



# Guía para inquilinos

416-981-5500 | [torontohousing.ca](http://torontohousing.ca)

Toronto  
Community  
Housing



## Contenido

Bienvenido a casa .....	5
Nuestro personal y el modo en que le brindamos servicios .....	6
Cómo ponerse en contacto con Toronto Community Housing .....	11
Personal local .....	13
Sus responsabilidades como inquilino .....	14
Derechos y responsabilidades de Toronto Community Housing .....	16
Compromiso de servicio de Toronto Community Housing .....	18
Programa de Accesibilidad de TCHC .....	18
Modificaciones en la unidad .....	19
Modificaciones en las áreas comunes .....	20
¿Qué es R-PATH? .....	21
Proceso de autoidentificación para la seguridad en situaciones de emergencia .....	21
Solicitar un formato alternativo .....	22
Ayuda adicional .....	22
Proceso de quejas de Toronto Community Housing .....	23
Notificación de fraudes y gastos improductivos .....	24
Mudanza a la vivienda .....	25
Mudanza para abandonar la vivienda .....	26
Su vivienda: información para vivir satisfactoriamente .....	27
Acceso a la unidad .....	27
Adaptación accesible .....	28
Aire acondicionado .....	28
Inspecciones anuales de las unidades .....	29
Electrodomésticos .....	29

Balcones .....	30
Basura, residuos orgánicos y reciclaje .....	30
Calefacción .....	32
Seguro .....	33
Llaves y llaveros .....	34
Control de plagas .....	35
Mascotas.....	36
Teléfono, cable e Internet .....	37
Reparaciones y mantenimiento.....	37
Antenas parabólicas .....	38
Fumar en la unidad.....	39
Servicios públicos .....	39
Áreas comunes .....	39
Prohibido fumar en las áreas comunes o cerca del edificio .....	40
Productos perfumados.....	40
Cuartos de lavado .....	40
Espacio no residencial .....	40
Pasillos.....	41
Espacios al aire libre .....	42
Fiestas al aire libre .....	42
Piscinas al aire libre y piscinas para niños .....	42
Lugares de estacionamiento .....	43
Su alquiler .....	44
Tipos de alquiler .....	45
Formas de pago .....	46
Informar cambios en el grupo familiar o en los ingresos.....	47
Revisión anual del alquiler .....	50
Cómo solicitar el traslado a otra unidad .....	50

Política de Visitantes e Invitados .....	50
Ausencias de 90 días o más cuando se paga un alquiler adaptado a los ingresos.....	51
Divulgación de información personal .....	51
Desalojo .....	53
Su seguridad .....	56
Participación en la comunidad .....	56
Sistema de participación de los inquilinos .....	56
Asambleas .....	57
Tableros de anuncios .....	57
Nuestro sitio web .....	58
Servicios y ayuda .....	58
Números útiles .....	58
Números de seguridad para tener a mano .....	60
Asistencia en caso de crisis .....	61
Enlaces para jóvenes .....	63
Glosario de términos .....	65

## Bienvenido a casa

Toronto Community Housing Corporation (TCHC) ofrece viviendas a aproximadamente 41,000 hogares en toda nuestra ciudad. Nos esforzamos por brindar viviendas limpias, seguras, bien mantenidas y asequibles. Trabajamos con muchos socios para conectar a los inquilinos con diferentes servicios y asistencia. Y trabajamos con los inquilinos para que nuestras comunidades sean un lugar mejor para vivir.

En esta guía, se le ofrecerá información sobre la vida en la unidad de vivienda de Toronto Community Housing (apartamento o casa adosada). En ella, se describen nuestras obligaciones como arrendador y se explican sus derechos y responsabilidades como inquilino. También se incluye una lista de términos frecuentes en el glosario de la **página 64**.

**Importante:** La guía para inquilinos pretende ser una fuente de información de consulta rápida. La información de la guía puede cambiar con el transcurso del tiempo o quedar obsoleta. La información incluida en la guía no debe interpretarse como asesoramiento jurídico. En caso de conflicto entre lo expuesto en la guía y cualquier ley de Canadá, o cualquier política, procedimiento o pauta de Toronto Community Housing, regirá la ley, la política, el procedimiento o la pauta. Ningún aspecto de lo incluido en esta guía constituye una promesa, acuerdo u oferta de servicio por parte de Toronto Community Housing.

**Escriba a continuación su nombre y dirección para que podamos devolverle su guía si la extravía.**

Si encuentra esta guía, devuélvala a:

Nombre \_\_\_\_\_

Dirección \_\_\_\_\_

## Nuestro personal y el modo en que le brindamos servicios

Toronto Community Housing cuenta con aproximadamente 2,000 empleados que trabajan para ofrecerle los servicios y la información que necesita sobre reparaciones, contratos de arrendamiento, servicios locales, apoyo y seguridad, y mucho más.

### Centro de Atención al Cliente

Llame al **416-981-5500** (durante las 24 horas).

Correo electrónico: [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) (si el asunto no es urgente).

El Centro de Atención al Cliente se encuentra siempre abierto, las 24 horas del día, los 365 días del año. A continuación, se incluyen algunas situaciones por las que puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente:

- Indicarnos que necesita una reparación en la unidad. (**Nota:** Si se trata de una reparación de emergencia, llame siempre; no envíe un correo electrónico).
- Preguntar por una reparación que haya solicitado.
- Presentar una queja.
- Obtener información sobre el estacionamiento.
- Preguntar sobre una carta que le hayamos enviado.
- Preguntar sobre el contrato de arrendamiento, el alquiler o el saldo de su cuenta.
- Preguntar por eventos comunitarios o reparaciones de envergadura en la comunidad.
- Recibir información actualizada sobre interrupciones de servicios (como falta de electricidad, calefacción o agua caliente).

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

### Utilice su número de referencia para realizar un seguimiento de la solicitud

Cuando llame al Centro de Atención al Cliente, el personal le dará un número de referencia. Si no se lo dan, pídale. Podrá utilizar este número cuando hable con cualquier miembro del personal de TCHC respecto de su solicitud.

## **Centros de Servicios para Inquilinos**

El Centro de Servicios para Inquilinos (Tenant Service Hub) es el lugar donde puede obtener servicio en persona, reunirse con el personal para recibir ayuda individual y obtener respuestas más rápidas del personal local.

### **En cada centro, los inquilinos pueden:**

- Interponer una orden de trabajo.
- Solicitar un permiso de estacionamiento.
- Entregar la documentación de la revisión anual del alquiler o solicitar ayuda para completarla.
- Pagar el alquiler.
- Formular preguntas al personal sobre el contrato de arrendamiento, el alquiler o su cuenta.
- Obtener copias de las políticas de inquilinos de Toronto Community Housing.
- Informar un cambio en el ingreso.
- Completar formularios para alguien que se muda a su casa o la abandona.
- Presentar una queja.

Algunos Centros de Servicios para Inquilinos se encuentran abiertos de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. Cierran los fines de semana y los días festivos. Si el horario de su centro es diferente, se indicará en la puerta.

Puede acudir a un centro sin cita previa, pero le recomendamos que programe una cita. Llame al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500** y solicite una cita con un miembro del personal. El personal de atención al público se pondrá en contacto con usted en un plazo de 48 horas laborales para programar una cita.

Para encontrar su centro, llame al Centro de Atención al Cliente o visite [torontohousing.ca/tenantservicehubs](https://torontohousing.ca/tenantservicehubs).

## **Oficinas regionales**

Hemos creado los Centros de Servicios para Inquilinos para acercarle los servicios en un lugar conveniente. Sabemos que puede tener dudas o que

quizás necesite plantear un problema más allá de su centro local o del Centro de Atención al Cliente. En ese caso, póngase en contacto con su oficina regional. Si no está seguro de en qué región vive, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente y pregunte a un agente.

Las oficinas regionales se encuentran abiertas de 8:30 a. m. a 4:30 p. m., de lunes a viernes. Le recomendamos que programe una cita a través del Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**.

### **Las oficinas regionales se encuentran en:**

- **Oeste:** 495 Wilson Ave. (acceso por Champlain Blvd.)
- **Centro:** 49 Lower Jarvis St.
- **Este:** 2739 Victoria Park Ave. (llame al timbre para que le permitan ingresar)

### **Superintendente**

El superintendente trabaja en su edificio o complejo. Es quien se ocupa del mantenimiento cotidiano y de atender a las solicitudes de servicio. Puede hablar con él en persona o contactarlo a través del número de teléfono directo publicado en el edificio o a través del Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**.

Para recibir atención fuera del horario de oficina, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente.

### **Coordinador de servicios para inquilinos**

El coordinador de servicios para inquilinos (Tenant Services Coordinator, TSC) es responsable de lo siguiente:

- Reunirse con los inquilinos para la firma del contrato de arrendamiento.
- Calcular el alquiler.
- Supervisar el proceso de morosidad.
- Administrar el estacionamiento.
- Otras tareas para ayudarlo con el alquiler, incluida la presentación de quejas.

Puede ponerse en contacto con el coordinador de servicios para inquilinos si tiene preguntas sobre el alquiler o sobre el contrato de arrendamiento. Su nombre y datos de contacto se encuentran publicados en el edificio. Si no está seguro de quién es el coordinador de servicios para inquilinos, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente escribiendo a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) o llamando al **416-981-5500**, y ellos se lo comunicarán.

### **Coordinador de servicios para la comunidad**

Nuestros coordinadores de servicios para la comunidad (Community Services Coordinators, CSC) trabajan de distintas formas para atender las necesidades de los inquilinos. Algunos CSC trabajan en programas de seguridad o servicios de apoyo, mientras que otros asisten a los inquilinos para que participen y formen parte de los sistemas oficiales de liderazgo.

Este personal trabaja con los inquilinos, los dirigentes locales y diversos organismos para conocer las necesidades de su comunidad. Los coordinadores de servicios para la comunidad también pueden ponerlos en contacto a usted y a sus vecinos con los servicios y las diferentes oportunidades que se ofrecen en su comunidad.

Su nombre y datos de contacto se encuentran publicados en el edificio. Si no está seguro de quiénes son los coordinadores de servicios para la comunidad, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente escribiendo a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) o llamando al **416-981-5500**, y ellos se lo comunicarán.

### **Agentes especiales**

Como parte de nuestra Unidad de Seguridad Comunitaria (Community Safety Unit), Toronto Community Housing cuenta con agentes especiales. También contamos con varios guardias de seguridad privados que prestan apoyo en nuestros edificios.

Los agentes especiales patrullan los vecindarios, pero también son enviados por la central para responder a incidentes en lugares concretos. Los agentes especiales y otros miembros de la Unidad de Seguridad Comunitaria colaboran estrechamente con los organismos de seguridad, como el Servicio de Policía de Toronto (Toronto Police Service).

## **Asesores de seguridad comunitaria**

Los asesores de seguridad comunitaria trabajan para resolver los problemas de seguridad en las comunidades de TCHC. También prestan apoyo a los consejos de seguridad dirigidos por los inquilinos. Si está interesado en crear un consejo de seguridad en su edificio, póngase en contacto con su asesor de seguridad comunitaria. Su nombre y datos de contacto se encuentran publicados en el edificio. Si no está seguro de quién es su asesor de seguridad comunitaria, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente escribiendo a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) o llamando al **416-981-5500**, y ellos se lo comunicarán.

## **Unidad de Seguridad Comunitaria**

Todos los inquilinos tienen derecho a estar seguros en sus vecindarios. Puede llamar a la Unidad de Seguridad Comunitaria al **416-921-2323** para asuntos como:

- actividad ilegal o delictiva;
- infracción de estacionamiento;
- invasión de la propiedad;
- ruido excesivo.

El personal está disponible para atender su llamada las 24 horas del día, los siete días de la semana.

## **Equipo de Soluciones**

Si tiene alguna preocupación o queja no resuelta sobre el servicio o la conducta de otro inquilino, puede ponerse en contacto con el Equipo de Soluciones. El Equipo de Soluciones gestiona el proceso de quejas de TCHC y trabaja para resolver con rapidez las quejas de los inquilinos de forma justa, eficiente y transparente.

Póngase en contacto con el Equipo de Soluciones en los siguientes casos:

- No está satisfecho con los servicios que ha recibido; ha intentado resolver la queja en el Centro de Atención al Cliente o en el Centro de Servicios para Inquilinos local y sigue sin estar satisfecho con los resultados.

- Tuvo una experiencia positiva con TCHC y le gustaría enviar un cumplido a un miembro del personal.

