

Información para arrendatarios

**Este folleto es una guía para su arriendo
residencial/contrato de arrendamiento.
Esperamos que le ayude a entender sus
derechos y responsabilidades como
arrendatario(a) de Community Housing
Limited.**



COMMUNITY HOUSING LTD
GROUP OF COMPANIES

Índice

Bienvenido(a) a su nuevo hogar.....	3
Qué es el Apoyo para el Arriendo de la Commonwealth	5
Responsabilidades de CHL	6
Derechos y obligaciones de los arrendatarios/inquilinos	7
Al abandonar la vivienda	9
Qué pasa si no se cumple el contrato	10
Información para emergencias	10
Hojas de información:	
Moho	11
Eficiencia energética	12
Reparaciones y mantenimiento.....	13
Incendios, inundaciones y tormentas	14
Recursos de información para arrendatarios	15
Impacto social, CHL y usted	16
Compromiso de CHL hacia sus clientes.....	18



Community Housing Limited Group of Companies (CHL) reconoce a los pueblos aborígenes e isleños del estrecho de Torres de Australia, a los custodios tradicionales de la tierra y el agua en toda Australia, y de la tierra en la que trabajamos y vivimos.

Ofrecemos nuestros respetos, tanto a ellos como a su cultura y a sus Ancianos del pasado y del presente.

La visión de CHL es la de un mundo en el que no exista la carencia de vivienda

Bienvenido(a) a su nuevo hogar

Dirección: _____

De parte de Community Housing Limited Group of Companies (CHL), le damos una calurosa bienvenida y le felicitamos por su nuevo hogar.

La información que aparece a continuación tiene por objeto explicar qué es lo que esperamos de usted como arrendatario(a)/inquilino(a), y qué es lo que tenemos que hacer nosotros como el proveedor de servicios residenciales/arrendador.

Este contrato se celebra entre CHL y usted.

Su servicio de vivienda de CHL es:

Su representante de vivienda será:

(Asegúrese de proporcionar su número de teléfono celular y dirección de correo electrónico a su representante de vivienda)

Su oficina local de CHL se ubica en:

y su número es: _____

El número de teléfono del Centro Nacional de Contacto es **1300 245 468**

Encontrará cuál es el costo subvencionado de su arriendo actual en el documento de registro. Puede pagar el arriendo usando **Centrepay** a través de Centrelink, o mediante **débito directo**.

Nuestro proveedor CRN de CHL es: _____

La referencia de su depósito bancario es: _____

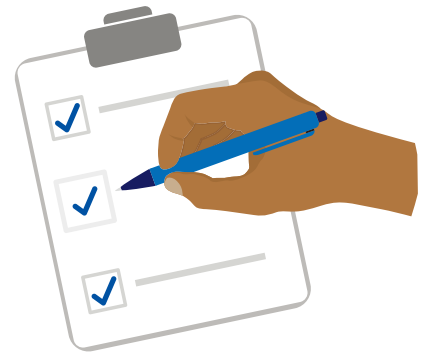


Al momento de firmar el contrato de vivienda, también se le dará un **informe del estado de la propiedad**, el cual contiene información detallada sobre el estado de la propiedad a la que usted va a mudarse.

Como arrendatario(a)/inquilino(a), deberá leer este informe con detenimiento y proporcionar comentarios sobre cualquier daño que no aparezca en este. Después, deberá firmarlo y devolvérselo a su representante de vivienda a más tardar **7 días** después de haber recibido las llaves. Si no devuelve el informe al cabo de 7 días, CHL dará por sentado que usted está de acuerdo con él.

Recibirá una copia del informe de estado de la propiedad firmada por usted y por CHL.

Asegúrese de tomar fotos y registrar el estado de la propiedad, ya que este informe se usará al finalizar su arrendamiento para determinar el estado de la vivienda.



Es posible que Community Housing Limited (CHL) le pida que pague un depósito, el cual deberá pagarse antes o el día en el que firme el acuerdo de arriendo/residencia.

En algunos estados, es posible que también tenga que abonar un depósito por tenencia de mascotas.

Su representante de vivienda le dirá si es necesario y le ayudará a completar los formularios.

