

QUERELLAS DE RESIDENTES

(a) *General.*

- (1) El objetivo de esta sección es para asegurar el trato justo a personas residiendo en proyectos multifamiliares, a la vez proveerles una manera equitativa por la cual los prestatarios puedan proteger los proyectos de vivienda.
- (2) Cualquier residente/miembro o solicitante/miembro en busca de ocupar o utilizar facilidades en un proyecto de vivienda para alquiler (RRH), proyecto de vivienda cooperativa (RCH) u otras facilidades relacionadas, quien cree que ha habido discriminación en su contra por razones de edad, raza, color, religión, estado civil, impedimento físico o mental, u origen nacional; debe radicar su queja personalmente o por escrito a la siguiente dirección: Office of Fair Housing and Equal Opportunity, Department of Housing and Urban Development (HUD), Washington, DC 20410. Quejas recibidas por los empleados de la Agencia deberán de ser dirigidas al nacional Office Civil Rights Staff a través del Coordinador Estatal de Derechos Civiles.

(b) *Aplicabilidad.*

- (1) Los requisitos de esta sección aplican a la acción del prestatario con referencia a la operación del proyecto, o el no actuar, que afecte a los residentes o solicitantes.
- (2) Esta sección no aplica a las siguientes situaciones:
 - (i) Cambios de rentas autorizados por la Agencia de acuerdo a los requerimientos de æ 3550.203(a);
 - (ii) Querellas que envuelvan discriminación que tienen que ser manejadas de acuerdo con æ 3560.2(b) y párrafo (a)(2) de esta sección;
 - (iii) Proyectos de vivienda en donde una asociación de residentes ha sido constituida y el prestatario ha acordado a un método alternativo para resolver quejas;
 - (iv) Cambios requeridos por la Agencia en reglamentos de ocupación o otra operación o practica de manejo en donde se ha notificado y se ha dado oportunidad de acuerdo a la ley y provisiones del contrato;
 - (v) Violaciones al contrato por el residente que resultarían en terminación de residencia y desahucio;
 - (vi) Pleitos entre residentes que no envuelvan al prestatario; y
 - (vii) Desplazamiento u otra acción adversa en contra residente como resultado del pre-pago del préstamo manejado de acuerdo a la sub-parte N de esta parte.

(c) Responsabilidades del Dueño.

Mantener en lugar visible los procedimientos de quejas en un lugar visible en el proyecto. Proveer a los residentes un resumen de sus derechos al momento de firmar el Contrato de Arrendamiento y en lo sucesivo, en cada renovación anual. Esto incluye los residentes que ya residen en el proyecto. Si el proyecto cuenta con una cantidad considerable de residentes que no hablan inglés, todos los documentos relacionados con los derechos de los residentes deben estar traducidos al idioma que corresponda.

(d) *Razones Para Queja*

Residentes y solicitantes pueden radicar una querrela por escrito con el Dueño en respuesta a una acción o inacción por parte del Dueño, de acuerdo al contrato de arrendamiento o reglamento de USDA/Rural Development, que resulte en una denegación, reducción significativa, en terminación de beneficios o cuando un residente o solicitante cuestiona una determinación adversa por parte del Dueño tal y como lo establece el párrafo € de esta sección. Razones aceptadas para someter una queja son:

- (1) Fallar en mantener la unidad y sus alrededores en buenas condiciones para que la vivienda sea decente, segura y sanitaria de acuerdo a 3560.103 y a leyes estatales y federales;
- (2) Violación de las reglas y al contrato de alquiler por el Dueño;
- (3) Modificación del contrato de arrendamiento;
- (4) Cambios en las reglas;
- (5) Cambios en el canon de alquiler sin autorización de RD como provee el 3560.205;
o
- (6) Denegación de asistencia de alquiler.

(e) *Notificación de Acción Adversa.*

En el caso de una posible determinación con consecuencias adversas al residente o solicitante, tales como denegación de admisión al proyecto y cambios en las reglas de ocupación, el Dueño tiene que notificar al residente o solicitante su determinación por escrito. La notificación detallará las razones específicas para la acción adversa al residente o solicitante, su “derecho a responder a la notificación dentro de los 10 días calendarios a partir de la fecha de la notificación” y su “derecho a una vista administrativa de acuerdo a 7CFR 3560.160(f), el cual esta disponible de ser requerido.” La notificación contendrá la información detallada en 7CFR 3560.160(a)(2). Para proyectos en áreas con una concentración de individuos que no hablan inglés, la notificación se redactará en inglés y el idioma que predomine.