Cuando se ponga en contacto con el Equipo de Soluciones, puede prever que se haga lo siguiente:

- Nuestro equipo confirmará su solicitud en el plazo de un día laboral, así como el número de referencia de su solicitud de servicio.
- Después de la investigación, el equipo le explicará qué se está haciendo para resolver la queja. Esto incluirá un calendario previsto si la queja no puede resolverse inmediatamente.

Puede ponerse en contacto con el Equipo de Soluciones llamando al **416-981-6000** o escribiendo a [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca).

## Cómo ponerse en contacto con Toronto Community Housing

### Centro de Atención al Cliente o personal del edificio

#### Puede ponerse en contacto con nosotros:

##### En persona

Si desea hablar con alguien en persona, puede hablar con el superintendente. No obstante, es posible que tenga que acudir a la oficina local del Centro de Servicios para Inquilinos (en el caso de algunos edificios).

Para obtener un servicio más rápido, llame antes para programar una cita. Si no está seguro de dónde está la oficina del Centro de Servicios para Inquilinos, el **Centro de Atención al Cliente** puede indicárselo.

##### Por teléfono

Puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente las 24 horas del día llamando al **416-981-5500**.

##### Por correo electrónico

Envíenos un correo electrónico a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) si el asunto no es urgente.

### Unidad de Seguridad Comunitaria

### **Por teléfono**

Puede ponerse en contacto con el Centro de Despacho de la Unidad de Seguridad Comunitaria las 24 horas del día llamando al **416-921-2323**.

### **Equipo de Soluciones**

#### **Por teléfono**

Puede ponerse en contacto con el Equipo de Soluciones llamando al **416-981-6000**. En el plazo de un día laboral, el Equipo de Soluciones confirmará su queja, así como el número de referencia asignado a su solicitud de servicio.

#### **Por correo electrónico**

Envíenos un correo electrónico a [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca). En el plazo de un día laboral, el Equipo de Soluciones confirmará su queja, así como el número de referencia de su solicitud de servicio.

## Personal local

Escriba aquí la información de contacto de su Centro de Servicios para Inquilinos y demás personal de Toronto Community Housing.

(Recibirá esta información cuando firme el contrato de arrendamiento, o puede llamar al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500** en cualquier momento. Esta información también se encuentra publicada en el edificio).

Dirección del Centro de Inquilinos: \_\_\_\_\_

Región: \_\_\_\_\_

Superintendente del edificio

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Horario de oficina: \_\_\_\_\_

Coordinador de servicios para inquilinos (TSC):

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Intervención del coordinador de servicios para la comunidad (CSC):

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Acceso y apoyo del coordinador de servicios para la comunidad (CSC):

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Asesor de seguridad comunitaria (CSA):

Nombre: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

## Sus responsabilidades como inquilino

Como inquilino, tiene derecho a lo siguiente:

### Seguridad de alquiler

Puede vivir en su unidad de Toronto Community Housing hasta que suceda lo siguiente:

- Notifique por escrito con la debida anticipación (60 días) a Toronto Community Housing que desea poner fin a su contrato de arrendamiento.
- Toronto Community Housing ponga fin a su contrato de arrendamiento por un motivo establecido en la *Ley de Arrendamientos Residenciales (Residential Tenancies Act)*.

### Aviso previo al ingreso

- Toronto Community Housing debe avisarle por escrito con al menos 24 horas de anticipación antes de ingresar en su domicilio, a menos que se trate de una emergencia o que usted autorice el ingreso.
- El personal o los contratistas de Toronto Community Housing que ingresen en su vivienda deben tener un motivo para hacerlo que cumpla con la *Ley de Arrendamientos Residenciales* o con su contrato de arrendamiento.

Usted y las personas con las que vive se denominan “grupo familiar”. Todos los miembros de su grupo familiar deben cumplir con el contrato de arrendamiento, es decir, el contrato que firma con Toronto Community Housing. También deben acatar las políticas de Toronto Community Housing y cumplir con la ley. A continuación, se incluye una lista de sus principales responsabilidades:

### Pagar el alquiler e informar los cambios del grupo familiar

- Pague el alquiler puntualmente, todos los meses.
- Si paga un alquiler adaptado a los ingresos, comunique toda la información que le pida Toronto Community Housing en la revisión anual del alquiler.
- Los inquilinos con un alquiler adaptado a los ingresos deben informar a su coordinador de servicios para inquilinos en un plazo de 30 días si se producen determinados cambios en su grupo familiar. Si paga un alquiler

adaptado a los ingresos, puede leer la sección “Informar cambios en el grupo familiar o en los ingresos” en la **página 48** de esta guía para obtener más detalles.

### **Cuidar su hogar**

- Mantenga la unidad limpia y en buen estado.
- Repare o pague la reparación de los daños que causen usted, sus visitantes o invitados. Esto no incluye las reparaciones por desgaste normal.
- Contrate un seguro de hogar para sus pertenencias. Este seguro suele denominarse “seguro de contenido” o “seguro de inquilinos” (obtenga más información en la **página 33**).
- Si necesita que le cambien la cerradura, pida ayuda al superintendente. **No cambie las cerraduras usted mismo.** Si necesita que le cambien la cerradura, es posible que deba pagar un cargo.
- Comunique por escrito al coordinador de servicios para inquilinos, en un plazo de 30 días, si alguien se muda a su casa o se va de ella.
- Debe ser responsable de sus propios actos y de los actos de los demás miembros de su grupo familiar y de sus visitantes. Esto incluye a sus mascotas y a las mascotas que lo visiten.

### **Respetar a sus vecinos**

- No genere demasiado ruido.
- Controle y limpie los excrementos de las mascotas. Las mascotas deben llevar correa siempre que estén fuera de la unidad.
- Ayude a mantener limpias las áreas comunes utilizando los cestos de basura previstos para ello.
- Respete todas las propiedades de nuestras comunidades, lo que incluye las unidades de alquiler, los bienes personales, los espacios comunes y las oficinas.

### **Vivir en la unidad y no utilizarla para ningún otro fin**

- No debe subarrendar la unidad.
- No puede ofrecer alquileres a corto plazo, como Airbnb.
- No puede desarrollar una actividad de negocios en la unidad sin el consentimiento por escrito de Toronto Community Housing.

- Debe acatar las políticas de Toronto Community Housing y todas las leyes vigentes.

### **Derechos humanos y derechos de los demás**

Toronto está conformado por muchos pueblos y culturas. Toronto Community Housing acoge esta diversidad. Nos comprometemos a ofrecer un entorno laboral y de vivienda inclusivo. Todo el mundo debe ser valorado por igual y tratado de forma justa.

Los inquilinos, los visitantes, los invitados y el personal tienen derecho a vivir y trabajar en un entorno seguro. Esto significa respeto mutuo y ausencia de discriminación y acoso.

Toronto Community Housing cuenta con una *Política de Derechos Humanos, Acoso y Acceso Justo*. Esta política refleja lo que exige la ley en virtud del *Código de Derechos Humanos de Ontario*.

Para obtener más información sobre los derechos humanos en Toronto Community Housing, incluido cómo presentar una queja, visite nuestro sitio web en [torontohousing.ca/human-rights](https://torontohousing.ca/human-rights). También puede enviar un correo electrónico a [humanrights@torontohousing.ca](mailto:humanrights@torontohousing.ca).

### **Derechos y responsabilidades de Toronto Community Housing**

Las obligaciones de Toronto Community Housing como arrendador se establecen en el contrato de arrendamiento y en la *Ley de Arrendamientos Residenciales*. A continuación, se presenta un resumen de nuestras responsabilidades como arrendador:

- Prestar servicios según lo establecido en su contrato de arrendamiento, conforme a la ley, o ambas cosas.
- Mantener la propiedad de alquiler en buen estado y responder a las reparaciones que no sean emergencias y a las solicitudes de rutina en un plazo de cinco días laborales.
- Cumplir con las normas y los estatutos locales en materia de salud, seguridad y propiedad.
- Entregar un comprobante de pago cuando se le solicite. Esto puede incluir

un comprobante del pago del alquiler o de otros cargos.

- Tramitar la revisión anual del alquiler, si paga un alquiler adaptado a los ingresos (RGI).
- Notificar con al menos 24 horas de anticipación antes de ingresar en su unidad, a menos que se trate de una emergencia (una inundación, un incendio, un evento que ponga en peligro la vida o un control para la seguridad de la vida) o tengamos su consentimiento para que el personal ingrese en la unidad.
- Ofrecer un servicio de atención al cliente accesible para las personas con discapacidad.

Como arrendador, tenemos derecho a cobrarle un depósito de un mes de alquiler y el último mes de alquiler si paga un alquiler de mercado o un alquiler asequible.

- Los depósitos se utilizarán como pago del último mes de alquiler.
- Los depósitos no pueden utilizarse para ningún otro motivo, como el pago de daños.
- El depósito devengará intereses todos los años.

## **Desalojo**

Como arrendador, tenemos derecho a desalojar a los inquilinos que no paguen el alquiler, lo hagan con demora o infrinjan la ley en una propiedad de Toronto Community Housing. Podrá encontrar más motivos de desalojo en la **página 53**.

**Importante:** Toronto Community Housing no desea desalojarlo. Trabajaremos con usted para que conserve la vivienda y asegurarnos de que pague el alquiler. El desalojo es el último recurso.

Nos comprometemos a trabajar con los inquilinos que puedan tener dificultades económicas. Póngase en contacto con su coordinador de servicios para inquilinos si no puede pagar el alquiler o si tiene otros problemas relacionados con el alquiler.

## Compromiso de servicio de Toronto Community Housing

Puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente de Toronto Community Housing durante las 24 horas del día, todos los días del año. Haremos todo lo posible por responder a sus solicitudes de servicio.

### Reparaciones y mantenimiento

Para solicitar una reparación, llame al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500**.

- Respondemos a las solicitudes de reparaciones de rutina y de mantenimiento en un plazo de cinco días laborales.
- Las reparaciones de emergencia o las solicitudes de mantenimiento se resolverán antes.
- Trabajaremos con usted para encontrar una solución duradera.
- Si no se trata de una emergencia, puede enviar un correo electrónico a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca).
- Nuestros agentes le darán un número de referencia personal que podrá utilizar cuando realice el seguimiento de su solicitud. Si no se lo dan, pídale.
- Si tiene alguna discapacidad, indíquelo en la solicitud. Según el asunto, es posible que tengamos que establecer prioridades o responder de otra manera.

### Reparaciones de emergencia

Cuando llame para una reparación de emergencia, un empleado o un proveedor acudirá a su domicilio en un plazo de cuatro horas, según el tipo de reparación. Esto incluye las reparaciones de emergencia necesarias durante la noche o los fines de semana. Intentaremos solucionar el problema de inmediato o realizar una reparación temporal para evitar que empeore. Cuando se haya efectuado una reparación temporal, el personal o un proveedor regresará en un plazo de cinco días laborales para realizar una reparación permanente.

## Programa de Accesibilidad de TCHC

Toronto Community Housing se compromete a garantizar que nuestras comunidades y servicios sean accesibles para las personas con discapacidad. Para ello se siguen los principios básicos del *Código de Derechos Humanos de Ontario* y las normas de accesibilidad de la Ley de Accesibilidad para los Residentes de Ontario con Discapacidades (Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, AODA).

El Programa de Accesibilidad ofrece a los inquilinos con discapacidades la oportunidad de trabajar con el personal de TCHC para realizar mejoras de accesibilidad en sus unidades y en las áreas comunes. Obtenga más información sobre las adaptaciones de accesibilidad en [torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility).

### Modificaciones en la unidad

Las modificaciones de accesibilidad en la unidad, como barras de seguridad, electrodomésticos más bajos o puertas más anchas, pueden ayudarlo a estar más seguro y a desenvolverse mejor en la vivienda. Por intermedio del Programa de Accesibilidad, las modificaciones que se realizan en las unidades son gratuitas para los inquilinos. En algunos casos, las modificaciones sencillas, como las barras de seguridad, pueden hacerse en pocos días.

El proceso comienza cuando un profesional médico completa el cuestionario médico de TCHC.

1. El cuestionario médico de TCHC puede obtenerse de las siguientes maneras:

- En línea, en [torontohousing.ca/accessibility-program](https://torontohousing.ca/accessibility-program).
- Puede solicitar una copia al coordinador de servicios para inquilinos (TSC) en el Centro de Servicios para Inquilinos.
- Puede solicitar el paquete “La accesibilidad es para usted” (*Accessibility is For You*), que contiene el cuestionario médico, en la recepción del centro.
- Puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500** o escribiendo a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) para pedir que le envíen el formulario.