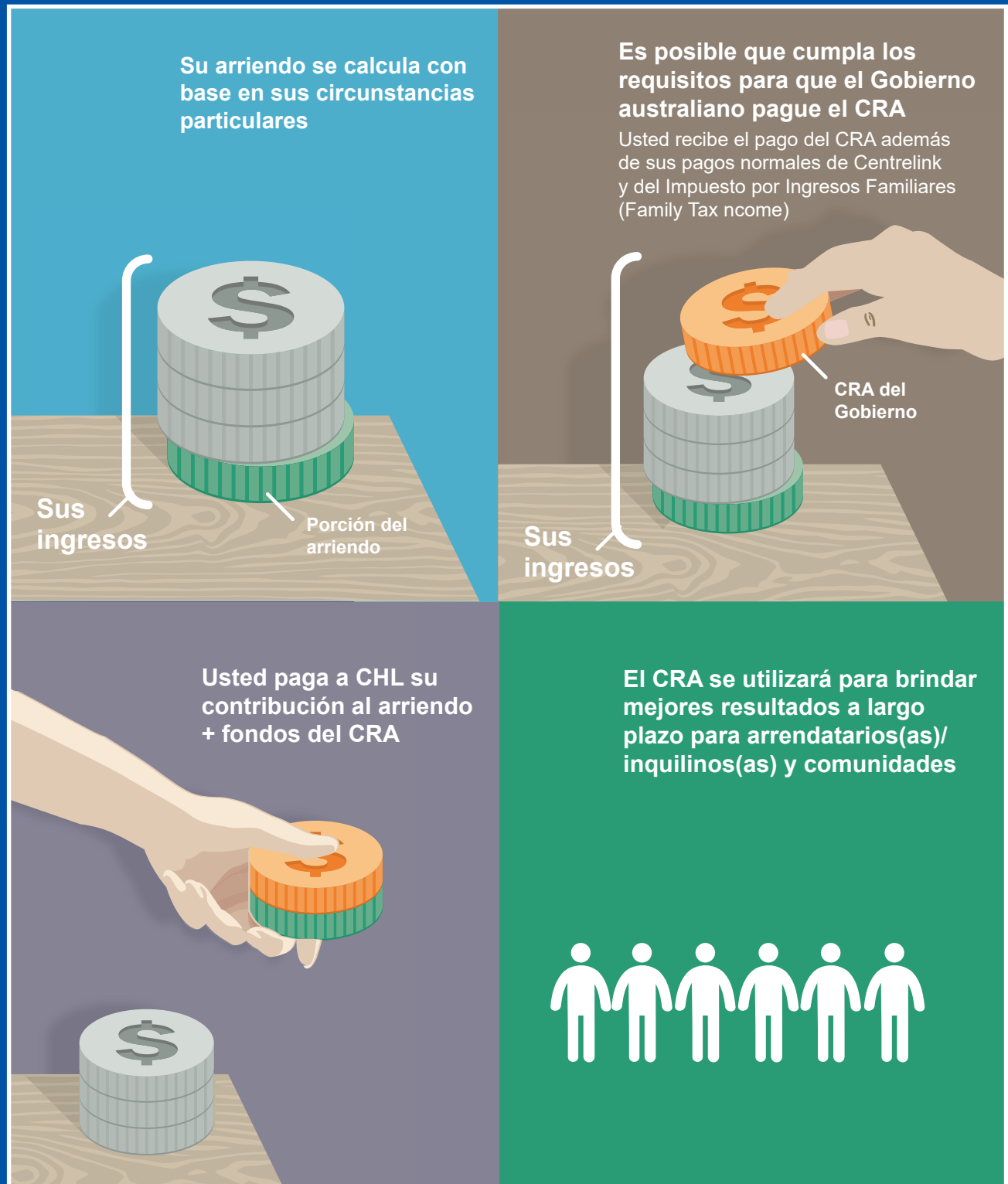
Durante su arrendamiento, es posible que tenga que pagar sus propios servicios (por ejemplo, agua, gas, electricidad, etc.).

El representante de vivienda le dirá qué es lo que tiene que pagar cuando firme.



Qué es el Apoyo para el Arriendo de la Commonwealth

Es posible que cumpla con los requisitos para recibir el Apoyo para el Arriendo de la Commonwealth (CRA, por sus siglas en inglés), el cual se incluirá en su arriendo si se le otorga. Es su responsabilidad acceder a este apoyo a través de Centrelink.



Responsabilidades de CHL

Tenemos el DEBER de mantener su vivienda en **buen estado**.

Tenemos el DEBER de llevar a cabo inspecciones de rutina. Por lo general, estas ocurren cada 6 meses. El representante de vivienda le dirá cuánto tendrán lugar.

Tenemos el DEBER de verificar cada año que las alarmas contra incendios y otros dispositivos de seguridad de su hogar funcionen.

Tenemos el DEBER de asegurarnos de que su hogar sea seguro.

Tenemos el **deber de obtener un seguro para** la propiedad, pero **NO** aseguramos los contenidos ni **sus pertenencias**.

Comprobamos sus pagos de arriendo con regularidad para que no se atrase y tenga deudas.

Es posible que su subvención de arriendo **se revise dos veces al año, una vez al año, o tal como se requiera de acuerdo al programa de la propiedad**. Su representante de vivienda le dirá con qué frecuencia revisaremos su arriendo.

También puede hacerse una revisión si los ingresos de los residentes cambian, o si hay algún cambio en cuanto a quiénes viven en el hogar.

También se requiere que revisemos el valor de mercado del arriendo de su vivienda **una vez al año**. **Esto no afecta el precio del arriendo subvencionado que usted paga (si cumple con los requisitos)**.



Derechos y obligaciones de los arrendatarios/inquilinos

Es decisión suya si quiere asegurar los contenidos de su vivienda.

Tiene el **deber de pagar el arriendo** a tiempo.

Si tiene problemas para pagar el arriendo, tendrá que **informarnos** para que podamos colaborar con usted y encontrar una solución.

Es posible que tenga que realizar otros pagos; por ejemplo, por uso de agua o daños a la propiedad.

Si los **ingresos de su hogar cambian** tiene el **DEBER de informárselo** a su representante de vivienda.

Si necesita ayuda o más apoyo para mantener su arrendamiento, díganoslo para que podamos ponerle en contacto con alguno de los servicios de apoyo con los que trabajamos.



Cuide su casa y su jardín, manteniéndolos **limpios y ordenados**.

Díganos si algo **se avería y necesita reparación** para que podamos arreglarlo.

