

## **Your Homes Newcastle: nueva tenencia en alquiler – lo que necesita saber**

### **1 Bienvenidos**

**1.1)** Hola y bienvenido a esta película corta sobre Your Homes Newcastle. La película durará aproximadamente 12 minutos. Gracias por utilizar su tiempo para verla. En ella se explicarán algunas de las cosas importantes que necesita saber como inquilino de la Municipalidad de Newcastle. Queremos asegurarnos de que está muy satisfecho con su nueva vivienda.

**1.2)** Your Homes Newcastle, o YHN, es una organización responsable de la gestión diaria y mejora de las viviendas de la Municipalidad de Newcastle.

**1.3)** Al comienzo de su tenencia en alquiler le proporcionaremos una copia de nuestro Manual del Inquilino con mucha información útil sobre la misma, sobre YHN y sobre todos los servicios que proporcionamos. Le ayudará a adaptarse y le servirá como referencia útil mientras sea inquilino, pero si tiene alguna pregunta póngase en contacto con nosotros inmediatamente. Estamos aquí para ayudarle.

**1.4)** Ya habrá repasado la lista estándar de la vivienda con el responsable de viviendas para asegurar que su nueva casa es segura, limpia y libre. Ahora, antes de mudarse, necesita repasar el procedimiento de la Firma. Este procedimiento cubre sus derechos y responsabilidades como nuevo inquilino.

### **2 Firma**

**2.1)** Su responsable de vivienda le habrá informado sobre los documentos que debe traer hoy para la firma, que pueden incluir un certificado de nacimiento, pasaporte o carnet de conducir como prueba de su identidad y una factura actual de un suministro público (agua, gas, etc.) como prueba de su última dirección. También nos debe dar su National Insurance Number (Número de la Seguridad Social). Sin estos documentos no se podrá efectuar la firma.

**2.2)** Podría obtener ayuda para el pago del alquiler solicitando un subsidio para la vivienda. Si piensa que tiene derecho a dicho subsidio, es importante rellenar el formulario de solicitud pertinente para cuando firme el contrato. Debe traer todos los documentos que muestren sus ingresos. Recuerde que sólo puede obtener el subsidio después de que se haya mudado a la vivienda, y debe hacer la solicitud desde esa fecha para evitar entrar en mora en el pago de su alquiler.

**2.3)** Una vez que haya firmado con éxito su nueva tenencia en alquiler, debe conseguir que le conecten sus suministros de gas, electricidad y agua. Puede encontrar más información sobre esto en el Manual del Inquilino.

Spanish

**2.4)** Si necesita ayuda para amueblar su nueva vivienda, el Newcastle Furniture Service proporciona un conjunto de muebles para los nuevos inquilinos que lo necesiten. Este servicio está premiado con un Charter Mark Award, y ayuda a los inquilinos a instalar sus nuevas viviendas. Este servicio también proporciona e instala electrodomésticos como, por ejemplo, cocinas.

**2.5)** En las tres semanas siguientes a la mudanza, alguien de nuestras oficinas de servicios a la vivienda le hará una visita para comprobar que todo está en orden. Después de seis semanas, le enviaremos como encuesta un cuestionario con preguntas sobre nuestro servicio. Por favor, tómese el tiempo necesario para rellenarlo y devuélvanoslo.

### **3 Acuerdo de Tenencia en Alquiler**

**3.1)** En su Manual del Inquilino, encontrará información sobre su Acuerdo de Tenencia en Alquiler. Este Acuerdo es un contrato con fuerza jurídica. Como tal, le atribuye ciertas responsabilidades como inquilino que debe cumplir. Obviamente, la más importante es pagar su alquiler, pero también debe mantener su vivienda en unas condiciones razonables. Usted es responsable de cualquier pequeña reparación y de mantener su vivienda pintada y decorada.

**3.2)** Si tiene un jardín, debe mantenerlo adecentado y sin basura. Si necesita ayuda para mantenerlo adecentado, puede conseguirla de nuestro equipo de Cuidado de Jardines - para más información pregunte en su oficina de vivienda. A los inquilinos se les proporciona cubos de basura con ruedas para la basura doméstica normal. Las personas residentes en pisos o apartamentos dúplex disponen de conductos para tirar la basura en los rellanos o en las escaleras.

**3.3)** ¿Se permiten animales? Bueno, depende - para averiguarlo póngase en contacto con su responsable de vivienda.

**3.4)** Su Acuerdo de Tenencia en Alquiler le confiere a usted y a su familia el derecho a vivir en su casa libre de comportamientos antisociales. Otros inquilinos de la municipalidad tienen las mismas responsabilidades que usted. Es importante que todos respetemos los derechos de los demás. Intentamos asegurar que nuestros vecindarios sean tranquilos y seguros y queremos trabajar con usted para lograr este objetivo. Hay muchas maneras en las que puede participar. Lea su manual o pregunte a su responsable de vivienda.

**3.5)** Regularmente, en nuestro boletín informativo "Homes and People", incluimos asuntos sobre cómo enfrentarse al comportamiento antisocial. El boletín informativo, lleno de información y noticias, se envía a su casa cada tres meses para mantenerle al día sobre lo que está pasando y para explicarle cómo puede tener algo que decir sobre cómo se gestionan las urbanizaciones.