2. Un profesional médico calificado y que cuente con licencia en Canadá debe completar el cuestionario médico. Puede tratarse de un médico, un enfermero registrado, un terapeuta ocupacional, etc.
3. Una vez que se haya completado el cuestionario médico, haga una copia de este documento y archívela.
4. Entregue el cuestionario médico completado al TSC de su centro. Si no ha hecho una copia usted mismo, pídale al personal que la haga por usted. Pídale al personal que firme y selle la fecha en la copia del cuestionario médico. Se asignará un número de referencia a su solicitud. Asegúrese de tener anotado ese número, ya que le ayudará a realizar un seguimiento de su solicitud.
5. Si su solicitud corresponde a una adaptación menor, como un inodoro elevado o barras de seguridad, se enviará al superintendente para que la complete.
6. Si su solicitud requiere algo más que una adaptación menor, el cuestionario médico se enviará a los coordinadores del Programa de Accesibilidad para su evaluación. Si se aprueba, se iniciará el proceso para modificar la unidad. Si no se aprueba, recibirá una carta de rechazo en la que se le explicarán los motivos. Además, si no se aprueba su solicitud de modificación, puede apelar la decisión.

Para obtener más información sobre el proceso, hable con el coordinador del Programa de Accesibilidad. Si no sabe quién es el coordinador del Programa de Accesibilidad, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**; ellos podrán orientarlo.

### **Modificaciones en las áreas comunes**

Si cree que se necesitan modificaciones en las áreas comunes de su edificio, siga este proceso:

1. Póngase en contacto con el superintendente. Deberá explicarle en qué

consiste el impedimento para la accesibilidad; le recomendamos que tome fotografías.

2. Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500** para informar oficialmente del problema. Señale que tiene fotografías del impedimento para la accesibilidad; le brindarán información sobre dónde puede enviarlas. No olvide solicitar un número de referencia.
3. La solicitud se asignará al equipo adecuado para que la analice.

También puede pedir ayuda al Comité R-PATH.

### ¿Qué es R-PATH?

El Comité de Accesibilidad Personal Responsable de Viviendas de Toronto (Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing, R-PATH) es un grupo dirigido por inquilinos que trabaja con TCHC para identificar y eliminar los impedimentos para la accesibilidad en nuestras comunidades. El objetivo del comité es mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidades físicas. También brinda apoyo a Toronto Community Housing para que sea líder en viviendas accesibles. Los inquilinos pueden ponerse en contacto con R-PATH para que los ayude con cualquier problema de accesibilidad.

Contáctese con Cathy Birch, presidenta del comité, escribiendo a [cbirch619@msn.com](mailto:cbirch619@msn.com) o llamando al **647-201-7941**.

Obtenga más información sobre el trabajo de R-PATH y cómo participar en [torontohousing.ca/r-path](https://torontohousing.ca/r-path).

### Proceso de autoidentificación para la seguridad en situaciones de emergencia

Si necesita ayuda adicional durante una emergencia, el proceso de autoidentificación es una forma para que los inquilinos con discapacidades se identifiquen de forma confidencial ante TCHC. Los primeros intervinientes y el personal del centro utilizarán la información para asegurarse de que usted reciba la ayuda que necesite durante una emergencia o la evacuación del edificio. El proceso de autoidentificación es voluntario y tiene por objeto contribuir con su seguridad. Puede obtener una copia del formulario en

[torontohousing.ca/selfid](https://torontohousing.ca/selfid) o en el Centro de Servicios para Inquilinos. Si usted es inquilino de RGI, este formulario también se incluye en el paquete de revisión anual.

### **Solicitar un formato alternativo**

Entendemos que las necesidades de accesibilidad no son las mismas para todos. Si necesita que el contenido de TCHC (impreso o digital) se traduzca a otro idioma o se presente en un formato alternativo, como letra grande o un archivo electrónico compatible con lectores de pantalla, póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**.

### **Ayuda adicional**

Existen organismos externos que pueden brindarle ayuda a las personas con discapacidades para que vivan de manera independiente y participen por completo en la vida comunitaria. Se puede obtener financiación y ayuda de organismos como:

- Ontario March of Dimes (programa de dispositivos de asistencia)
  - **1-866-765-7237**
- Easter Seals Ontario (dispositivos de asistencia para solicitantes menores de 19 años)
  - **416-421-8377**
- Multiple Sclerosis Society of Canada, División de Toronto (programa de financiación)
  - **416-967-3033**

Para obtener información general y ayuda, póngase en contacto con The Centre for Independent Living (Centro para la Vida Independiente) de Toronto llamando al **416-599-2458**.

## Proceso de quejas de Toronto Community Housing

Le recomendamos que se ponga en contacto con nosotros si tiene alguna duda sin resolver. Esto nos ayudará a mejorar el servicio que prestamos a los inquilinos.

Una queja es diferente de una solicitud de servicio o de una consulta sobre el arrendamiento. Si tiene algún problema relacionado con el mantenimiento o alguna pregunta sobre su alquiler, póngase en contacto con el personal del edificio, con el Centro de Atención al Inquilino o con nuestro Centro de Atención al Cliente.

Si ya presentó una solicitud que no se ha resuelto y ha elevado el problema a una instancia superior, puede presentar una queja. Póngase en contacto con el Equipo de Soluciones llamando al **416-981-6000** o envíe un correo electrónico a [solutions@torontohousing.ca](mailto:solutions@torontohousing.ca).

Para obtener más información sobre el proceso de quejas, visite [torontohousing.ca/complaints](https://torontohousing.ca/complaints).

## Notificación de fraudes y gastos improductivos

### Línea directa contra el fraude: notifique inmediatamente el fraude y el gasto improductivo

El fraude y el gasto improductivo afectan a todos en Toronto Community Housing. El dinero que se pierde por el fraude significa que Toronto Community Housing tiene menos dinero para invertir en programas y servicios que los inquilinos necesitan.

Si cree que ha visto a un miembro del personal, inquilino o proveedor cometer fraude o malgastar recursos de forma deliberada o negligente, le recomendamos que lo denuncie de inmediato.

Toronto Community Housing ha contratado a un proveedor de servicios independiente, ClearView Strategic Partners, para que atienda las llamadas sobre sospechas de fraude y gasto improductivo. Puede comunicar sus preocupaciones en cualquier momento, en el idioma que prefiera y sin dar su nombre. Las llamadas se atienden durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

Visite [torontohousing.ca/report-fraud](https://torontohousing.ca/report-fraud) para obtener más información sobre cómo funciona ClearView Connects y cómo la línea directa protege su identidad.

### ¿Qué ocurre cuando hace una denuncia?

La Unidad de Investigaciones (Investigations Unit) de Toronto Community Housing examina todos los casos de fraude y gasto improductivo denunciados a través de la línea directa de fraude. Esta unidad forma parte de la División de Servicios Legales (Legal Services Division). Los Servicios Legales dependen de nuestro director legal, el asesor general y el secretario corporativo.

### Tres canales para denunciar

- **Teléfono:** llame a la línea directa contra el fraude al **1-866-781-7956**. Tiene la opción de dejar un mensaje de voz.
- **En línea:** utilice el formulario seguro en línea en [clearviewconnects.com](https://clearviewconnects.com).

- **Correo postal:** envíe su queja a ClearView Connects, PO BOX 11017, Toronto, ON, M1E 1N0.

## **Mudanza a la vivienda**

Antes de que se mude, limpiamos, reparamos e inspeccionamos la vivienda. También se fumiga contra las plagas, si es necesario. El superintendente realizará una inspección en el momento de la mudanza con usted y tomará nota de las reparaciones que usted señale.

Además, el superintendente le comentará sobre los tipos de cambios que puede y no puede implementar en la vivienda. Si realiza cambios no autorizados o se producen daños en la vivienda, es posible que adeude dinero al final del alquiler. Esto se denomina “devolución de cargo”.

## **Ascensores y entregas**

Cada propiedad de Toronto Community Housing es diferente.

- Si se mudará a un edificio de apartamentos, hable con el superintendente para reservar un ascensor para el día de la mudanza. También puede ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente para realizar esta solicitud. Un agente le entregará un número de referencia y se pondrá de acuerdo con el superintendente para poner el ascensor en servicio.
- El día de la mudanza, deberá ponerse en contacto con el Centro de Atención al Cliente dos horas antes de la mudanza para que alguien ponga el ascensor en servicio.

Si le entregan objetos grandes (como muebles) en el edificio, pregunte al superintendente cómo se manejan las entregas.

## **Renovación**

Según las condiciones del contrato de arrendamiento, no se permiten cambios permanentes en la decoración. Por ejemplo, no puede hacer lo siguiente:

- Cambiar el piso.

- Retirar puertas, armarios, tuberías ni lámparas.
- Dañar las paredes con clavos o ganchos. Utilice únicamente ganchos adhesivos para cuadros que no dañen las paredes ni la pintura.

Si realiza cambios permanentes, se le cobrará el costo de restituir la unidad a la forma en que estaba cuando se mudó.

Siempre solicite permiso antes de realizar cambios en la vivienda. Puede analizar los posibles cambios con el coordinador de servicios para inquilinos u otro miembro del personal del Centro de Servicios para Inquilinos.

## **Mudanza para abandonar la vivienda**

### **Aviso**

Si tiene previsto mudarse y abandonar la vivienda, debe notificarlo por escrito 60 días (dos meses calendario completos) antes de la fecha prevista. Entregue la notificación de mudanza al coordinador de servicios para inquilinos.

Debe firmar un formulario llamado N11 (“Acuerdo para poner fin al arrendamiento”) cuando abandone la vivienda. Si usted se retira de la vivienda pero otros inquilinos seguirán viviendo en ella, deberá firmar y fechar una carta en la que confirme la fecha en que dejará la unidad y entregarla al coordinador de servicios para inquilinos. Es posible que los demás miembros del grupo familiar tengan que firmar un nuevo contrato de arrendamiento con Toronto Community Housing una vez que usted ya no forme parte de la unidad.

### **Devolución de llaves y llaveros**

Antes de abandonar la unidad, debe devolver todas las llaves. Esto incluye las llaves de los buzones, los llaveros, las llaves de estacionamientos y los adhesivos de estacionamiento. Debe entregarlos al superintendente. Si no devuelve estos artículos, es posible que se le cobren.

### **Pagos finales del alquiler**

Se le cobrará el alquiler hasta que finalice el mes en que se mude. Se le cobra hasta que finalice el mes en que termina el arrendamiento. Por ejemplo:

- Si avisó por escrito el 1 de marzo, pagará el alquiler de marzo y abril y se deberá mudar antes del 1 de mayo.
- Si avisó por escrito el 15 de febrero, pagará el alquiler de febrero, marzo y abril y se deberá mudar antes del 1 de mayo.

Los inquilinos de alquiler de mercado y de alquiler asequible pagan un depósito por el primer y último mes de alquiler cuando se mudan. Utilizaremos los depósitos como pago del último mes de alquiler.

### **Inspección**

El personal de Toronto Community Housing inspeccionará su unidad poco después de que usted brinde un aviso por escrito. La inspeccionarán nuevamente después de que se mude. La unidad debe encontrarse en su estado original. Se le cobrará todo daño que sufra la unidad, más allá del desgaste normal. Esto se denomina “devolución de cargo”.

Usted es responsable del costo de reparación de cualquier daño que haya causado a la unidad. Si su unidad se encuentra sucia o si deja pertenencias, se le cobrarán los gastos de limpieza o de eliminación de los objetos.

La unidad debe devolverse en su estado original. Por ejemplo, si colocó empapelado, deberá retirarlo; si pintó las paredes de otro color, deberá restituir el color original.

## **Su vivienda: información para vivir satisfactoriamente**

### **Acceso a la unidad**

Su unidad es su hogar y, como tal, merece nuestro respeto. Sin embargo, puede haber ocasiones en las que el personal y los contratistas de Toronto Community Housing necesiten ingresar en ella. Es posible que tengan que ingresar en su vivienda en caso de emergencia o que necesiten acceder a ella para hacer reparaciones, inspeccionarla o mostrarla a nuevos inquilinos si usted se mudará. Puede solicitar a los contratistas que muestren una identificación con fotografía de Toronto Community Housing antes de que ingresen en su unidad.

La *Ley de Arrendamientos Residenciales* exige que le avisemos por escrito con al menos 24 horas de anticipación antes de ingresar en su vivienda, excepto si se trata de una emergencia.

### **Adaptación accesible**

Toronto Community Housing ofrece adaptaciones para los inquilinos con discapacidades físicas mediante mejoras en las unidades (como la instalación de barras de seguridad o el ensanchamiento de puertas) y mejoras en las áreas comunes de los edificios. En algunos casos, brindar adaptaciones para los inquilinos con discapacidades físicas puede significar trasladarlos a una unidad más adecuada. Para obtener más información, hable con el coordinador de servicios para inquilinos sobre cómo completar la documentación necesaria para solicitar adaptaciones de accesibilidad.