Puede solicitar una reparación llamando al centro de contacto al **1300 245 468** o enviando un correo electrónico a maintenance@chl.org.au



Está permitido tener mascotas en la mayoría de nuestras propiedades, **siempre y cuando** no dañen la vivienda ni causen problemas a sus vecinos. Hable con su representante de vivienda y **solicite permiso** antes de obtener una mascota.

Si tiene una mascota, debe **limpiar todo lo que ensucie**, y asegurarse de que **no haga demasiado ruido ni sea agresiva** hacia las personas ni hacia otros animales.

Asegúrese de que su mascota esté registrada con el ayuntamiento local (de ser requerido).



No haga nada ilegal, ya que esto podría afectar a su arrendamiento.



Sea **buen(a) vecino(a)** y permita que sus vecinos disfruten de paz y tranquilidad. Usted es responsable de la conducta de sus visitas.

Los ayuntamientos tienen restricciones de horario para el ruido que hay que cumplir.

Todos nuestros arrendatarios/inquilinos **tienen derecho** a disfrutar de la paz, comodidad y privacidad de su hogar. Puede ponerse en contacto con nuestra oficina si no es así.

Todos los arrendatarios/inquilinos deben cuidar **de su comunidad y no causar daños a los bienes de otras personas**.

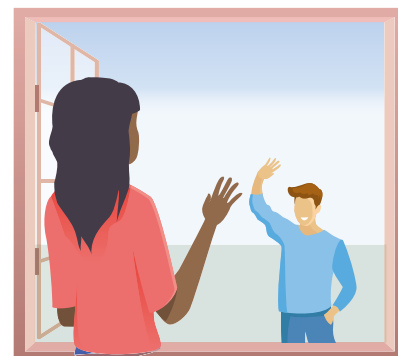
Si tiene problemas con algún vecino, intente **solucionarlo directamente con él o ella**. Si esto no es una opción en su caso, hable entonces con su representante de vivienda.

«**Podemos solucionarlo juntos**»

Es posible que nuestro **personal** o **contratistas** vayan a su casa para llevar a cabo alguna labor o para hablar acerca de su arrendamiento.

Llevarán una identificación con su nombre pero, si tiene alguna inquietud, puede llamar a la oficina local de CHL para verificar la identidad de la persona.

Tratamos siempre de **informarle con anticipación** si vamos a mandar a alguien a su casa.



Comentarios

Tiene el derecho de **dar su opinión** y **brindar comentarios** acerca de inquietudes o comentarios positivos que tenga sobre nuestros servicios.

Puede brindarnos sus comentarios en persona, por teléfono, mediante nuestro formulario de comentarios o a través de nuestro sitio web <https://chl.org.au/complaints-compliments-and-appeals/>

Cada año, le enviaremos una encuesta para saber qué tan satisfecho(a) se siente con nuestros servicios. Esta encuesta se hace por Internet, y le enviaremos un correo electrónico y mensaje de texto cuando sea el momento.

Entendemos que algunas personas prefieren proporcionar sus comentarios de manera anónima. Puede enviar sus comentarios de manera anónima a través de nuestro formulario de comentarios, enviando una carta o a través de nuestro centro de contacto. Tenga la certeza de que sus comentarios anónimos serán tratados con seriedad e investigados exhaustivamente.



Encuesta de satisfacción

Cada año, le enviaremos una encuesta para saber qué tan satisfecho(a) se siente con nuestros servicios. Esta encuesta se hace por Internet, y le enviaremos un correo electrónico y mensaje de texto cuando sea el momento.



Al abandonar la vivienda

Avísenos si se ausentará de su hogar por un periodo de tiempo extenso y si habrá alguien cuidando su propiedad.

Si desea desalojar la propiedad, nos tiene que informar **al menos 2-4 semanas antes de mudarse**.

Cuando se mude, DEBERÁ:

- Llevarse todas sus pertenencias: si deja artículos, estos se considerarán basura de la cual tendremos que deshacernos, lo que podría incurrir en un cargo que tendrá que pagar.
- Dejar la casa y el jardín limpios y ordenados.
- Leer el informe de estado de la vivienda que se le entregó cuando se mudó, y asegurarse de dejar todo en un estado similar. CHL tomará en cuenta el uso y desgaste razonable.
- Deberá organizar su propio transporte para mover sus pertenencias.
- Asegúrese de devolver las llaves.

Cuidar de su propiedad de arriendo de manera apropiada desde el principio le ayudará a que se le devuelva el depósito cuando se vaya.

Poco antes de que se vaya, vendremos para hacer una inspección final con usted y para hablar sobre cualquier daño que pudiera haber. Se usará el informe de estado de la vivienda para comparar el estado de la propiedad actual con las condiciones en las que estaba al principio. Si tomó fotos al principio de su arrendamiento, puede mostrárselas al representante de vivienda para que vea el estado en el que estaba cuando se mudó.



Qué pasa si no se cumple el contrato

Si **no cumple con alguna de las condiciones** del contrato de arrendamiento, es posible que este se vea afectado. Esto podría incluir que se le lleve al **Tribunal Civil Administrativo/Juzgado de Primera Instancia**, donde se resuelven disputas.

Los Servicios de Asesoría para Arrendatarios **ofrecen apoyo** en caso de disputas por arrendamiento.

Lo mejor es colaborar con el **representante de vivienda** para resolver cualquier problema.

En CHL tenemos el objetivo de ayudar a que pueda mantener su arrendamiento.