(f) Quejas y contestación a notificaciones de decisiones adversas.

Los siguientes procedimientos deben de ser seguidos por residentes, residentes prospectos o prestatarios envueltos en una queja o decisión adversa:

- (1) El residente, residente prospecto debe de comunicar al prestatario por escrito la queja o respuesta a una notificación dentro de 10 días calendarios después de la ocurrencia de la acción adversa o recibo de de notificación de intención de tomar acción adversa.
- (2) Los Dueños se ofrecerán a sostener una reunión con los residentes o solicitantes para discutir la querella dentro de los diez (10) días calendario de haber recibido la querella. La Agencia entiende que la mejor forma de resolver querellas es a través de una reunión informal entre ambas partes.
- (3) Si la queja no es resuelta durante la reunión informal a la satisfacción del residente o solicitante, el prestatario preparará un resumen del problema y enviar una copia al residente o solicitante y la Agencia dentro de 10 días calendarios. El resumen debe de incluir: La posición del prestatario; la del residente o solicitante y los resultados de la reunión. El residente o solicitante también puede someter un resumen de la reunión a la Agencia.

(g) El Proceso de Vista Administrativa.

El siguiente procedimiento aplicará al proceso vista:

- (1) Pedir una vista. Si el solicitante o el residente desea una audiencia debe someter al prestatario una petición para la vista dentro de los próximos diez (10) días después de recibir el resumen de dicha reunión informal.
- (2) Selección del oficial de la vista o del panel – Para poder evaluar propiamente agravios y la apelación, el prestatario y el residente deben seleccionar un oficial o un panel para la vista. El oficial de la vista debe ser una persona imparcial desinteresada, seleccionada conjuntamente por el prestatario y el residente. De no llegar a un acuerdo, el prestatario y el residente en cuanto al oficial de la vista, cada uno de ellos tendrá que designar un representante y dichos representantes pueden seleccionar una tercera persona para el panel. Los miembros de dicho panel tienen que estar dispuestos a rendir sus servicios sin compensación alguna. Si dentro de treinta (30) días a partir de la fecha en que se pidió la vista el prestatario y el residente, o personas designadas por ellos, no han llegado a un acuerdo relacionado con la selección del oficial o panel, el prestatario tiene que notificar a la Director de la Oficina de Área de RD por correo de todos los pormenores del caso. El Director de la Oficina de Área de RD nombrara a una persona para que sirva como oficial de la vista. La persona seleccionada por el Director de la Oficina de Área no debe ser un individuo previamente considerado por el residente o el prestatario, en el interés de mantener la integridad del proceso.

- (3) Panel de vista – En vez del procedimiento establecido en el párrafo (g)(2) de esta sección, para tratar cada queja o agravio presentado, un prestatario puede preguntar a la Agencia que apruebe un Panel de Vista para el proyecto.
- (4) Con tiempo razonable antes de la vista administrativa el Dueño/agente administrador darán al residente la oportunidad de examinar los expedientes que se utilizarán durante la vista. Los documentos podrán ser examinados y copiados si el residente/solicitante está dispuesto a pagar por cualquier gasto en que se incurra, el documento, expediente, o política no está protegido al amparo de las leyes o acuerdos de confidencialidad que prohíben su reproducción.
- (5) Itinerario para la Audiencia. La Vista Administrativa se pautará dentro de los 15 días luego del recibo de la solicitud de Vista del residente o solicitante. Si se tiene que seleccionar un comité/oficial examinador, la vista administrativa se pautará dentro de los 15 días calendarios luego de la selección o nombramiento del oficial o comité examinador. Será la responsabilidad de ambas partes acordar el lugar y hora mutuamente conveniente para celebrar la vista. Si ambas parte no logran ponerse de acuerdo en cuanto a la hora y lugar, entonces será responsabilidad del oficial o comité examinador tomar la decisión.
- (6) Cuenta Plica (*Escrow deposits*). *Si la querella envuelve un aumento en renta no autorizado por la Agencia o si el Dueño/agente administrador no mantiene la propiedad en condiciones sanitarias y seguras. La cuenta plica le dará al residente la oportunidad de hacer su pago de renta a tiempo sin que el Dueño/agente administrador lo reciba hasta que la querella se resuelva. Para mantener una cuenta plica, el residente tiene que cumplir con los siguientes requisitos:*
 - (i) Todos los depósitos se harán continuamente hasta que la querella se resuelvan.
 - (ii) La cuenta plica se mantendrá en una institución bancaria asegurada por el Gobierno Federal.
 - (iii) Todos los depósitos se harán puntualmente; el no hacerlo con llevará la terminación del proceso por completo y todas las sumas serán pagaderas de inmediato.
 - (iv) El residente tendrá que someter todo los depósitos para ser el examinados por el Dueño/agente administrador.
- (7) *El no pedir una Vista.*