También puede obtener más información sobre el Programa de Accesibilidad en la **página 18** de esta guía o en [torontohousing.ca/accessibility](https://torontohousing.ca/accessibility).

### **Aire acondicionado**

Los aires acondicionados de ventana nuevos no están permitidos en las propiedades de Toronto Community Housing. Los aires acondicionados portátiles (de suelo) están permitidos si no suponen un peligro para la seguridad.

Desde 2018, TCHC ha empleado un enfoque gradual para eliminar todos los aires acondicionados de ventana. Hemos sustituido estas unidades por otras nuevas, de bajo consumo y montadas en el suelo. Si se ha desmontado el aparato de aire acondicionado de ventana, no está permitido volver a instalarlo. Si instala una nueva unidad de aire acondicionado de ventana, tendrá que retirarla.

Todavía hay algunos aparatos de aire acondicionado de ventana que no se han cambiado, en especial sobre algunos balcones. Estas unidades de aire acondicionado de ventana pueden permanecer hasta que las sustituyamos en los próximos años.

## Inspecciones anuales de las unidades

Una vez al año, el superintendente inspeccionará la unidad para asegurarse de lo siguiente:

- Las alarmas combinadas de humo y monóxido de carbono de su unidad funcionan correctamente.
- Los mosquiteros de las ventanas no están dañados, y las cerraduras de las ventanas están colocadas y no han sido manipuladas.
- No hay un desorden excesivo, riesgos de incendio ni problemas de plagas.
- No se necesitan reparaciones importantes.

La inspección anual de la unidad es el momento en que TCHC revisa si se necesitan reparaciones importantes y comprueba el cumplimiento de las normas municipales de concesión de licencias y las normas de accesibilidad de TCHC.

Todos los meses, el personal de Toronto Community Housing revisa las alarmas contra incendios y otros sistemas de seguridad en las áreas comunes del edificio.

## Electrodomésticos

Toronto Community Housing proporciona a cada vivienda un refrigerador, una cocina y un horno. Si necesita reparar o sustituir alguno de los electrodomésticos, llame al Centro de Atención al Cliente. El personal programará el servicio durante el horario laboral habitual.

Si el electrodoméstico debe repararse o sustituirse fuera del horario laboral o durante los fines de semana, el personal de Toronto Community Housing acudirá a su vivienda para evaluar lo que se necesita. Si no pueden reparar el electrodoméstico, se enviará a un proveedor el siguiente día laboral.

Muchos edificios tienen cuartos de lavado comunes que abren y cierran en horarios concretos. Los inquilinos no tienen autorización para instalar una lavadora, una secadora ni un lavavajillas en sus propias unidades. La instalación de estas máquinas puede dañar las tuberías del edificio, provocar inundaciones o pérdidas de agua para usted o sus vecinos, o crear otros problemas.

Si instala electrodomésticos o utiliza aparatos no suministrados por Toronto Community Housing, los retiraremos y le cobraremos por las reparaciones o los daños que se produzcan.

## Balcones

No deje nunca a niños ni mascotas solos en el balcón.

Estos artículos no están permitidos en el balcón:

- Alfombras, ya que pueden dañar el hormigón y la madera cuando se mojan.
- Barbacoas o parrillas eléctricas, ya que constituyen un peligro de incendio.
- Artículos que almacene. Utilizar el balcón como almacén supone un riesgo de incendio.
- Macetas ni jardineras en los bordes superiores de los balcones.

Nunca arroje nada por el balcón. Puede herir de gravedad a las personas que se encuentren debajo o dañar la propiedad. Puede recibir multas por arrojar colillas de cigarrillo por el balcón. Los cigarrillos son la principal causa de incendios en balcones. También provocan incendios abajo en el césped.

Use un tendedero para secar la ropa en el balcón, no una soga para tender ropa.

Si desea instalar una malla antipalomas en el balcón, póngase en contacto con la oficina regional para obtener más información.

## Basura, residuos orgánicos y reciclaje

Las normas sobre eliminación de residuos pueden variar según la propiedad. Separe los artículos de reciclaje y los residuos orgánicos (restos de comida) de la basura. Lleve los residuos a los ductos o contenedores de basura adecuados de su edificio, o a los contenedores del exterior del edificio si no se dispone de ductos. Consulte los letreros en su propiedad o pregunte al superintendente.

Colabore y haga lo siguiente:

- Ate toda la basura en pequeñas bolsas de plástico y deposítelas en el ducto de basura.
- Coloque la arena para gatos y los pañales en bolsas dobles y deséchelas con los residuos orgánicos según corresponda.
- Evite tirar vidrio, latas de aerosol u objetos grandes por el ducto de basura. Pregunte al superintendente dónde y cómo deshacerse de estos artículos.
- Pregunte al superintendente dónde llevar los muebles u otros objetos voluminosos para arrojarlos a la basura.
- Póngase en contacto con el superintendente si necesita deshacerse de pequeños electrodomésticos o baterías.
- Evite tirar a la basura residuos domésticos peligrosos, como productos químicos de limpieza tóxicos. Pregunte al superintendente dónde y cómo deshacerse de estos artículos.
- Reduzca, recicle y reutilice todo lo que pueda.

### **Conservar la energía y el agua**

Estamos implementando cambios en los edificios para ahorrar energía y agua. Y usted puede colaborar.

#### **Para conservar energía y gas natural:**

- Utilice agua fría cuando lave la ropa.
- Utilice un tendedero (no una soga para tender ropa) para secar la ropa en el balcón en lugar de utilizar la secadora.
- Mantenga las ventanas cerradas en invierno. Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente para informar acerca de las ventanas que no se cierran correctamente. Si en invierno hace demasiado calor y tiene termostato, bájelo. Si no tiene termostato, hable con el superintendente.

- Si en invierno hace demasiado frío, no utilice el horno para calentar la vivienda, ya que desperdicia electricidad y es inseguro. Hable con el superintendente para que podamos encontrar el problema y solucionarlo.
- No deje la puerta del refrigerador abierta. No programe el refrigerador en un valor más frío.
- Apague las luces cuando salga de una habitación.
- Cuando compre aparatos electrónicos, busque las etiquetas de Energy Star. Los aparatos electrónicos con esta etiqueta consumen menos energía.
- Apague los televisores, los equipos de música y las computadoras cuando no los utilice. Le recomendamos que utilice un enchufe múltiple para poder apagarlos mediante un solo interruptor.

### **Para conservar el agua:**

- Tome duchas más breves.
- No deje correr el agua mientras se cepilla los dientes.
- Coloque siempre una carga completa de ropa en la lavadora.
- Informe al Servicio de Atención al Cliente si hay grifos e inodoros que goteen, y realice un seguimiento de ello con el personal del centro.

Si tiene preguntas sobre la conservación en su edificio, hable con el superintendente o llame al Centro de Atención al Cliente.

### **Calefacción**

El personal del edificio controla la temperatura en todos los edificios. Los estatutos de Toronto exigen que la temperatura en los edificios de apartamentos sea de al menos 21 grados centígrados del 15 de septiembre al 1 de junio. Cumplimos con este estatuto cuando encendemos y apagamos la calefacción.

No existe un estatuto sobre temperaturas máximas. Toronto Community Housing supervisa las condiciones durante los períodos de calor extremo. Si le preocupa la temperatura del interior de su unidad, llame al Centro de Atención al Cliente.

## Seguro

¿Cuenta con seguro para sus pertenencias? Usted es responsable, en virtud de su contrato de arrendamiento, de contratar un seguro para sus pertenencias. Este tipo de seguro suele denominarse “seguro de contenido” o “seguro para inquilinos”.

El seguro de Toronto Community Housing no pagará la reposición de su propiedad si un evento como un incendio, una inundación u otro tipo de emergencia daña su vivienda.

Si una parte o la totalidad de sus ingresos proceden de Ontario Works o del Programa de Apoyo para la Discapacidad de Ontario (Ontario Disability Support Program), estos programas pueden cubrir el costo del seguro de contenido. Hable con su trabajador social para obtener más información.

### ¿Qué hará el seguro?

El seguro puede ayudarlo a reponer sus pertenencias si su vivienda resulta dañada por una inundación, un incendio o cualquier otro incidente. Esto incluye alimentos que pueden echarse a perder si se produce un corte de electricidad prolongado.

El seguro puede ayudarlo a cubrir los costos legales asociados a un incidente del que se le considere responsable, como un incendio en la cocina o si su mascota muerde a alguien.

El seguro también puede cubrir el costo de la estadía en un hotel o una unidad de reemplazo si tiene que abandonar su vivienda por daños producto de un incendio, una inundación u otra emergencia.

### Seguros asequibles

Marsh Canada ofrece seguros diseñados para inquilinos que viven en viviendas sociales. Puede obtener información sobre tarifas y cobertura en [tenant.hscorp.ca](https://tenant.hscorp.ca) o llamando al **1-866-940-5111**.

Si tiene preguntas sobre qué tipo de seguro es adecuado para usted, llame a la Oficina de Seguros de Canadá (Insurance Bureau of Canada) al **416-362-9528**, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m.

## Llaves y llaveros

Toronto Community Housing le entregará las llaves o llaveros para su vivienda. Si vive en un edificio de apartamentos, recibirá las llaves del buzón. También puede recibir las llaves de la entrada principal del edificio y demás espacios comunes.

Si usted o un miembro de su grupo familiar tiene una discapacidad, también puede obtener un control remoto para su unidad y el edificio, y porteros automáticos para las unidades accesibles.

**Los inquilinos no pueden cambiar ni agregar cerraduras.** Hable con el superintendente si necesita copias adicionales de una llave o si ha perdido las llaves y necesita que le cambien las cerraduras. En caso de emergencia o fuera del horario de oficina, llame al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500**. Es posible que le cobren por cambiar una cerradura, arreglar una cerradura rota o sustituir el control remoto de una puerta.

No entregue copias de sus llaves o llaveros a personas ajenas a su grupo familiar. Esto pone en peligro la seguridad de todos e infringe el contrato de arrendamiento.

Cuando se mude, devuelva las llaves al superintendente el último día.

**Importante: La sustitución de las cerraduras puede costar hasta \$99 y la de los llaveros, \$25. Si utiliza un control remoto para acceder a su unidad, sustituirlo costará \$75.**

(Estas son las tarifas a diciembre de 2022. Los cargos pueden aumentar en los próximos años).

## Control de plagas

En ocasiones, las cucarachas, los ratones y otras plagas pueden introducirse en las viviendas. Son más difíciles de controlar en lugares desordenados o hacinados. Como en muchas ciudades de Norteamérica, las chinches son un problema en Toronto. La única forma de controlarlas es tratar de inmediato las unidades infestadas. Según la plaga, es posible que la unidad necesite más de un tratamiento. También podemos tratar las unidades que rodean a la afectada.

Notifique inmediatamente sobre las plagas al superintendente o llame al Centro de Atención al Cliente. Recibirá instrucciones sobre cómo preparar su unidad para el tratamiento.

El tratamiento de control de plagas es gratuito, a menos que no prepare su unidad o se niegue a dejar entrar al contratista. Le brindaremos instrucciones sobre cómo preparar la unidad para el tratamiento. Si tiene alguna discapacidad, puede solicitar ayuda a TCHC para preparar la unidad.

A continuación, se presentan algunas formas de ayudarnos a controlar las plagas en su propiedad:

- Mantenga la unidad limpia y sin desorden.
- No alimente palomas, ardillas ni animales callejeros. Pueden atraer a otras plagas.
- No recoja muebles que otros hayan arrojado a la basura. Podrían estar infestados de chinches.
- No coloque basura en los pasillos ni en el suelo de las salas de los ductos de basura. Coloque la basura en el ducto y asegúrese de que la puerta del ducto quede totalmente cerrada.
- Los objetos de mayor tamaño que no quepan en el ducto de basura deben llevarse al área de basura de mayor volumen.
- Si arroja a la basura muebles o colchones infestados de plagas, envuélvalos en plástico antes de sacarlos de la vivienda. Nunca deje estos objetos en el pasillo. Puede solicitar al superintendente fundas de plástico para colchones para envolver los objetos de forma segura.

Los inquilinos no pueden rechazar el tratamiento para controlar las plagas.

## Mascotas

Sabemos lo importante que es su mascota para usted. Ofrecemos un entorno apto para las mascotas. Los estatutos municipales de Toronto limitan el número de mascotas:

- no más de tres perros por vivienda;
- no más de seis de cualquier combinación de lo siguiente: perros, gatos, hurones y conejos, en cualquier momento en la vivienda. Los animales de servicio no son mascotas, pero se incluyen en el recuento de animales permitidos en su hogar.