Información para emergencias

Números de teléfono y sitios web importantes

En caso de emergencias donde la vida se encuentre en riesgo: 000

Ayuda de SES para emergencias por inundaciones o tormentas: 132 500

Oficina de meteorología bom.gov.au

Crimestoppers (Denuncia de delitos): 1800 333 000

Policelink (*consultas no urgentes*): 131 444

Línea de asistencia para desastres: 1800 606 000

13HEALTH (*asesoría médica no urgente*): 134 325 84

Lifeline (Línea de apoyo para la prevención del suicidio): 131 114

Servicios de traducción e interpretación las 24 horas, los 7 días de la semana: 131 450



Cuando ocurren desastres naturales y emergencias de forma inesperada, siempre es útil tener todos sus documentos importantes en un mismo lugar.

Para estar preparado(a) ante este tipo de eventos, guarde las copias originales o certificadas de sus documentos en un lugar seguro; contemple incluir también una memoria USB con una copia de seguridad de sus documentos y fotos.

Planee una ruta de escape en caso de emergencia y haga simulacros de vez en cuando.

¿Qué es exactamente el moho?

El moho es parte de un grupo de organismos muy comunes llamados *fungi*, al que también pertenecen los hongos y la levadura. Se encuentra prácticamente en todas partes, tanto en espacios interiores como exteriores.

Es posible que el moho crezca en espacios interiores en áreas con agua o humedad que no tengan ventilación adecuada, incluyendo en las paredes/papel tapiz de las paredes, techos, azulejos del baño, alfombras, material de aislamiento y madera. Si la humedad se acumula en un edificio, con frecuencia, habrá un brote de moho. Existen muchos tipos distintos de moho y todos tienen el potencial de causar problemas de salud.

¿Cuáles son los posibles problemas de salud ocasionados por el contacto con el moho?

Para poder reproducirse, el moho produce pequeñas partículas llamadas esporas. El aire transporta las esporas y es posible que causen problemas de salud si son inhaladas por personas con sensibilidad o alergia a estas. Los síntomas incluyen escurrimiento o congestión nasal, irritación de ojos y piel y, en ocasiones, respiración sibilante. En algunos casos, las personas pueden tener reacciones más graves. En muy raras ocasiones, algunas personas pueden desarrollar una infección por moho, usualmente en los pulmones. Las personas asmáticas pueden sufrir un ataque de asma si inhalan esporas.

Es importante señalar que la mayoría de las personas no sufre problemas de salud por contacto con moho.

¿Quiénes se encuentran en mayor riesgo de desarrollar problemas de salud por contacto con moho?

Las personas asmáticas, con alergias o afecciones respiratorias pueden ser más sensibles al moho. Las personas con el sistema inmunológico debilitado (por ejemplo, por infección de VIH, pacientes en tratamiento de quimioterapia para el cáncer o personas que hayan recibido un trasplante de órganos) y con enfermedades pulmonares crónicas corren mayor riesgo de desarrollar una infección por moho, particularmente en los pulmones.

Cómo evitar el crecimiento del moho

Hay varios pasos a seguir para prevenir que el moho aparezca en su hogar.

Mantenga una ventilación apropiada

- Abra las puertas y ventanas si el tiempo lo permite para que corra el aire en la habitación.
- Cuando se duche o bañe con agua caliente, encienda el extractor para prevenir que se acumule la humedad en el techo y en las paredes. Abra también las ventanas del baño cuando termine para permitir que la humedad salga.

- Deje entrar el sol abriendo las persianas y cortinas de su casa durante el día.

Reduzca la humedad

- Limpie la humedad de las ventanas y paredes para que el interior de su casa se mantenga seco.
- No tenga demasiadas plantas de interior.
- Seque su ropa y zapatos antes de guardarlos.
- Si usa una secadora de ropa con una abertura de ventilación al frente, abra la ventana para que la humedad no se acumule en las paredes y techos.
- Ciertas formas de cocinar generan una gran cantidad de vapor. Encienda el extractor o ventilador de la cocina para prevenir que se acumule el vapor en el interior. De ser posible, también abra las ventanas.

Cómo quitar el moho

Cuanto más pronto quite el moho de sus paredes y ventanas, más fácil será mantenerlo bajo control. Es mucho más difícil retirar el moho una vez que ya se ha expandido.

- Primero limpie el moho usando lejía mezclada con tres partes de agua, o algún producto comercial. Asegúrese de usar una esponja o trapo limpio para limpiar el moho.
- Recuerde proteger la piel, ojos y ropa de la lejía. También tiene que abrir una ventana para que haya suficiente aire fresco mientras está utilizando la lejía.
- Siempre debe leer y seguir las instrucciones del paquete al usar el producto.
- Una alternativa barata es usar solo vinagre blanco y un trapo limpio para limpiar la zona afectada (tire el trapo a la basura después de usarlo).
- No seque el área con moho con un cepillo. Esto podría liberar las esporas en el aire, lo que puede ocasionar que el moho se propague aún más, así como causar una reacción en el caso de algunas personas. Si es necesario volver a pintar la habitación, contacte a su oficina local.

Humedad ascendente y humedad lateral

La humedad ascendente se produce cuando la humedad del terreno sube por una pared de ladrillo o de piedra. Una inadecuada ventilación en el subsuelo o la existencia de humedad en el área del subsuelo pueden empeorar el problema. Existen varios métodos para solucionar el problema, y hay que informar al Departamento de Mantenimiento de Propiedades (Asset Maintenance Department) para investigar la causa y qué obras hay que llevar a cabo.