#### **4 Pago de su alquiler**

**4.1)** Como inquilino, una de sus responsabilidades principales es pagar su alquiler regular y puntualmente. Su responsable de vivienda le comunicará el importe del alquiler semanal y de qué se compone. Es importante que pague su alquiler en la fecha de vencimiento para evitar entrar en mora.

**4.2)** Hay muchas formas para pagar su alquiler. Puede encontrar una lista en su Manual del Inquilino y en nuestra página web [www.yhn.org.uk](http://www.yhn.org.uk)

**4.3)** Y si mantiene su pago de alquiler al día, participará en un sorteo gratuito cada tres meses en el que podría ganar £250. Y si domicilia el pago de su alquiler podría ganar £50 en otro sorteo mensual.

**4.4)** Por desgracia, algunos inquilinos no pagan su alquiler y los importes retrasados se acumulan rápidamente. Si se encuentra en esta situación, póngase en contacto con nosotros de inmediato. Nuestro servicio de Asesoramiento y Apoyo puede proporcionar ayuda y asesoramiento a cualquier persona que se encuentre en dificultades financieras. El servicio es gratuito y está disponible para todos los inquilinos. Sólo tendrá que acordar una cita con el personal de la oficina de vivienda local de la comunidad.

**4.5)** Si está en mora con el alquiler, podemos acordar la cantidad que debe pagar, además de su alquiler, para liquidar la deuda. Sin embargo, si la deuda no se reduce, le informaremos de nuestra solicitud de una "orden de desahucio" contra usted. Es un documento legal y, por lo tanto, puede que tengamos que llevar su caso a juicio. Lo anterior puede resultar en el desalojamiento del inquilino de la vivienda. Estos inquilinos no sólo recibirán un county court judgement (CCJ) (sentencia del tribunal del condado) sino que además serán responsables de los gastos judiciales, que actualmente son superiores a £100. Algunos inquilinos creen que tras ser desalojados, sólo tendrán simplemente que solicitar a YHN que les realojen en otra vivienda, pero este no es el caso - aunque haya niños en la casa. Cada año un número de inquilinos se encuentran sin hogar por no haber pagado su alquiler. No deje que esto le suceda a usted o a su familia. Si tiene preocupaciones financieras, hable con nosotros.

#### **5 Reparaciones y mantenimiento**

**5.1)** Además de la ayuda en temas financieros, también proporcionamos otros servicios para ayudarle a cuidar de su vivienda. Somos responsables de la mayoría de las reparaciones, mantenimiento y buen funcionamiento de su vivienda, incluyendo la estructura y el exterior de su vivienda, cualquier zona compartida o común y los útiles y accesorios proporcionados. Queremos mantener su vivienda en la mejor condición posible, y dependemos de su ayuda comunicándonos las reparaciones rápidamente.

Spanish

Por favor, tome nota que si decide comprar su vivienda perteneciente a la municipalidad será responsable de todas las reparaciones necesarias en la vivienda.

**5.2)** Tenemos que realizar revisiones de seguridad de nuestros aparatos de gas por lo menos una vez al año para asegurarnos que son seguros. Llevar a cabo esa tarea es una obligación legal, por lo tanto, **tiene que** permitir a nuestro contratista entrar en su vivienda para realizar esta y otras tareas importantes.

**5.3)** Todos nuestros contratistas y empleados llevan consigo un carnet de identificación, que debe pedir ver. Si tiene duda, no permita la entrada a nadie.

**5.4)** Haremos todo lo posible para realizar las reparaciones y el mantenimiento con la mayor rapidez posible, pero daremos prioridad a las reparaciones dependiendo del tipo de tarea que sea.

**5.5)** Tenemos como objetivo proporcionarle un servicio de alta calidad en todo momento. A veces, nosotros o nuestros contratistas cometemos errores. Si esto ocurre, póngase en contacto con su oficina de vivienda primero, para que intenten resolver el problema. Aceptamos con gusto sus comentarios, ideas y sugerencias para mejorar nuestro servicio. Sin embargo, si sigue insatisfecho, puede presentar una queja formal. Puede conseguir un formulario de quejas en cualquiera de nuestras oficinas.

**5.6)** Si daña, descuida o abusa de su vivienda será responsable del coste de ponerla en orden y puede que emprendamos una demanda de desahucio o acciones legales para recuperar los costes.

**5.7)** Para más información sobre las reparaciones y el mantenimiento consulte el Manual del Inquilino.

## **6 Su urbanización**

**6.1)** Para intentar mantener la apariencia general de la zona donde vive, somos responsables de cortar el césped regularmente en las zonas compartidas, manteniendo los setos y lechos de arbustos compartidos limpios y cuidados. Si necesita que se realice alguna tarea en las zonas compartidas cerca de su vivienda, póngase en contacto con su oficina de vivienda, o Envirocall, para dar los detalles. Puede encontrar los números de teléfono en el Manual del Inquilino.