Usted es responsable del comportamiento de su mascota. También es responsable del comportamiento de cualquier mascota que traigan sus visitantes. Esto incluye el ruido excesivo que produzca la mascota, así como la limpieza de sus excrementos.

Acate las siguientes normas:

- Las mascotas deben utilizar correa en las áreas comunes. Por ejemplo, su mascota debe llevar correa cuando abandone su unidad y cuando salga al exterior.
- Asegúrese de que su mascota no dañe la propiedad ni las pertenencias de los demás.
- No permita que su mascota moleste ni provoque molestias injustificadas.
- Nunca deje a su mascota sola en el balcón.
- Siempre recoja, limpie y embolse los excrementos de su mascota.
- Utilice los cestos de basura exteriores para los excrementos cuando saque a pasear a su mascota.
- No arroje la arena para gatos al inodoro.
- Si utiliza el ducto de basura, coloque todos los desechos de las mascotas en una bolsa doble. Esto incluye la arena para gatos y los forros para las jaulas de pájaros.

Averigüe si necesita una licencia para su animal de compañía. Llame a la Ciudad de Toronto al **416-338-7387** o visite [toronto.ca/animal\\_services/licensing.htm](https://toronto.ca/animal_services/licensing.htm). Allí también puede obtener información sobre otras normas para las mascotas.

### **Quejas sobre mascotas**

Es posible que tenga una queja sobre una mascota, como el perro de un vecino que ladra todo el tiempo o un vecino que nunca recoge los excrementos de su mascota. Si la queja se refiere a un problema que se produce dentro de una unidad, póngase en contacto con el personal de Toronto Community Housing.

Si la queja es relativa a un problema en áreas comunes o al aire libre, póngase en contacto con Servicios para Animales llamando al **416-338-7297** o escribiendo a [animalservices@toronto.ca](mailto:animalservices@toronto.ca).

### **Teléfono, cable e Internet**

El teléfono, el cable e Internet no están incluidos en el alquiler. Puede elegir cualquiera de las empresas que prestan estos servicios en Toronto.

Programe una cita con la compañía telefónica o de cable en horario laboral de lunes a viernes. De este modo, el superintendente podrá estar presente si el técnico necesita acceder a un área restringida del edificio.

Si vive en un edificio con sistema de portero automático y observa que no funciona, infórmelo al superintendente o póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente. Comprobarán que el número de teléfono esté correctamente registrado y pueda conectarse al sistema de Enterphone.

### **Reparaciones y mantenimiento**

Cuando necesite que se realicen reparaciones, llame inmediatamente al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500**. Si espera, el problema podría agravarse. En algunos casos, si espera demasiado, pueden cobrarle parte o la totalidad del costo de las reparaciones.

**Para solicitar una reparación de rutina:**

Llame al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500** o envíe un correo electrónico a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca). Respondemos a las solicitudes no urgentes de reparación y mantenimiento **en un plazo de cinco días laborales**. Trabajaremos con usted para encontrar una solución duradera.

Nuestros agentes le darán un número de referencia. No olvide pedirlo si no se lo dan. Utilice este número si necesita realizar un seguimiento de la solicitud.

**Para solicitar reparaciones de emergencia:**

Llame al Centro de Atención al Cliente al **416-981-5500**. Un miembro del personal o un contratista acudirá a su domicilio en **un plazo de cuatro horas**. Intentaremos solucionar el problema de inmediato. Si no podemos, intentaremos realizar una reparación temporal para evitar que empeore.

Si la reparación es temporal, el personal o un proveedor regresarán **en un plazo de cinco días laborales** para realizar una reparación permanente.

Si tiene alguna discapacidad, indíquelo en la solicitud. Según el asunto, es posible que tengamos que establecer prioridades o responder de otra manera.

**Antenas parabólicas**

Antes de instalar una antena parabólica, debe obtener una autorización por escrito de la oficina regional. Por razones de seguridad, un profesional reconocido debe realizar la instalación, y usted debe presentar una prueba de que la antena parabólica se ha instalado correctamente.

Si instala una antena parabólica sin un permiso por escrito, se le cobrará el costo del retiro de esta y de las reparaciones necesarias.

**Importante:** Si instala una antena parabólica, debe tener un seguro para su vivienda. Encontrará más información sobre seguros en la **página 33**.

## Fumar en la unidad

Si fuma en la unidad, mantenga las puertas cerradas para que el humo no se desplace por el pasillo. Si fuma en el balcón, consulte a los vecinos para asegurarse de que no se vean afectados por el humo ajeno. Nunca arroje las colillas de cigarrillo por el balcón. Esto supone un peligro extremo de incendio. También puede recibir multas si lo hace.

Todos los meses, el personal de Toronto Housing revisa las alarmas contra incendios y demás sistemas de seguridad en las áreas comunes del edificio.

## Servicios públicos

- El coordinador de servicios para inquilinos le indicará qué servicios públicos tiene que pagar directamente y cuáles están incluidos en el alquiler.
- Si paga un alquiler adaptado a los ingresos, el importe que pague por los servicios públicos será diferente en función del tamaño de la vivienda. Encontrará más información sobre cómo se calculan los importes en la Sección 51 de la *Ley de Servicios de Vivienda (Housing Services Act)*, así como en las pautas de la Ciudad de Toronto sobre alquileres adaptados a los ingresos.
- Si es responsable del pago de la electricidad, llame a Toronto Hydro al **416-542-8000** o visite [torontohydro.com](https://www.torontohydro.com) para configurar su cuenta antes de la fecha de la mudanza.

Si es responsable del pago del gas, llame a Enbridge Gas al **1-888-427-8888** o visite [Enbridgegas.com](https://www.enbridgegas.com) para configurar su cuenta antes de la fecha de la mudanza.

## Áreas comunes

Las áreas comunes son los espacios compartidos dentro de un edificio de Toronto Community Housing. Estos espacios incluyen entradas, vestíbulos, pasillos, huecos de escaleras, ascensores, estacionamientos, cuartos de lavado, salas de basura o reciclaje, salas comunitarias, salas de recreo, salas de manualidades, salas multiconfesionales, gimnasios, bibliotecas y salas de reuniones.

## **Prohibido fumar en las áreas comunes o cerca del edificio**

En Ontario, está prohibido fumar en las áreas comunes de los edificios de apartamentos. Si a usted o a alguien de su grupo familiar lo sorprenden fumando en un área común, la Ciudad de Toronto podría multarlo con hasta \$5,000.

En Toronto está prohibido fumar a menos de nueve metros (o 30 pies) de cualquier entrada o salida de un edificio público. Eso incluye todos los edificios de apartamentos y oficinas de Toronto Community Housing. Nueve metros es aproximadamente la longitud de un autobús pequeño.

## **Productos perfumados**

Piense en sus vecinos cuando comparta el aire. Productos como la gomina, el jabón, el perfume y las lociones contienen sustancias químicas y fragancias que pueden ser perjudiciales para otras personas. No utilice nunca aerosoles ni polvos en las áreas comunes. Considere la posibilidad de utilizar productos “sin perfume”.

## **Cuartos de lavado**

La mayoría de los edificios de Toronto Community Housing disponen de cuartos de lavado con lavadoras y secadoras que funcionan con monedas o tarjetas. Los horarios y los precios están publicados en cada cuarto de lavado. Si una máquina no funciona correctamente, llame al número publicado en el cuarto de lavado.

## **Espacio no residencial**

Los espacios no residenciales de un edificio de Toronto Community Housing incluyen los espacios comunes, los espacios comunitarios y los espacios recreativos (como bibliotecas, salas de recreo y salas de reuniones). Los inquilinos y los grupos dirigidos por inquilinos pueden solicitar el uso de los espacios no residenciales para una ocasión puntual o de forma recurrente.

- **Evento privado**

Los eventos privados son acontecimientos que no están abiertos a todos los inquilinos, como fiestas de cumpleaños o bodas. Es posible que deba pagar un cargo y contratar un seguro.

- **Evento comunitario**

Los eventos comunitarios son acontecimientos abiertos a todos los inquilinos, cuyo objetivo es apoyar a los inquilinos o lograr su participación. Los inquilinos y los grupos dirigidos por inquilinos pueden ser elegibles para la cobertura de la póliza de seguros de Toronto Community Housing.

Para conocer cómo puede solicitar el uso de un espacio no residencial, visite [torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space) o póngase en contacto con el Centro de Servicios para Inquilinos.

## **Pasillos**

Todos los pasillos de los edificios de Toronto Community Housing deben mantenerse libres de muebles, escúteres, carritos de la compra, bicicletas, cochecitos, andadores u objetos que se arrojarán a la basura. Los pasillos también deben estar libres de alfombras, excepto las instaladas por Toronto Community Housing. Lleve los residuos domésticos y la basura voluminosa al área designada de la propiedad.

Constituye una infracción del Código de Incendios dejar cualquier objeto en los pasillos, incluidos tapetes y bandejas para el calzado. El Código de Incendios tampoco permite colgar objetos en el exterior de las puertas de las unidades, como coronas, adornos para puertas, etc. El personal del centro puede retirar dichos objetos.

Si tiene dudas sobre cómo y dónde desechar muebles viejos u objetos voluminosos, pregunte al superintendente o llame al Centro de Atención al Cliente.

## Espacios al aire libre

Los inquilinos pueden compartir y disfrutar de los espacios al aire libre de su comunidad de una manera responsable, segura y respetuosa con los derechos de los demás. También deben respetarse las normas relativas al ruido.

Si desea celebrar un evento en un espacio común al aire libre, debe obtener la aprobación del personal. Para solicitarlo, póngase en contacto con el coordinador de servicios para la comunidad o con el Centro de Servicios para Inquilinos.

Si tiene previsto organizar una barbacoa al aire libre, debe solicitar autorización. Puede visitar [torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space](https://torontohousing.ca/current-tenants/book-common-space) para conocer el modo de hacerlo según la Política de Uso No Residencial del Espacio de Toronto Community Housing.

Si le preocupa que se esté celebrando un evento en un espacio común sin permiso, llame a la Unidad de Seguridad Comunitaria al **416-921-2323**.

## Fiestas al aire libre

Si en su unidad hay un patio trasero, puede celebrar fiestas privadas. Usted es responsable de las acciones de sus invitados y visitantes. Debe mantenerse dentro del espacio de su patio y respetar a sus vecinos. Eso significa prestar atención al ruido y a la limpieza.

## Piscinas al aire libre y piscinas para niños

Si tiene una piscina al aire libre de 24 pulgadas de profundidad o más, debe contar con una cubierta por orden de un estatuto de la Ciudad de Toronto. Esto rige para todas las piscinas inflables o elevadas o las piscinas para niños. Para obtener más información, llame al **3-1-1**.

Por la seguridad de los niños pequeños, debe haber un adulto presente en todo momento cuando se llene, se utilice y se vacíe la piscina.

## Lugares de estacionamiento

Para alquilar un lugar de estacionamiento, acuda al Centro de Servicios para Inquilinos y regístrese para obtener un permiso de estacionamiento. Esto incluye el alquiler de lugares de estacionamiento accesibles.

Para tener derecho al estacionamiento para inquilinos:

- El grupo familiar no debe adeudar el pago del alquiler a Toronto Community Housing.
- La propiedad del vehículo debe estar registrada a nombre de un miembro del grupo familiar que figure en el contrato de arrendamiento. La dirección debe ser una unidad de Toronto Community Housing en la que viva el miembro del grupo familiar.
- Debe tener una placa válida y seguro.

El miembro del grupo familiar propietario del vehículo debe cumplir con lo siguiente:

- Leer y respetar los términos y condiciones del estacionamiento de vehículos de inquilinos.
- Completar y firmar el formulario de registro de estacionamiento de vehículos de inquilinos.
- Presentar un comprobante de la propiedad del vehículo y del seguro al registrarlo.

Los lugares de estacionamiento son solo para vehículos. No almacene objetos como bicicletas, neumáticos, garrafas, etc.

## Estacionamiento para visitantes

El estacionamiento para visitantes puede estar disponible para cualquier persona que visite su propiedad o para inquilinos que visiten una propiedad de Toronto Community Housing en la que no estén registrados para estacionar.

Existen dos tipos de estacionamientos para visitantes:

- Estacionamientos de pago y exhibición del pago: los visitantes que estacionen en estos estacionamientos deberán comprar un boleto de pago y seguir las instrucciones para su exhibición.