La sala

- Apague el interruptor de pared de los dispositivos: las televisiones, reproductores de DVD, computadoras, equipos de sonido y consolas de videojuegos siguen usando energía aún si están en modo de espera. Si no está usando estos aparatos, apague el interruptor de pared.
- Use un tablero multienchufe: los tableros multienchufe pueden suministrar electricidad a varios dispositivos a la vez, y le permiten apagar todos los aparatos a la vez utilizando el mismo interruptor.
- Use lámparas o focos de pared: si únicamente necesita un poco de luz, use lámparas o focos en lugar de las luces principales.
- Use bombillas de bajo consumo: sustituya las bombillas viejas por bombillas fluorescentes de bajo consumo.
- Número de luces encendidas: apague las luces de las habitaciones que no esté usando.

La cocina

- Horno de microondas: descongele la comida en el refrigerador para reducir la cantidad de tiempo y la energía utilizados.
- Estufa: tape las ollas cuando cocine para reducir la cantidad de tiempo y energía utilizados.
- Hervir agua: use una tetera eléctrica en lugar de la estufa.
- Lavavajillas: use el ciclo ahorrador de energía para lavar los platos de manera cotidiana y solo use el lavavajillas cuando esté lleno. Esto ayuda a ahorrar agua.
- Refrigerador y congelador: configure la temperatura del refrigerador a 4 o 5 grados centígrados y la del congelador entre -15 y -18 grados centígrados. Mantenga el refrigerador y congelador en un lugar fresco y bien ventilado, lejos del horno y el sol para ahorrar electricidad. Mantenga un espacio de cinco centímetros alrededor de su refrigerador para que el aire pueda circular libremente.

El cuarto de lavado

- Al lavar la ropa: solo use la lavadora o secadora con una carga completa. Use agua fría para lavar la ropa y retire el exceso de agua con el ciclo de centrifugado antes de ponerla en la secadora.
- Al secar la ropa: use el tendedero en lugar de la secadora cuando sea posible. Solo use la secadora con una carga completa y exprima bien la ropa antes de meterla. Nunca se debe poner la ropa en la secadora cuando aún esté empapada. Mantenga el filtro limpio.

El cuarto de baño

- Use el agua de manera inteligente: ajuste el agua caliente a 50 grados centígrados. Puede reducir la cantidad de agua caliente y el uso de energía al instalar cabezales de ducha de bajo consumo. Reduzca el tiempo que pasa en la ducha a menos de 5 minutos.

Community Housing Limited ofrece propiedades en buen estado y cuida su mantenimiento.

CHL ha desarrollado un índice de estándares para sus propiedades y nos aseguramos de que las propiedades que gestionamos los cumplan. Esto incluye asegurarnos de mantener en buen estado tanto los aspectos mayores de las residencias, por ejemplo, cocinas y alfombras nuevas, etc., así como aspectos de menor valor, tales como reenganchar las puertas.

¿Cómo se puede solicitar una reparación?

Los arrendatarios/inquilinos siempre deberán llamar directamente al centro de atención CHL Assets (Propiedades de CHL) al **1300 424 573**.

Especialmente en el caso de arrendatarios/inquilinos con contratos de arrendamiento, le pedimos que no contacte directamente al/la agente o al/la dueño/a. Llame o acuda a nuestra oficina para hacer una solicitud. CHL mantiene registros de toda nuestra correspondencia, lo que puede ser de suma importancia al final de su arrendamiento.

¿Cuánto tiempo hay que esperar para que se haga alguna reparación?

CHL siempre se esfuerza por ocuparse de asuntos de mantenimiento en los siguientes plazos de tiempo:

Tipo de reparación	Descripción y plazos de tiempo
Reparaciones de emergencia <i>[en un plazo de 4 horas]</i>	Consisten en reparaciones que se tengan que realizar para evitar daños graves a personas o a la propiedad (por ejemplo, tormentas, daños por incendio, fuga de gas, goteras en el techo importantes, fugas en el servicio de agua u obstrucciones en las tuberías y otras fallas que hagan que las instalaciones sean inseguras).
Reparaciones urgentes <i>[en un plazo de 24 horas]</i>	Consisten en aquellas reparaciones que se tengan que hacer para evitar daños graves a la propiedad y deberán solucionarse para reducir el riesgo de que se conviertan en una situación de emergencia (por ejemplo, falla en la estufa, horno o servicio de agua caliente).
Reparaciones normales 21 días: NSW, QLD, WA, SA, NT 14 días: VIC, TAS	Consisten en fallas que no amenacen a las personas ni a la propiedad, pero que necesiten repararse.

Anotación: es posible que esto sea distinto en el caso de propiedades en contratos de arrendamiento ya que el propietario es el responsable de las reparaciones, pero CHL llevará a cabo reparaciones urgentes en un plazo de 4 horas.

¿De qué tipo de mantenimiento se ocupa CHL?

Existen algunas solicitudes que recibimos normalmente por parte de arrendatarios/inquilinos con las cuales no podemos ayudar. Algunas de estas son:

- Instalación de aire acondicionado o calefacción
- Paisajismo y jardinería
- Sistemas de alarma contra intrusos
- Instalación de piscinas
- Patios y pérgolas
- Línea telefónica y conexiones
- Instalación de servicios de satélite u otros servicios de televisión de paga
- Suministro e instalación de rejillas, protecciones o contraventanas en las ventanas
- Algunos tipos de control de plagas

IMPORTANTE: Si los arrendatarios/inquilinos tienen una afección médica grave o una discapacidad, usualmente podemos proporcionar ayuda adicional. Consulte la *Política de Modificaciones por Discapacidad de CHL* disponible en su oficina local o nuestro sitio web.