**6.2)** Usted podrá desprenderse de la mayoría de los objetos grandes o voluminosos gratuitamente. Para más información sobre este servicio, pase por cualquiera de nuestras oficinas o de nuevo póngase en contacto con Envirocall.

Spanish

**6.3)** Los Servicios al Vecindario de la municipalidad emplean vigilantes de la calle, empleados de respuesta-rápida y un equipo de graffiti para trabajar en las urbanizaciones.

## **7 Incumplimiento de la tenencia en alquiler**

**7.1)** Your Homes Newcastle quiere asegurar que su vecindario es un lugar agradable donde vivir, y también queremos que se sienta feliz viviendo allí. Todo el mundo tiene derecho a vivir en una zona limpia, segura y agradable. Nos hemos comprometido a asegurar que disfrute de su vivienda y vecindario. Como inquilino debe ser un buen vecino, y debe ser responsable de su propio comportamiento y el de su familia y visitantes.

**7.2)** Nadie debería ver su calidad de vida deteriorada por molestias, acoso o el comportamiento antisocial causados por otra persona, incluyendo la música alta, los ladridos de perro, el graffiti, el uso de lenguaje racista u ofensivo, la violencia o las amenazas y que nos causen trastornos y daños. Todos los anteriormente mencionados son tipos de comportamiento antisocial y no son aceptables. Si su comportamiento causa molestias o un acoso a sus vecinos, a los empleados de YHN o a los contratistas, estará incumpliendo su acuerdo de tenencia en alquiler. Tomaremos medidas contra los inquilinos que continúen comportándose de una forma inaceptable.

**7.3)** YHN está tomando las medidas necesarias para enfrentarse de una forma efectiva al comportamiento antisocial, las molestias y los acosos para que los residentes puedan disfrutar de una ciudad cómoda y segura donde vivir. Si experimenta alguno de estos problemas en cualquier momento durante su tenencia en alquiler no sufra en silencio, comuníquenoslo.

## **8 Apoyo para usted en su casa**

**8.1)** Sabemos que los inquilinos tienen una gama variada de necesidades y puede que algunos inquilinos tengan dificultad para mantener una casa con éxito.

**8.2)** A través de YHN tiene acceso a una gama de servicios, que le permiten habitar en su vivienda, con éxito, todo el tiempo que quiera. Los servicios incluyen:

- un servicio de conserje en los bloques de varias plantas, que proporciona recepción y monitorización por televisión en circuito cerrado 24 horas al día.
- alarmas y sensores de respuesta las 24 horas si es anciano, vulnerable, minusválido, o tiene otras necesidades especiales que son operados por nuestro Servicio Comunitario de Atención por Alarmas.

Spanish

- Están conectados, por teléfono, a nuestra sala de control central. Los empleados están de servicio las 24 horas al día, 365 días al año, así que siempre hay alguien para responder su llamada.
- el Servicio de Adaptaciones proporciona adaptaciones físicas a las viviendas de personas con minusvalías, permitiendo que habiten en sus viviendas si lo desean, e incluyen ascensores de escalera, rampas y duchas.

**8.3)** Hay una multitud más de esquemas y servicios que podría considerar útiles. Puede encontrar todos estos y más en su Manual del Inquilino.

## **9 Finalizar su tenencia en alquiler y seguir su camino**

**9.1)** Aunque esperamos que disfrute de vivir en su nueva vivienda, puede llegar un día en que necesite o desee una casa diferente al haber cambiado sus circunstancias.

**9.2)** Su Manual del Inquilino le proporciona detalles sobre lo que es posible y cómo le podemos continuar ayudando. Sólo recuerde que cuando cambien sus necesidades y circunstancias todavía seguiremos aquí para ayudarle.

**9.3)** Si decide mudarse de una vivienda perteneciente a la municipalidad finalmente, nos lo tiene que notificar cuatro semanas antes de mudarse. Tendrá que rellenar el formulario “Finalización de la Tenencia en Alquiler”, y nuestro personal realizará una “inspección pre-finalización” de su vivienda antes de que acabe su tenencia en alquiler. Antes de dejar la vivienda tiene que limpiarla tanto como considere necesario para que la vivienda esté en condiciones para que otra persona viva allí. Realice las decoraciones y reparaciones necesarias. Asegúrese que ha pagado todas sus facturas y el alquiler hasta el momento de mudarse. Al dejar la vivienda, apague el gas, la electricidad y el agua. Saque la basura para su recogida. Consideraremos que cualquier cosa que deje en la vivienda es basura y la tiraremos. Si tenemos que pagar para vaciar o limpiar después de que se vaya, le cargaremos el coste. Devuelva sus llaves a su oficina de vivienda de la comunidad. Le proporcionaremos un cuestionario “Fin de Tenencia en Alquiler” para que lo rellene. Utilizaremos la información que nos proporcione para ayudarnos a mejorar nuestro servicio en la forma necesaria.

## **10 Sección Conclusión/final**

Esperamos que sea feliz en su nueva vivienda. Recuerde, si tiene alguna pregunta consulte su manual y si tiene algún problema díganoslo.