- Estacionamientos sin exhibición del pago: los visitantes que estacionen en estos estacionamientos deberán exhibir un permiso de estacionamiento para visitantes debidamente completado. Deben seguir las instrucciones que figuran en el reverso del permiso y obedecer los letreros del estacionamiento.

Hable con el superintendente para saber si su edificio dispone de estacionamiento para visitantes. Si es así, puede solicitar un permiso de estacionamiento para visitantes al Centro de Servicios para Inquilinos o al superintendente. El grupo familiar puede ser elegible para nueve permisos de estacionamiento para visitantes por mes.

Puede obtener más información sobre el estacionamiento en [torontohousing.ca/parking](https://torontohousing.ca/parking).

### **Infracciones de estacionamiento**

Para denunciar una infracción de estacionamiento, llame a la Unidad de Seguridad Comunitaria al **416-921-2323**.

Los oficiales encargados de velar por el cumplimiento de las normas de estacionamiento patrullan las áreas de estacionamiento y están facultados para multar y remolcar los vehículos estacionados ilegalmente.

Si recibe una multa de estacionamiento, lea las instrucciones sobre el pago de la multa que figuran en el reverso de este.

## **Su alquiler**

### **Cuadro de llamada:**

#### **Compruebe la situación fiscal del edificio**

La Agencia Tributaria de Canadá (Canada Revenue Agency) recomienda a los contribuyentes que, al solicitar el beneficio Trillium de Ontario, no incluyan el alquiler que se pague por una residencia principal que no estaba sujeta al impuesto sobre bienes inmuebles.

Algunos edificios de TCHC están exentos de los impuestos municipales de educación y propiedad. Los inquilinos de estos edificios no son elegibles para recibir un crédito fiscal por energía y propiedad de Ontario (Ontario Energy and Property Tax Credit, OEPTC).

Puede comprobar la situación fiscal de su edificio en línea, en [torontohousing.ca/taxexempt](https://torontohousing.ca/taxexempt), o poniéndose en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**.

## Tipos de alquiler

### **Alquiler adaptado a los ingresos (RGI)**

Se trata del alquiler pagado por una vivienda subvencionada. Si reúne los requisitos para pagar un alquiler adaptado a sus ingresos, el importe suele ser el 30 % de los ingresos netos familiares ajustados de su grupo familiar en un mes. Se determina a partir de su declaración anual del impuesto sobre la renta.

Si una parte o la totalidad de sus ingresos proceden de Ontario Works (OW) o del Programa de Apoyo a las Personas Discapacitadas de Ontario (Ontario Disability Support Program, ODSP), el alquiler se calcula según una tarifa fijada por el Gobierno de Ontario.

El alquiler total también puede incluir gastos de estacionamiento o servicios públicos.

### **Alquiler asequible**

Este tipo de alquiler se fija en el promedio del mercado o por debajo de este. Para reunir los requisitos, los ingresos brutos anuales de su grupo familiar no pueden ser superiores a cuatro veces el alquiler anual de la unidad para la que solicita la ayuda.

### **Alquiler de mercado**

El alquiler de mercado es el alquiler residencial que no se encuentra clasificado como alquiler subvencionado o alquiler asequible en virtud de ningún programa de vivienda asequible. Los alquileres de mercado suelen fijarse de acuerdo con la tasa promedio de la Ciudad de Toronto de la Canada

Mortgage and Housing Corporation. Se incrementan todos los años a fin de reflejar las Pautas de Aumento del Alquiler del Gobierno de Ontario.

### **Solicitar una vivienda subvencionada**

Si paga el alquiler de mercado y desea solicitar el alquiler adaptado a los ingresos, solicítelo en línea buscando MyAccesstoHousingTO. También puede presentar su solicitud en persona en el Centro de Recursos de Acceso a la Vivienda (Access to Housing Resource Centre), 176 Elm Street, en Toronto. Si ya tiene una solicitud, puede ponerse en contacto con el Centro de Apoyo para Solicitudes (Application Support Centre) llamando al **416-338-8888**.

**Tenga en cuenta lo siguiente:** Hay una lista de espera para las viviendas subvencionadas. Pueden transcurrir varios años antes de que le ofrezcan una subvención por alquiler adaptado a los ingresos.

### **Formas de pago**

Los inquilinos pueden pagar el alquiler de varias formas.

#### **Pago preautorizado (PAP)**

Es la forma más sencilla de asegurarse de que el alquiler se pague siempre a tiempo. En el caso del pago preautorizado, su banco envía el pago del alquiler desde su cuenta bancaria directamente a Toronto Community Housing el primer día hábil bancario de cada mes. Recibirá un formulario para programar este tipo de pago cuando firme el contrato de arrendamiento. Si necesita otro formulario, visite al coordinador de servicios para inquilinos en el Centro de Servicios para Inquilinos o llame al Centro de Atención al Cliente.

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

#### **Pago mediante un banco, una sociedad fiduciaria, una cooperativa de crédito o una empresa de cobro de cheques**

Puede pagar el alquiler con cheque o electrónicamente a través de su banco, cooperativa de crédito, sociedad fiduciaria o empresa de cobro de cheques.

#### **Pago por teléfono o banca electrónica**

Puede pagar el alquiler por teléfono o por banca electrónica. Hable con alguien de su banco, cooperativa de crédito o sociedad fiduciaria para conocer cómo hacerlo.

### **Pago en persona en el Centro de Servicios para Inquilinos**

Puede acudir al Centro de Servicios para Inquilinos y pagar directamente con un cheque personal, giro bancario certificado o tarjeta de débito.

### **Pago directo procedente de programas de asistencia social**

Si es beneficiario de Ontario Works (OW) o del Programa de Apoyo a las Personas Discapacitadas de Ontario (ODSP), puede pagar directamente a través de uno de estos programas. Indique su número de cuenta y dirección de TCHC a su trabajador social. El trabajador podrá configurar los pagos directos.

### **Llámenos si cree que no puede pagar el alquiler o que puede demorarse con el pago**

Queremos ayudarlo a conservar su vivienda. Si no paga el alquiler, se producirá una mora. Si el alquiler se encuentra adaptado a los ingresos, corre el riesgo de perder la subvención. Podemos tomar medidas especiales para ayudarlo si se encuentra hospitalizado o tiene una emergencia personal.

Llame al Centro de Atención al Cliente para notificar al coordinador de servicios para inquilinos o al equipo del Centro de Servicios para Inquilinos. Podemos elaborar un plan de pagos.

### **Informar cambios en el grupo familiar o en los ingresos**

La Ciudad de Toronto y la Provincia de Ontario establecen las normas para las subvenciones relativas al alquiler adaptado a los ingresos.

Según las normas, el importe del alquiler debe revisarse todos los años. No obstante, si se produce alguno de los siguientes hechos, deberá comunicar el cambio a Toronto Community Housing en un plazo de 30 días:

- Un cambio permanente en la composición de su grupo familiar.

- Un miembro del grupo familiar deja de asistir a tiempo completo a una institución educativa reconocida.
- Un miembro del grupo familiar comienza a recibir asistencia social o deja de recibirla, como Ontario Works (OW) o el Programa de Apoyo a las Personas Discapacitadas de Ontario (ODSP).
- Un miembro del grupo familiar ha sido objeto de una reevaluación fiscal.
- El miembro que recibe prestaciones de OW o del ODSP sufre un aumento permanente de los ingresos que supera el límite de ingresos no vinculados con beneficios.

Si no informa estos cambios, podrían cobrarle el alquiler atrasado, podría perder la subvención por alquiler adaptado a los ingresos o ambas cosas. El alquiler se elevaría entonces al precio del mercado. Si tiene preguntas sobre cómo informar los cambios en los ingresos o en el grupo familiar, hable con el coordinador de servicios para inquilinos.

### **¿Usted o alguien de su familia cumplirá 65 años este año?**

Cuando usted o un miembro de su grupo familiar cumple 65 años, puede empezar a percibir beneficios como el Seguro de Vejez o los Planes de Pensiones de Canadá, los cuales afectan los ingresos anuales de su grupo familiar. Esto puede repercutir en el alquiler que paga todos los meses. Este proceso puede llevar tiempo, por lo que se recomienda empezarlo al cumplir los 64 años para evitar que se produzca un desfase en los ingresos y se acumule la mora.

Si recibe una pensión de otro país, debe comunicar estos ingresos a Toronto Community Housing.

Si tiene preguntas sobre el Plan de Pensiones de Canadá o el Seguro de Vejez, puede obtener información en

[canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html](https://canada.ca/en/services/benefits/publicpensions/cpp.html).

### **Cómo agregar o retirar a alguien del grupo familiar beneficiado por el alquiler adaptado a los ingresos**

Si alguien se muda a su unidad o la abandona, usted debe comunicárselo a Toronto Community Housing en un plazo de 30 días. Si alguien de su grupo

familiar da a luz a un hijo, puede esperar a comunicar este cambio hasta la próxima revisión anual del alquiler.

Para agregar a alguien a su grupo familiar:

1. Complete el formulario de solicitud de adición a la composición del grupo familiar. Puede obtener una copia en línea, en [torontohousing.ca](https://torontohousing.ca), visitando el Centro de Servicios para Inquilinos o llamando al Centro de Atención al Cliente.
2. Adjunte todos los documentos de respaldo.
3. Envíe o lleve la información al Centro de Servicios para Inquilinos.

Si se aprueba la solicitud:

- Es posible que deba firmar un nuevo contrato de arrendamiento.
- El alquiler se volverá a calcular en función de los nuevos ingresos del grupo familiar.
- Si se agregó a su grupo familiar una persona que se encontraba en la lista de espera centralizada de viviendas sociales de la Ciudad de Toronto, se la eliminará de la lista.

Deben cumplirse algunas condiciones antes de poder agregar a otra persona al grupo familiar. Entre ellas se incluyen las siguientes:

- La persona debe ser elegible para recibir una subvención de alquiler adaptado a los ingresos.
- La incorporación de la persona debe cumplir con las normas de ocupación de la Ciudad de Toronto (en la sección de las Normas de Propiedad del Código Municipal de Toronto).
- No debe registrarse ninguna deuda en la cuenta.

Debe ponerse en contacto con el coordinador de servicios para inquilinos en el plazo de 30 días desde el momento en que una persona abandone su vivienda. Si la persona figuraba en el contrato de arrendamiento, tendrá que declarar por escrito que renuncia a todo tipo de interés en la unidad. Es posible que deba firmar un nuevo contrato de arrendamiento.

## Revisión anual del alquiler

Si paga un alquiler adaptado a los ingresos, le enviaremos un paquete de revisión del alquiler una vez al año. El paquete incluye formularios que debe completar para declarar los ingresos de todos los miembros de su grupo familiar. Debe completar y entregar estos formularios en un plazo de 30 días. Si no lo hace, podría perder la subvención por alquiler adaptado a los ingresos.

Visite el Centro de Servicios para Inquilinos o llame al Centro de Atención al Cliente para programar una cita si necesita ayuda para completar estos formularios.

## Cómo solicitar el traslado a otra unidad

Los inquilinos que deseen trasladarse a otra vivienda de alquiler adaptado a los ingresos (RGI) deberán inscribirse en la lista de espera centralizada de la Ciudad de Toronto, administrada por el equipo de Access to Housing. Puede ponerse en contacto directamente con Access to Housing llamando al **416-338-8888** o presentar su solicitud en línea en [myaccesstohousingto.ca/](https://myaccesstohousingto.ca/) para crear una cuenta.

## Política de Visitantes e Invitados

Un visitante es toda persona que se aloje en su unidad y que no sea un miembro autorizado de su grupo familiar. Si usted es inquilino de RGI, el visitante podrá permanecer con usted un máximo de 30 días en un único año. Pueden ser 30 días seguidos o 30 días a lo largo del año, pero no más. Esto no se aplica a los inquilinos que paguen el alquiler según el valor de mercado.

Si usted es inquilino de RGI y alguien se aloja con usted durante más de 30 días, esa persona podría considerarse miembro de su grupo familiar. Eso puede afectar el alquiler. Si se produce un caso especial y necesita que un visitante se aloje con usted durante más de 30 días, debe obtener la aprobación del Supervisor de Gestión de Alquileres de su región. Sin la aprobación, puede correr el riesgo de perder la subvención del alquiler adaptado a los ingresos.

Para obtener más información sobre casos especiales u obtener una copia de la Política de Visitantes e Invitados:

- Llame al Centro de Atención al Cliente.
- Visite el Centro de Servicios para Inquilinos.
- Ingrese a [torontohousing.ca](https://torontohousing.ca).