¿Es posible que los residente lleven a cabo mantenimiento en la propiedad si están dispuestos a pagar por este?

Si los arrendatarios/inquilinos desean realizar algún tipo de obra de mantenimiento por ellos mismos, deberán solicitarlo por escrito.

Los arrendatarios/inquilinos deben hablar con uno de nuestros gerentes de área, quien les informará de cuáles son los requisitos que los inquilinos tienen que cumplir. Estos requisitos pueden variar dependiendo del tipo de obra a realizar y quién será la persona que llevará a cabo la misma.

¿Cómo pueden los inquilinos contactar a CHL fuera del horario de oficina?

CHL tiene un centro de atención telefónica para atención fuera del horario de oficina: **1300 245 468**

¿Qué es lo que pueden hacer los inquilinos si la reparación está tomando mucho tiempo en realizarse?

Los arrendatarios/inquilinos deben contactar al centro de atención telefónica, quienes harán un seguimiento en la obra que no se realizó o que no se completó de forma correcta. CHL también cuenta con un proceso formal de quejas y apelaciones a través del cual los residentes pueden solicitar que algún asunto se investigue con mayor profundidad y se resuelva.

Alarmas detectoras de humo

Las alarmas detectoras de humo incrementan en gran medida la posibilidad de sobrevivir a un incendio en su casa al despertarlo(a) y darle una advertencia oportuna de la presencia de humo.

Como parte de nuestros esfuerzos por brindar un hogar seguro para usted y su familia, CHL proporciona una alarma detectora de humo en todas las propiedades de inversión, asegurándonos de que el número (y la ubicación) de alarmas cumplan con los requisitos legales. También nos aseguraremos de que los dueños de nuestras propiedades en contratos de arriendo cumplan con los mismos requisitos.

Planes de evacuación

La brigada contra incendios les recuerda a las personas que no instalen únicamente alarmas detectoras de humo en su hogar, sino que también tengan un plan de evacuación del hogar en caso de incendio. Cuando se activa una alarma detectora de humo, debe saber exactamente cómo salir de la casa y tener un lugar seguro donde encontrarse con los demás.

Determine cuál será su plan de evacuación en caso de una emergencia por incendio. Cada miembro del hogar tiene que saber qué hacer y dónde encontrarse. Esto le dará a todas las personas más posibilidades de sobrevivir y reducir el nivel de pánico. Esboce el plan en una hoja de papel, hágalo con su familia y practiquen su plan de escape.

Protecciones y rejillas en las ventanas

Algunos de nuestros inquilinos han pedido autorización para instalar rejillas o protecciones en las ventanas para aumentar su seguridad. Las rejillas pueden hacer que el hogar sea más seguro, pero también representan un grave riesgo en caso de incendio, ya que pueden impedir que usted y su familia evacúen la casa en una emergencia.

IMPORTANTE: Si tiene un cerrojo en las puertas que solo puede abrirse con llave, se recomienda dejar la llave en la cerradura (en el momento de pánico por un incendio no tendrá tiempo de buscar las llaves).

Datos sobre los incendios...

- Toma menos de 30 segundos para que una llama pequeña se convierta en un gran incendio.
- Los incendios en el hogar ocurren con mayor frecuencia entre la medianoche y las 8:00 a. m.
- Los niños menores de 4 años y las personas mayores corren mayor riesgo durante los incendios en el hogar.
- Casi 85% de los incendios en el hogar son accidentales.
- La causa más común de muerte durante un incendio es la asfixia, las víctimas de incendios rara vez ven las llamas.

- El calor del fuego puede hacer que la ropa se derrita y que los pulmones se quemen con una sola respiración.
- Los incendios en el hogar se convierten rápidamente en un humo negro y asfixiante, que no permite ver absolutamente nada.

Inundaciones

Hay muchas razones por las cuales tiene que asegurarse de que usted y su propiedad se mantengan a salvo durante inundaciones y tormentas. Recuerde, para ayuda en emergencias ocasionadas por las inundaciones y tormentas, llame a **SES al 132 500**.

Para emergencias que amenacen la vida, marque **triple cero (000)**.

¿Qué hacer durante las inundaciones?

- Manténgase informado(a): vigile las condiciones locales y esté al tanto de la situación.
- Sintonice las emisiones de emergencia: la radio local de ABC, la radio comercial y estaciones comunitarias designadas, así como SKY NEWS Television.
- Asegúrese de que su familia y amigos estén al tanto de la situación.
- El agua de inundaciones es peligrosa y tóxica: jamás conduzca, camine, nade, juegue o vaya en bicicleta a través de aguas de inundación.

¿Qué hay que hacer antes de una tormenta?

- Compruebe que los objetos en el exterior que no estén fijos se encuentren bien asegurados; tales como muebles, sombrillas y trampolines.
- Si es seguro, compruebe que las canaletas, tuberías y desagües no estén bloqueados.
- Aparque su auto en un área cubierta y lejos de los árboles.

¿Qué hacer durante una tormenta?

- Manténgase en el interior y aléjese de las ventanas.
- Si se encuentra al aire libre, aléjese de desagües, canaletas, arroyos y otros cuerpos de agua.
- Esté preparado(a) ante apagones.

