



# NUEVOS RECURSOS PARA LOS RESIDENTES

## ¿Le preocupa el moho, las filtraciones o las reparaciones correspondientes?

Los inquilinos de los residenciales que han pasado a recibir financiación del programa Con Base en los Apartamentos Subsidiados de la Sección 8, por medio del programa Pacto para Preservar la Asequibilidad Permanente Juntos de NYCHA (PACT, por sus siglas en inglés), pueden presentar quejas con respecto al moho, las filtraciones, o las reparaciones correspondientes a este tipo de problemas, llamando al Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC, por sus siglas en inglés), el cual es independiente y designado por el tribunal.

## ¿Qué es el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC)?

El OCC recibe las quejas de los residentes que se han puesto en contacto con su respectivo administrador de propiedades para tratar los problemas de reparación, pero que siguen preocupados por la presencia de moho, filtraciones, y cualquier otra reparación relacionada que no se haya realizado correctamente o a tiempo. Los residentes que tienen estas inquietudes pueden comunicarse con el OCC llamando al número **1-888-341-7152**, o en el sitio web: [ombnyc.com](http://ombnyc.com). Si lo solicitan, los residentes que se comuniquen con el OCC recibirán un número de tiquete asociado a su queja.

**No llame al OCC a menos que primero se haya puesto en contacto con el administrador de propiedades con respecto al problema de moho o filtraciones y no esté satisfecho con la respuesta.**

## Razones comunes para presentar una queja al OCC:

- Usted programó una inspección para verificar la presencia de moho o la reparación de una filtración, y el administrador de propiedades no se presentó o reprogramó la cita.
- El administrador de propiedades programó la reparación relacionada con el moho o la filtración y ha tardado más de los 30 días requeridos en realizar la reparación, y esto le está causando problemas.
- El administrador de propiedades comenzó el proceso de eliminación del moho y/o el trabajo de reparación de filtraciones, pero no se realizó, y no le suministró una fecha de cita de seguimiento para realizar la reparación.
- El administrador de propiedades facilitó los trabajos de reparación relacionados con la presencia de moho o de filtración, pero el trabajo no fue satisfactorio o no resolvió el problema.
- El administrador de propiedades facilitó los trabajos de reparación relacionados con la presencia de moho o de filtración, pero el problema volvió a surgir a pesar de que el administrador de propiedades intentó repararlo.

**LLAME AL  
CENTRO DE  
LLAMADAS DEL  
DEFENSOR DEL  
PUEBLO AL:**

**1-888-341-7152**

**VISITE EL SITIO  
WEB DEL  
DEFENSOR DEL  
PUEBLO EN:**

**[ombnyc.com](http://ombnyc.com)**

**ANTES DE LLAMAR  
AL OCC  
PÓNGASE EN  
CONTACTO CON EL  
ADMINISTRADOR DE  
PROPIEDADES**



# NUEVOS RECURSOS PARA LOS RESIDENTES

## ¿Quién es el Defensor del Pueblo?

NYCHA tiene una orden judicial para remediar eficazmente el moho y la humedad excesiva de manera oportuna. El tribunal nombró a **César de Castro, Esq.** como Defensor del Pueblo independiente para analizar las quejas de los residentes si NYCHA, o nuestros socios de PACT, no cumplen con esa orden. El Sr. de Castro atenderá las quejas que tienen los residentes sobre las órdenes de reparación de filtraciones, moho y exceso de humedad. El Sr. de Castro y el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC) son completamente independientes de NYCHA y de nuestros socios de PACT. Si las quejas del OCC no son atendidas oportunamente por el socio de PACT, el Sr. de Castro y el OCC tienen la capacidad de emitirle una notificación a NYCHA, quien es responsable de emitirles directrices a los socios de PACT.

## ¿Existe una supervisión de las reparaciones de moho y filtraciones?

Cada mes, un analista independiente de moho realizará inspecciones, al azar, sobre el trabajo que se realizó en los edificios bajo el programa PACT con el fin de abordar la presencia de moho y filtraciones. Los resultados de estas inspecciones se reportan a NYCHA, al OCC y al tribunal. Si usted tiene inquietudes sobre las reparaciones realizadas en su apartamento, debe ponerse en contacto con el administrador de propiedades y puede informarle de sus preocupaciones al OCC.

## ¿Qué sucede después de llamar al OCC?

El OCC revisará su información (incluyendo fotos o videos) y le propondrá los pasos a seguir. El administrador de propiedades será informado de la queja y trabajará para resolverla. El OCC supervisará la actividad de reparación y pedirá información actualizada sobre el progreso en nombre de los residentes. Si las quejas del OCC no son atendidas oportunamente por el socio de PACT, el Sr. de Castro y el OCC tienen la capacidad de emitirle una notificación a NYCHA, quien es responsable de emitirles directrices a los socios de PACT. Los residentes pueden ponerse en contacto con el OCC en cualquier momento del proceso.

## ¿Qué debo hacer antes de llamar al OCC?

Antes de llamar al OCC, póngase en contacto con el administrador de propiedades para solicitar una reparación o una inspección. Debe llamar al OCC sólo después de haberse puesto en contacto con el administrador de propiedades y no estar satisfecho con la respuesta.

## C+C Gestión de apartamentos

**Harlem PACT - Oficina Central de Harlem:**  
1946 Boulevard Adam Clayton Powell Jr.  
**Teléfono de oficina:** (929) 677-6607  
**Horarios:** Lunes a viernes, 9:00 - 17:00

**Harlem PACT - Oficina de East Harlem:**  
1980 Avenida Lexington  
**Teléfono de oficina:** (929) 266-5871  
**Horarios:** Lunes a viernes, 9:00 - 17:00

**Teléfono (Fuera de horario y emergencias de fin de semana):** (212) 348-3248  
**Correo electrónico:** [HarlemPACTResidentServices@ccmanagers.com](mailto:HarlemPACTResidentServices@ccmanagers.com)