

# **311: Hoja Informativa para los Inquilinos**

## **Qué es el 311:**

- El 311 es la línea directa de información de la ciudad.
- Están abiertos 24 horas, 7 días a la semana.
- No son el 911, que es para emergencias e involucra a la policía.

## **Por qué los inquilinos llaman al 311:**

- ¡Para hacer quejas sobre sus reparaciones!
- Para reportar condiciones inseguras en su edificio.

## **Cuáles inquilinos pueden llamar al 311:**

- ¡Cualquiera que tenga una queja puede llamar!
- No tiene que ser el arrendatario oficial para llamar.
- ¡No le cobrarán! Todas las violaciones se le cargan al casero.
- No le preguntarán sobre su estatus migratorio.
- Ni siquiera tiene que vivir en el apartamento sobre el cual llama. Si llama al 311 en nombre de otra persona, necesitará su permiso para llamar y su número de teléfono.

## **Usted no tiene que hablar inglés:**

- El 311 tiene intérpretes para más de 170 idiomas.

## **Si usted tiene Sordera, llame al:**

(212)504-4115

## **Quejas sobre calor y calefacción en línea:**

Puede hacer quejas sobre Calor y Calefacción en este sitio web:

<https://www.nyc.gov/apps/>

## **Qué esperar cuando llame al 311:**

Cuando primero llame, escuchará una grabación automatizada **solo en inglés que dirá:**

1. Gracias por llamar al 311. Si es una emergencia, por favor cuelgue y llame al 911.
2. Entonces oírás información sobre:
  - a. Estacionamiento
  - b. 311 en la web en [www.nyc.gov/311](http://www.nyc.gov/311)
  - c. Texteo de preguntas a text 311692 tarifas estándares de mensajes de texto aplican
3. Presione 1 para inglés
4. Presione 3 para español
5. Cuando escoga el idioma:
  - a. **Presione 1 para quejas sobre calor y calefacción, queja residencial (Presione 1)**
6. **Después de que presione 1, oírás:**
  - a. Presione 1 para quejas de NYCHA
  - b. Presione 2 para quejas Nuevas sobre calor o agua caliente
  - c. **Manténgase en línea para otros tipos de quejas**
7. Espere por un representante
8. El representante se presentará y le pedirá la siguiente información:
  - a. Su número de teléfono
  - b. Su nombre
  - c. Su dirección
  - d. Su número de apartamento
  - e. Le preguntará si hay niños menores de 6 años en su apartamento y pintura pelada. Le pregunta porque puede ser que tengan que revisar su apartamento por plomo.
  - f. Le pedirá que describa la queja. Provea una queja a la vez.
  - g. Quizás pregunte si usted ha contactado al gerente o conserje. Está bien si no lo ha hecho.
  - h. Le preguntará el nombre y teléfono del gerente o conserje. Está bien si no tiene esta información.
  - i. Le dará un número de queja. ¡ANÓTELO!

Persista. Llame al 311 todos los días mientras sigan las condiciones.

Si usted no está recibiendo reparaciones, tampoco sus vecinos. ¡Organícense!

Dígale al gerente del edificio.

Llamar al 311 es solo el primer paso. ¡Contacte a CASA para organizarse!

**Llame al 311 para que se oiga su voz. ¡Organícense para que su voz tenga más poder!**

**Llame a CASA: 718-716-8000**  
**[www.casapower.org](http://www.casapower.org)**