EN CASO DE EMERGENCIA, MARQUE 000

Recursos de información para arrendatarios

Información y servicios de defensa para arrendatarios:

Asesoría para arrendatarios de NSW

Teléfono 1800 251 101

(De lunes a viernes, de 10:00 a. m. a 1:00 p. m. y de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.)

Asesoría para arrendatarios de NT/Darwin

Teléfono 1800 812 953

Servicio de asesoría para arrendatarios de QLD

Teléfono 1300 744 263.

Si se encuentra fuera de Queensland, llame al servicio de asesoría de Brisbane al 07 3832 9403.

Información para arrendatarios y servicio de asesoría de SA (RentRight SA)

Teléfono 1800 060 462

www.syc.net.au/home/rentrightsa/

Asesoría para arrendatarios de TAS

Teléfono (03) 6223 2641 o 1300 652 641, o correo electrónico tenants@netspace.net.au

Asesoría para arrendatarios de VIC

Teléfono 1800 068 860

(De lunes a viernes de 9:00 a. m. a 4:00 p. m.)

Asesoría para arrendatarios de WA (Circle Green Community Legal)

Teléfono (08) 6148 3636, o para llamadas desde áreas regionales 1800 621 888, o

correo electrónico enquiries@circlegreen.org.au

Servicios de asesoría y defensa para personas aborígenes y arrendatarias:

NSW Greater Sydney Aboriginal

Sydney, Blue Mountains, Central Coast, Hawkesbury, Macarthur

Teléfono (02) 9833 3314

<https://www.tenants.org.au/aboriginal-tenants>

Asesoría para arrendatarios de WA (Circle Green Community Legal)

Teléfono (08) 6148 3636,

o para llamadas desde áreas regionales 1800 621 888

enquiries@circlegreen.org.au

Información para arrendatarios y servicio de asesoría de SA (RentRight SA)

Teléfono 1800 060 462

www.syc.net.au/home/rentrightsa/

Asesoría para arrendatarios de QLD

Servicio estatal gratuito de asesoría para arrendatarios, **teléfono 1300 744 263**

Asesoría para arrendatarios de VIC

Oficina principal: Thornbury,

teléfono 03 9480 7777

Servicio jurídico para personas aborígenes de TAS

Llamada gratuita 1800 595 162

<https://tals.net.au/>

Servicios de NDIS/SDA:

Asistencia de NDIS/SDA

Línea de atención de quejas de NDIS 1800 800 110

www.ndis.gov.au/contact/feedback-and-complaints

Comisión de Calidad y Protección

1800 035 544

Impacto social, CHL y usted



¿Qué es el proyecto de impacto social de CHL?

El proyecto de impacto social es una oportunidad para que usted reflexione acerca de los cambios en su vida que ocurran durante su arrendamiento, y para compartir su historia con nosotros a través de una encuesta que contribuirá a mejorar el bienestar de los clientes de CHL.

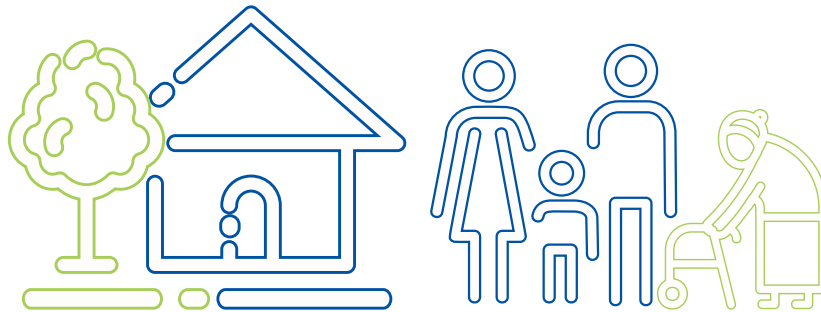
La encuesta nos proporciona la base para entender y medir el impacto de tener una vivienda segura, estable y asequible en la vida de las personas. Estos conocimientos nos ayudan a mejorar nuestros servicios y a establecer direcciones nacionales de estrategia y desarrollo.

CHL es una de las primeras organizaciones de vivienda comunitaria en desarrollar un proyecto de impacto social, y esperamos que nos ayude a ponerlo en práctica.

updates@chl.org.au | www.chl.org.au | 1300 245 468



Community Housing Limited ABN 11 062 802 797



¿DE QUÉ MANERA TIENE UN IMPACTO CHL?

CHL ayuda a las personas a acceder a una vivienda de calidad segura, asequible y adecuada.

Creemos que al proporcionar una vivienda estable se crea una base sólida sobre la cual las personas construyen su vida y su comunidad.

A través de una vivienda segura y asequible, las personas tienen un mejor acceso a la salud y la educación. También son capaces de participar en la economía a través de instalaciones y servicios locales, pueden establecer conexiones con los demás y contribuir a comunidades bien conectadas y prósperas.

