del edificio.

Usted puede hacer su parte:

- Apague las luces cuando salga de una habitación.
- Tome duchas más breves.
- No deje el agua corriendo mientras se cepilla los dientes.
- Utilice agua fría para lavar la ropa.
- Use un tendedero plegable (no una cuerda) para secar la ropa en el balcón en lugar de usar la máquina secadora.
- Mantenga las ventanas cerradas en invierno. Si la temperatura de su hogar es demasiado cálida en invierno, baje el termostato o converse con su Superintendente.
- Si hace mucho frío, no use el horno para calentar su hogar en invierno. Es una práctica peligrosa. Converse con su Superintendente para que podamos identificar el problema y corregirlo.
- No deje abierta la puerta del refrigerador y no lo mantenga a una temperatura más fría de lo necesario.
- Infórmenos sobre los grifos con goteras y ventanas que no cierran bien.
- Cuando compre artefactos electrónicos, observe las etiquetas de Energy Star (Estrella de energía). Los artefactos que tienen esta etiqueta consumen menos energía.
- Apague y desenchufe televisores, equipos de música y computadoras cuando no los esté usando o utilice una regleta para poder desconectarlos con un solo interruptor.
- Reduzca, recicle y reutilice lo más que pueda.

Si tiene consultas sobre reciclaje o cualquier otro asunto relacionado con su edificio, converse con su Superintendente o llame al **Client Care Centre**.