### **Ausencias de 90 días o más cuando se paga un alquiler adaptado a los ingresos**

En el caso de un grupo familiar que paga un alquiler adaptado a los ingresos en Toronto, el número máximo de días que todos los miembros del grupo familiar pueden estar “ausentes” o no vivir en su unidad sin dejar de recibir la subvención de alquiler adaptado a los ingresos es de 90 días. Sin embargo, existen algunas excepciones a esta norma:

- Esta norma solo se aplica si todos los miembros de su grupo familiar están ausentes al mismo tiempo.
- Las ausencias breves de hasta siete días seguidos o menos no se contabilizan en el límite de 90 días dentro de un período de 12 meses.

Infórmenos si está hospitalizado, en rehabilitación, en la cárcel, a la espera de juicio o si tiene documentación que acredite otro motivo válido para ausentarse de su unidad durante más de 90 días.

Para obtener más información, llame al Centro de Atención al Cliente o visite su Centro de Servicios para Inquilinos.

### **Divulgación de información personal**

Hay leyes que protegen su derecho a la privacidad. Los propietarios deben acatar normas estrictas cuando recopilan, utilizan y comparten su información personal.

### **Si paga un alquiler adaptado a los ingresos:**

Toronto Community Housing está obligada a recopilar información personal sobre los miembros de su grupo familiar para determinar si usted es elegible

para recibir una subvención por alquiler adaptado a sus ingresos y para calcular el alquiler.

Toronto Community Housing también está autorizada para recopilar y conservar información sobre el arrendamiento y la subvención de vivienda en virtud de la *Ley de Servicios de Vivienda*, de 2011, y la *Ley Municipal de Libertad de Información y Protección de la Privacidad (Municipal Freedom of Information and Protection of Privacy Act)*, de 1990.

Para obtener más información sobre cómo recopilamos, utilizamos y compartimos su información personal, visite el sitio web de Toronto Community Housing en [torontohousing.ca/inforights](https://torontohousing.ca/inforights).

Si quiere que alguien hable en su nombre sobre su contrato de arrendamiento, debe completar un formulario de consentimiento para divulgar información a fin de darnos permiso para compartir información sobre su arrendamiento. Puede hacerlo en línea, en persona en el Centro de Inquilinos o llamando al Centro de Atención al Cliente.

## **Todos los inquilinos de TCHC**

Si completa el formulario de información de contacto en caso de emergencia y asistencia especial como parte del proceso de autoidentificación, esta información se agregará al Plan de Seguridad contra Incendios de su edificio. Solo los primeros intervinientes y el personal de TCHC pueden acceder a esta información. Solo se utilizará en situaciones de emergencia, incluidas las evacuaciones de edificios, para garantizar que usted o los miembros de su grupo familiar reciban la ayuda que necesiten.

## **Desalojo**

“Desalojo” significa que un inquilino y su familia deben abandonar su unidad por medios legales.

Toronto Community Housing no quiere desalojar a sus inquilinos. Es el último recurso. Nuestras políticas de prevención de desalojos se incluyen en el paquete que recibe al firmar el contrato de arrendamiento. Puede consultar esta política en [torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy](https://torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy). También puede ponerse en contacto con el Centro de Servicios para Inquilinos para obtener una copia.

Antes de realizar un desalojo, trabajamos con los inquilinos, las ayudas comunitarias y los organismos de servicios para mantener a los inquilinos en sus viviendas y asegurarnos de que se pague el alquiler.

Los motivos por los que un inquilino puede ser desalojado se establecen en la *Ley de Arrendamientos Residenciales*. Algunos de los motivos por los que un inquilino puede ser desalojado son los siguientes:

### **Incumplimiento de pago del alquiler**

Se lo puede desalojar si:

- no paga el alquiler;
- no paga el alquiler en su totalidad;
- paga el alquiler con demora con demasiada frecuencia (a menos que haya llegado a un acuerdo especial con el coordinador de servicios para inquilinos).

Póngase en contacto con el coordinador de servicios para inquilinos si no puede pagar el alquiler. Nos comprometemos a trabajar con usted para que permanezca en su vivienda.

### **Daños**

Se lo puede desalojar si:

- daña propiedad de TCHC;
- daña su unidad o su edificio;
- daña equipos de seguridad, como las alarmas.

### **Seguridad**

Se lo puede desalojar si:

- amenaza la seguridad de los demás;
- genera un peligro para usted mismo, para un vecino o para el personal.

### **Comportamiento**

Se lo puede desalojar si:

- actúa de una forma que interfiere con el disfrute razonable de otros inquilinos o del personal;
- infringe la ley en la propiedad de Toronto Community Housing.

También se lo puede desalojar si sus invitados se comportan de manera que infrinjan la ley o interfieran con otros inquilinos.

### **Ocupación**

Se lo puede desalojar si:

- permite que vivan demasiadas personas en su unidad (con lo cual infringe las normas de ocupación);
- tiene demasiadas mascotas;
- subarrenda (subalquila) su unidad.

## Renovación

Se lo puede desalojar si:

- realiza reparaciones de importancia usted mismo o renueva la unidad sin el permiso escrito de TCHC;
- daña o modifica la estructura de su unidad.

## Informes sobre alquileres adaptados a los ingresos

Se lo puede desalojar si:

- no declara todos sus ingresos;
- no declara los ingresos completos de otras personas que vivan con usted mientras paga el alquiler adaptado a los ingresos;
- no presenta los documentos requeridos para la revisión anual del alquiler según los requisitos de RGI;
- infringe los términos de su contrato de arrendamiento;
- es dueño de una propiedad, como otra vivienda, y no vende ni transfiere la propiedad en un plazo de seis meses.

### *Cuadro de llamada*

#### **Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda**

La Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda (Office of the Commissioner of Housing Equity, OCHE) es una oficina de rendición de cuentas independiente para Toronto Community Housing. La OCHE ofrece apoyo mediante la gestión de casos a cualquier inquilino que haya perdido su subvención o se enfrente a un posible desalojo por no pagar el alquiler. La OCHE audita la aplicación del proceso de cobro de mora de TCHC, la Política de Prevención de Desalojos y el proceso de pérdida de subvenciones.

La OCHE es independiente de Toronto Community Housing (el comisionado depende de la Junta Directiva de TCHC). Se rige por los principios de integridad, imparcialidad e independencia.

Puede ponerse en contacto con la Oficina del Comisionado de Equidad de Vivienda:

- Por teléfono, llamando al **416-632-7999**

- Por correo electrónico, en [info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)
- En línea, en [oche.ca](http://oche.ca)

## Su seguridad

Ante una emergencia, como un incendio, llame siempre primero al **9-1-1**. Posteriormente, llame al Centro de Comunicaciones de la Unidad de Seguridad Comunitaria (Community Safety Unit Communications Centre) al **416-921-2323**.

Asegúrese de tener un ejemplar de la Guía de Seguridad, publicada originalmente en 2021. Allí se explica cómo prepararse para las emergencias y qué hacer cuando se produce una. En la guía también se describe qué hace Toronto Community Housing para ayudar a mantener la seguridad de nuestras comunidades.

Para obtener un ejemplar de la Guía de Seguridad, puede hacer lo siguiente:

- Descárguela o imprímala en [torontohousing.ca/safetyguide](http://torontohousing.ca/safetyguide).
- Visite el Centro de Servicios para Inquilinos.
- Póngase en contacto con el Centro de Atención al Cliente llamando al **416-981-5500**.

## Participación en la comunidad

Si desea ayuda para participar en su comunidad, póngase en contacto con el coordinador de servicios para la comunidad. También puede acudir al Centro de Servicios para Inquilinos local o llamar al Centro de Atención al Cliente para que lo pongan en contacto con el personal adecuado.

### Sistema de participación de los inquilinos

¿Hay algún tema que sea importante para usted? Nuestro equipo de participación de los inquilinos se encuentra a disposición para ayudar a los inquilinos que quieran involucrarse. El personal también organiza programas y

eventos para los inquilinos sobre temas que afecten a sus comunidades. Visite [torontohousing.ca/TES](https://torontohousing.ca/TES) para obtener más información.

## Asambleas

### Asamblea de la Junta y de sus comités

Hay tres puestos para inquilinos en la Junta Directiva de Toronto Community Housing. El mandato dura dos años. Puede obtener más información sobre el proceso de nombramientos municipales en [toronto.ca/tchctenant](https://toronto.ca/tchctenant).

Las asambleas de la Junta y de sus comités se encuentran abiertas al público. El horario y el orden del día están publicados en el calendario de nuestro sitio web, en [torontohousing.ca/events](https://torontohousing.ca/events). Puede mirar las asambleas en línea. En el anuncio de la asamblea, se incluirán los enlaces al video en directo. Las asambleas también se publicarán en el canal en directo de YouTube de la Junta de TCHC en [youtube.com/@tchcboardlive6389](https://youtube.com/@tchcboardlive6389).

¿Hay algún aspecto del orden del día de la Junta que le interese? Los inquilinos pueden dirigirse a la Junta Directiva mediante una diputación escrita u oral. Envíe su solicitud a [deputations@torontohousing.ca](mailto:deputations@torontohousing.ca) o llame al **416-981-4286**. Las diputaciones pueden realizarse en persona, por teléfono o a través de una plataforma para reuniones en línea.

### Asambleas comunitarias

El personal de Toronto Community Housing puede organizar asambleas para hablar de lo que ocurre en su comunidad. Puede tratarse de problemas de seguridad, eventos comunitarios, proyectos de reparación, etc. También los inquilinos pueden organizar asambleas para los inquilinos, a fin de hablar de temas locales.

## Tableros de anuncios

La mayoría de los edificios de Toronto Community Housing cuentan con uno o varios tableros de anuncios donde se publican noticias e información para los inquilinos. Consulte regularmente los tableros de anuncios de su edificio para estar al tanto de lo que ocurre en su comunidad.

Algunos edificios disponen también de tableros informativos digitales.

## Nuestro sitio web

El sitio web de Toronto Community Housing ([torontohousing.ca](https://torontohousing.ca)) ofrece noticias e información para los inquilinos. También puede encontrar políticas, formularios e información actualizada sobre actividades locales.

## Servicios y ayuda

**Puede llamar a Toronto Community Housing al 416-981-5500 o escribir a [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca) para solicitar servicios durante las 24 horas del día, todos los días del año.**

Un dispositivo TTY (teléfono de texto) ayuda a las personas sordas, con problemas de audición o problemas del habla a utilizar el teléfono. En esta guía, se incluyen los números de TTY siempre que estén disponibles.

**Unidad de Seguridad Comunitaria de Toronto Community Housing:  
Llame al 416-921-2323:**

- En relación con temas de protección y seguridad.
- Para denunciar una infracción de estacionamiento en una propiedad de Toronto Community Housing.

## Números útiles

**Toronto Hydro: 416-542-8000**

Llame para obtener información sobre su cuenta o para informar un corte de luz.

**Ontario Works: 416-338-8888, llamada gratuita al 1-888-465-4478  
(seleccione la opción 3), TTY 416-392-2823**

Llame para informarse acerca de los servicios sociales y la asistencia para empleo disponible en su área.

**Servicios municipales de Toronto (Toronto City Services): 3-1-1 o TTY 416-338-0889**

Llame para obtener información sobre los servicios prestados por la Ciudad de Toronto. Los operadores hablan varios idiomas.

**Salud Pública de Toronto (Toronto Public Health): 3-1-1, 416-338-7600 o TTY 416-392-0658**

Salud Pública de Toronto puede remitir su llamada a un profesional de salud pública para obtener información y asesoramiento sobre salud de forma gratuita y confidencial. También puede inscribirse en programas de salud pública, como capacitación para manipuladores de alimentos y clases prenatales.

**Health Connect Ontario: 8-1-1 o TTY 1-866-797-0007**

Si no se trata de una emergencia, un enfermero registrado le brindará asesoramiento de forma gratuita y confidencial. (En caso de emergencias médicas, llame al 9-1-1).

**Servicios de apoyo a la atención domiciliaria y comunitaria (Home and Community Care Support Services): 416-314-5518 o TTY 1-800-387-5559**

Primer punto de contacto para obtener información sobre atención a adultos mayores en su área.

**Otorgamiento de licencias y normas municipales (Municipal Licensing and Standards): 3-1-1 o TTY 416-338-0889**

Solicite información sobre las normas de propiedad (como la puntualidad o el incumplimiento de las reparaciones necesarias). También puede presentar una queja sobre infracciones de los estatutos en las áreas comunes o en las unidades.

**Oficina del Defensor del Pueblo de Toronto (Toronto Ombudsman's Office): 416-392-7062 o TTY 416-392-7100**

Llame para presentar quejas sobre el Gobierno municipal o los organismos municipales, como Toronto Community Housing. Acuda al Defensor del Pueblo **después** de haber intentado todas las demás opciones.