La visión de CHL es la de *un mundo en el que no exista la carencia de vivienda*. El proyecto de Impacto Social tiene todo esto como base y se refleja en la manera en la que brindamos nuestros servicios, cumpliendo con los principios claves de que estos *estén dirigidos por la comunidad, sean de alto rendimiento y que nuestra labor se realice en equipo*. En general, esto nos ayuda a alcanzar resultados positivos para los clientes de CHL.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿CÓMO ME BENEFICIA A MÍ?	Esta es una oportunidad para contribuir al bienestar de todos los clientes de CHL, tanto actuales como futuros. Seguirá recibiendo invitaciones para responder nuestra encuesta periódica sobre satisfacción, en la que nos puede indicar qué tan bien estamos haciendo nuestro trabajo en relación con el arriendo, mantenimiento y otros aspectos de nuestros servicios. Además, la manera en la que nos brinda sus comentarios sigue siendo igual.
¿QUÉ ES EL PROYECTO DE IMPACTO SOCIAL?	El proyecto de impacto social es una oportunidad para que CHL pueda entender de mejor manera qué tan bien estamos cumpliendo nuestras funciones y qué cambios puede experimentar usted al tener un arriendo con nosotros. Nuestro objetivo es el de ofrecer un mejor servicio para usted y otros clientes a largo plazo.
¿CÓMO VA A RECABAR LA INFORMACIÓN CHL?	Recabaremos información sobre el impacto social principalmente a través de una encuesta en línea. Es posible que también nos pongamos en contacto para pedirle que participe en una reunión en grupo o de manera individual.
¿CÓMO SE USARÁ SU INFORMACIÓN?	Combinaremos sus respuestas con las de otros clientes. Sus respuestas individuales se mantendrán anónimas y jamás serán usadas para identificarle de manera personal. Los resultados de las encuestas solo serán vistos por personal de alto nivel de CHL para medir y mejorar la manera en la que ofrecemos servicios de vivienda.
¿DÓNDE PUEDO ENCONTRAR MÁS INFORMACIÓN?	Consulte la página de «Impacto Social» en nuestro sitio web: www.chl.org.au.

updates@chl.org.au | www.chl.org.au | 1300 245 468



Community Housing Limited ABN 11 062 802 797

Compromiso de CHL hacia sus clientes

CHL se compromete a brindar el mejor servicio posible a sus clientes. Nuestros valores fundamentales sobre la manera en la que interactuamos con usted son el centro de todo lo que hacemos.

CHL se compromete a:

- Tratar a nuestros clientes con respeto, dignidad, justicia y sensibilidad, y a reconocer sus necesidades y circunstancias particulares.
- Brindar apoyo y orientación de manera honesta, profesional e imparcial.
- Darle suficiente información para que tome decisiones bien fundamentadas.
- Cumplir con nuestra palabra.
- Rendir cuentas por nuestras acciones, reconocer nuestros errores y llevar a cabo las acciones apropiadas para corregir errores.

Para que CHL pueda ayudarle, creemos que usted:

- Será honesto(a) con nosotros y nos dará información completa, exacta y oportuna acerca de usted y de sus circunstancias.
- Se comportará de manera respetuosa y responsable.
- Tratará a los empleados de CHL y a sus vecinos con respeto y cortesía.
- La manera en la que nos comunicamos con usted es importante y queremos asegurarnos de que obtiene información y resultados cada vez que se pone en contacto con nosotros.

CHL se compromete a:

- Hacer que sea fácil para usted contactarnos para informarnos de cualquier problema, recibir orientación y brindar sus comentarios de múltiples maneras; por ejemplo, por teléfono, correo electrónico, mensajes de texto, acudiendo a alguna oficina de CHL y por correo postal.
- Brindarle resultados al final de cada contacto y asegurarnos de que entiende completamente cualquier acción que haya ocurrido o que se requiera para alcanzar algún resultado en particular.
- Hacer que sea fácil para usted solicitar reparaciones y mantenimiento, y proporcionar información adecuada sobre los plazos de tiempo para completar tales reparaciones.

Nuestro objetivo es el de ofrecer una vivienda asequible y de buena calidad. CHL se asegurará de que la vivienda:

- Cumpla con los estándares de construcción o gubernamentales que se requieran.
- Cumpla con todos los requisitos legales de salud y seguridad.
- Esté limpia y en buen estado cuando sea asignada a algún cliente.

Los clientes de CHL pueden esperar:

- Que se les brinde información clara y fácil de entender acerca de cómo se calcula el arriendo y cómo pagar por este y por servicios.
- Tener acceso a apoyo e información que le ayude a poder quedarse en su vivienda si ocurre algo que pueda afectar los pagos del arriendo.
- Poder brindar sus comentarios de manera verbal, por escrito o por correo postal, correo electrónico o al completar un formulario disponible en nuestra oficina o en nuestro sitio web.
- Que siempre tomemos en serio sus comentarios y quejas, y que le animemos a hacer preguntas acerca de nuestras prácticas laborales.
- Poder apelar alguna decisión que tomemos y que esto sea llevado a cabo de manera oportuna.
- Que todas las quejas sean abordadas de manera justa y profesional, sin consecuencias hacia usted o su estado como cliente de CHL.

Nuestro plazo de tiempo de respuesta para quejas es:

- 2 días hábiles para dar acuse de recibo de la queja.
- 14 días hábiles para entregar un informe del progreso de su queja o una resolución final.

CHL ha desarrollado políticas y procedimientos para proteger la privacidad de nuestros clientes y asegurarnos de que se respete su confidencialidad.

CHL se compromete a:

- Únicamente recabar información suya que sea requerida para poder brindarle servicios.
- Mantener su información personal de manera confidencial y guardarla de manera segura.
- Informarle para qué se usa su información personal.
- Respetar su privacidad y manejar cualquier información en conformidad con la Ley de Privacidad de Australia de 1988.



COMMUNITY HOUSING LTD
GROUP OF COMPANIES