Si el residente o solicitante no piden una vista durante el tiempo requerido según el párrafo (f)(1) de esta sección, la disposición por parte del prestatario de la queja o apelación será final.

(h) Requisitos que gobiernan la Vista.

Los siguientes requisitos gobernarán el proceso de vista.

- (1) De acuerdo al párrafo (f)(2) de esta sección, la vista procederá ante un oficial de vistas o panel donde evidencia podrá ser recibida sin importar o no que dichas evidencia pueda ser usada en un proceso judicial.
- (2) La vista administrativa debe ser diseñada para asegurar que los derechos de las partes envueltas son protegidos. La vista administrativa debe proteger:
 - (i) El derecho de ambas partes a estar representadas por un consejero legal o cualquier otra persona que designa como su representante;
 - (ii) El derecho del residente o solicitante a una vista privada a no ser que una vista pública sea solicitada;
 - (iii) El derecho del residente/solicitante a presentar evidencia oral y escrita y cualquier argumento en apoyo a su querrela o aplicación y a refutar la evidencia y contra interrogar a aquellos testigos de apoyo presentados por el Dueño/agente administrador;
 - (iv) El derecho del Dueño/agente administrador a presentar evidencia oral y escrita y cualquier argumento en apoyo a su decisión, a refutar la evidencia en la cual se apoya el residente/solicitante y a confrontar y contra interrogar todos los testigos en cuyo testimonio o información se apoya el residente/solicitante.
- (3) Durante la vista, residente/solicitante deberá de presentar evidencia que apoya suposición y el prestatario presentara evidencia par la acción tomada o falta de acción tomada.
- (4) Todos los participantes se conducirán en forma ordenada. Participantes que no se puedan conducir en forma ordenada serán excluidos de los procesos o serán motivo para que el oficial o panel examinador tomen una decisión que no favorecerá a la parte fuera de orden.
- (5) Si el residente / solicitante o Agente Administrativo faltan a la audiencia, el Oficial examinador del comité puede elegir entre proponer la audiencia por un período no mayor de los 5 días o determinar que la parte ausente ha renunciado a su derecho a audiencia bajo esta sub-parte. Si la determinación establece que la parte ausente ha claudicado sus derechos, el comité examinador tomará la decisión acerca de la querrela. Todas las partes envueltas en la audiencia tienen que ser informadas acerca de la determinación del comité.

(i) *Decisión.*

Las decisiones de vistas deben de ser hechas de acuerdo a los siguientes requisitos:

- (1) El oficial de la vista o panel tiene la autoridad de afirmar o dar reversa a la decisión del prestatario.
- (2) El oficial de la vista o el panel deben preparar una decisión escrita conjuntamente con las razones para ello, dentro de diez (10) días calendarios después de la vista. La decisión escrita debe ser específica con respecto a las pruebas

presentadas, las cuales fueron la base para tomar la decisión. Copias de la decisión deben ser enviadas al prestatario, el residente, y al Director de la Oficina de Área de RD

- (3) El oficial de la vista o el panel deben preparar una decisión escrita conjuntamente con las razones para ello y copias de la decisión deben ser enviadas al prestatario, el residente/solicitante y al Director de la Oficina de Área de RD.
- (4) La decisión del oficial de la vista o del panel será obligatoria para las partes envueltas en la vista, a menos que dichas partes sean notificados dentro de los próximos diez (10) días calendarios de haber recibido la notificación. No obstante, la decisión del oficial de la vista o del panel no evitará el derecho que tienen las partes de buscar ayuda a través de las cortes.
- (5) Después de recibida la notificación del Director de la Oficina de Área de RD de que la decisión está de acuerdo con el reglamento de RD, la decisión es obligatoria para el prestatario y para el residente, y el prestatario y el residente tienen que llevar a cabo la acción necesaria o abstenerse de cualquier acción necesaria para llevar a cabo la decisión.