**Junta de Arrendadores e Inquilinos (Landlord and Tenant Board): 416-645-8080, llamada gratuita 1-888-332-3234 o TTY 1-800-855-0511**

Llame para obtener información sobre la *Ley de Arrendamientos Residenciales*. Esta ley explica los derechos y las responsabilidades de los arrendadores e inquilinos que alquilan sus viviendas en Ontario.

**Educación Legal Comunitaria de Ontario (Community Legal Education Ontario, CLEO): 416-408-4420**

Llame para obtener información legal gratuita. CLEO no brinda asesoramiento legal, pero sí lo hace Legal Aid.

**Legal Aid Ontario: 1-800-668-8258 o 416-979-1446**

Llame para solicitar servicios legales gratuitos o de bajo costo.

**Federación de Asociaciones de Inquilinos del Área Metropolitana (Federation of Metro Tenants' Associations): 416-921-9494**

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

### **Números de seguridad para tener a mano**

**Son números a los que puede llamar durante las 24 horas del día, todos los días del año.**

**Importante:** Tenga estos números a mano para poder obtener la ayuda que necesite en el momento en que la necesite.

**Servicios de emergencia: 9-1-1 (TTY y mensajes de texto disponibles).**

Llame siempre a este número en caso de emergencia. Llame a este número para que lo pongan en contacto con el Servicio de Policía de Toronto, los Servicios de Bomberos de Toronto y los Servicios de Paramédicos de Toronto.

**Despacho Central del Servicio de Policía de Toronto (Toronto Police Service Central Dispatch): 416-808-2222 o TTY 416-467-0493**

Llame a este número en caso de situaciones que no sean de emergencia. El Servicio de Policía de Toronto trabaja en divisiones repartidas por toda la ciudad. Para saber cuál es la división más cercana a su domicilio y obtener sus datos de contacto, visite [torontopolice.on.ca/divisions](https://torontopolice.on.ca/divisions).

**Disuasores del Crimen de Toronto (Toronto Crime Stoppers): 416-808-8477 o 1-800-222-8477**, correo electrónico [crime@222tips.com](mailto:crime@222tips.com)  
Llame a este número si tiene información sobre un delito para comunicarla a la policía. Puede hacerlo de forma anónima.

**Servicios a las víctimas de Toronto (Toronto Victim Services): 416-808-7066**

Llame a este número para obtener ayuda inmediata para víctimas de delitos.

**Línea de apoyo a las víctimas del Ministerio del Fiscal (Ministry of the Attorney General Victim Support Line): 416-314-2447, llamada gratuita 1-888-579-2888**

Llame para obtener servicio *in situ* inmediato para víctimas de delitos. Los servicios están disponibles en varios idiomas.

**Línea de ayuda a mujeres agredidas (Assaulted Women's Help Line): 1-866-863-0511 o TTY 1-866-863-7868**

Llame a este número para solicitar ayuda para mujeres agredidas.

### **Asistencia en caso de crisis**

Estos son los números a los que puede llamar si usted, o alguien que conoce, necesita ayuda para tratar un problema de salud mental o una adicción. Llame al 2-1-1 para encontrar más servicios en su área.

**Línea directa para mujeres agredidas (Assaulted Women's Hotline): 416-863-0511**

**Sociedad de Ayuda Infantil de Toronto (Children's Aid Society of Toronto): 416-924-4646 o llamada gratuita 1-866-527-0833**

Ofrece evaluaciones, intervención en caso de crisis, asesoramiento y servicios para prevenir el maltrato y el abandono de menores.

**Centros de Socorro del Gran Toronto (Distress Centres of Greater Toronto): 416-408-4357 o mensaje de texto 45645**

Se ofrece apoyo emocional, intervención en caso de crisis y prevención del suicidio.

**Línea de crisis del Centro Gerstein (Gerstein Centre Crisis Line): 416-929-5200**

Ofrece intervención en casos de crisis a adultos con problemas de salud mental que viven en Toronto.

**Servicios de apoyo a la atención domiciliaria y comunitaria (Home and Community Care Support Services): 416-314-5518 o TTY 1-800-387-5559**

Horario de atención: de 8:30 a. m. a 5 p. m.

Primer punto de contacto para obtener información sobre la atención a los adultos mayores. Pueden brindarle información sobre los tipos de asistencia disponibles en su área.

**Kids Help Phone: 1-800-668-6868**

Ofrece asesoramiento a personas menores de 20 años.

**Progress Place Warm Line: 416-960-9276 o mensajes de texto 647-557-5882**

(desde las 3 p. m. hasta la medianoche)

Ofrece apoyo entre pares a personas con enfermedades mentales.

**Equipo móvil regional en caso de crisis del Scarborough Hospital (Scarborough Hospital Regional Mobile Crisis Team): 416-495-2891**

Ofrece respuesta a casos de crisis de salud mental para personas mayores de 16 años. Brinda servicios en East York y Scarborough.

**St. Elizabeth Health Care: 905-940-9655**

**(Oficina central para Toronto) 1-800-463-1763**

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

Ofrece apoyo móvil de intervención en caso de crisis y ayuda a familiares, parejas y cuidadores.

**Sistema de manejo del consumo de sustancias y abstinencia de Toronto (Toronto Substance Use and Withdrawal Management System), Michael Garron Hospital: 1-866-366-9513**

Ofrece ayuda a cualquier persona mayor de 16 años que busque servicios no médicos para el manejo de la abstinencia en Toronto.

## **Centros de tratamiento Youthdale (Youthdale Treatment Centres): 416-363-9990**

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

### **Enlaces para jóvenes**

**Trabajamos con diferentes socios para vincular a los jóvenes de nuestras comunidades con oportunidades económicas y sociales en el ámbito del deporte, el arte y el estudio.**

Puede obtener más información en [torontohousing.ca](https://torontohousing.ca) o hablando con el personal local de comunicación con los inquilinos.

### **Servicios para jóvenes (Youth Services)**

**[toronto.ca/youth](https://toronto.ca/youth) o llame al 2-1-1**

Programas de contratación municipal, oportunidades de voluntariado y mucho más.

### **Asociación para el Fomento del Empleo Juvenil (Partnership to Advance Youth Employment)**

**[eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717/](https://eos.toronto.ca/jobsincommunity/go/PAYE/2581717/) o llame al 416-488-0084**

Para jóvenes que viven en los vecindarios prioritarios de Toronto.

### **Servicios comunitarios de WoodGreen (WoodGreen Community Services)**

**[woodgreen.org](https://woodgreen.org) o llame al 416-645-6000**

Los programas gratuitos para jóvenes ofrecen salidas sociales divertidas, ayuda con la tarea para el hogar y asistencia para los jóvenes recién llegados a Canadá que busquen trabajo.

### **Notas sobre los servicios locales**

Utilice este espacio para anotar los números de los servicios de los que depende en su vecindario. Por ejemplo, puede incluir el centro de salud comunitario más cercano, una clínica ambulatoria, una clínica legal, un banco

de alimentos, etc. Llame al **2-1-1** o al **3-1-1** para obtener información sobre los servicios que necesita.

## Glosario de términos

### **Alquiler/arrendamiento**

La relación continua entre un arrendador y un inquilino (o inquilinos, si más de una persona ha firmado el contrato). El alquiler se rige por el contrato de arrendamiento, la *Ley de Arrendamientos Residenciales* y, si el alquiler es subvencionado, la *Ley de Servicios de Vivienda*.

### **Arrendador**

En esta guía, el arrendador es Toronto Community Housing Corporation (TCHC).

### **Contrato de arrendamiento**

Contrato entre el arrendador y uno o varios inquilinos. En él se indica la unidad que se alquila del arrendador y el alquiler original de ella, y se establecen los derechos y las responsabilidades del arrendador y de los inquilinos. Si usted es inquilino, debería haberse reunido con el personal de Toronto Community Housing para firmar el contrato de arrendamiento. También debería haber recibido una copia del contrato de arrendamiento cuando comenzó a alquilar.

### **Desalojo**

Se produce cuando se exige a un inquilino y a su grupo familiar que abandonen su vivienda por medios legales por no haber cumplido con las obligaciones en virtud de su contrato de arrendamiento o de la *Ley de Arrendamientos Residenciales*.

### **Fraude**

Engaño (como una mentira o trampa) destinado a manipular a alguien para que otorgue un beneficio económico o de otro tipo a la persona que engaña.

### **Grupo familiar**

Todas las personas que viven en su unidad. Debe informar al arrendador todas las personas que viven en su unidad. El arrendador aplica determinadas normas para la inclusión y la exclusión de personas de su grupo familiar.

### **Inquilino**

Persona que ha firmado un contrato de arrendamiento de una unidad y sigue viviendo en ella. Es posible que en su unidad vivan personas que forman parte

de su grupo familiar pero que no sean inquilinos. Por ejemplo, los menores de 16 años no son inquilinos, ya que la ley no les permite firmar el contrato.

### ***Ley de Arrendamientos Residenciales (RTA)***

La ley que establece los derechos y las responsabilidades de arrendadores e inquilinos que alquilan propiedades residenciales.

### ***Ley de Servicios de Vivienda, 2011 (HSA)***

La ley que regula el alquiler de viviendas adaptado a los ingresos (RGI) en Ontario. Reemplazó a la *Ley de Reforma de la Vivienda Social (Social Housing Reform Act)*, de 2000.

### **Llavero**

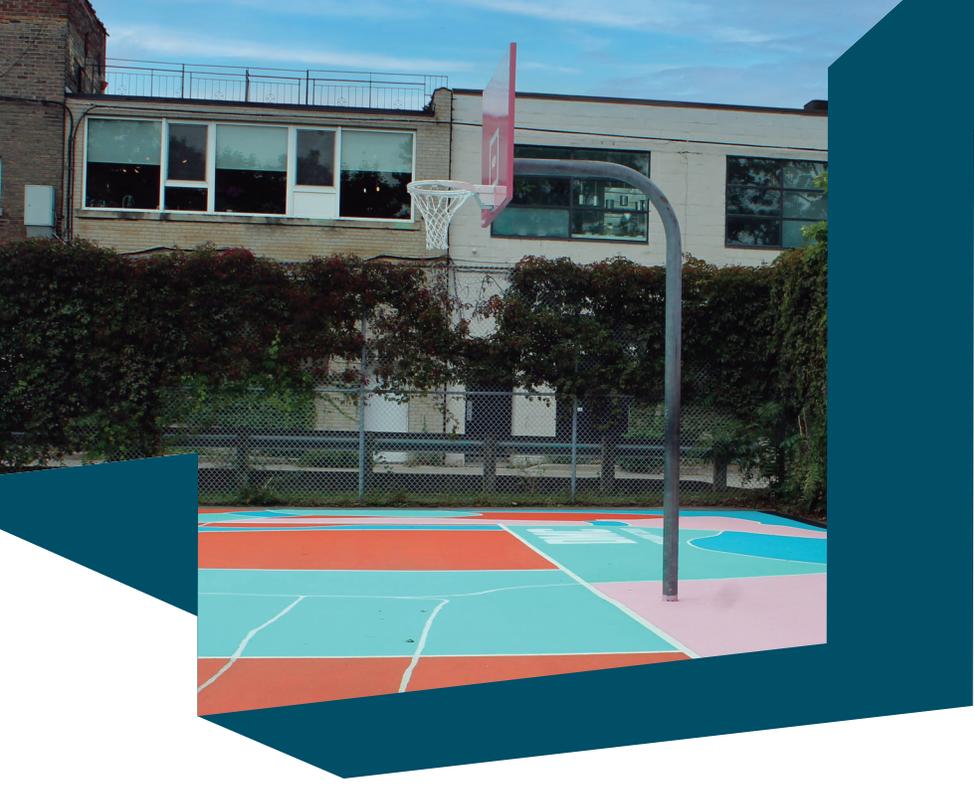
También puede denominarse “llavero electrónico”. Los llaveros se utilizan para abrir las puertas principales de muchos edificios de Toronto Community Housing. Se trata de un pequeño objeto, normalmente de plástico o metal, que se agita contra una almohadilla electrónica situada cerca de la puerta para desbloquearla.

### **Subalquiler**

El subalquiler tiene lugar cuando un inquilino se muda y deja que otra persona viva en su unidad. Su contrato de arrendamiento no le permite subalquilar su unidad.

### **Unidad**

En esta guía, una unidad es la vivienda que usted alquila a Toronto Community Housing (ya sea un apartamento o una casa adosada).



-  @TOHousing
-  @torontohousing
-  TorontoCommunityHousing
-  TorontoCommunityHousing

