



RHHA
Reading Housing Authority

Autoridad de Vivienda de Reading

Manual del Residente - Apartamentos Económicos de Alquiler

- *Sylvania Homes*
- *River Oak Apartments*
- *Scattered Site Apartments*
- *Emma Lazarus Townhomes*

Tabla de Contenido

<i>¡Bienvenido A La Autoridad de Vivienda de Reading!</i>	4
Información De Oficina	6
ACONDICIONADORES DE AIRE (AA)	8
CONSTRUCCIÓN Y MODERNIZACIÓN	10
PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS	11
MANTENIMIENTO DE EXTERIORES.....	13
DAÑOS Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS	15
INVITADOS	17
PRACTICAS DE LIMPIEZA	17
INSPECCIONES:	21
LAVANDERIA.....	23
TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y DESALOJO	25
EL PROCESO DE MUDANZA.....	28
ESTACIONAMIENTO & VEHICULOS.....	31
CONTROL DE PLAGAS	32
MASCOTAS Y ANIMALES DE VISITA.....	35
ACOMODACIONES RAZONABLES	38
RECERTIFICACIONES.....	38
RECAUDACIÓN DE ARRIENDAMIENTO	38
SEGURO PARA INQUILINO	39
SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.....	39
FUMAR.....	41
POLIZA EN CONTRA DE LA VENTA O PROMOCIÓN A DOMICILIO	41

RECOLECCIÓN DE BASURA Y RECICLAJE.....	42
EFICIENCIA DE ENERGIA DE ELECTRODOMESTICOS Y SERVICIOS PUBLICOS	46
ORDENES DE TRABAJO	47

¡Bienvenido A La Autoridad de Vivienda de Reading!

LE DAMOS LA BIENVENIDA A SU HOGAR.
ESTA ES SU COMUNIDAD.

Le damos una bienvenida especial a la Autoridad de Vivienda de Reading (RHA), donde creemos que todas las personas, independientemente de sus estatus económicos, merecen tener un lugar seguro, acogedor y económico que puedan llamar hogar. Este manual de información está destinado a ser un recurso de ayudas a medida que se establecen en su nuevo hogar o apartamento y por el tiempo que usted haga esta propiedad de RHA su hogar. La información preparada en este manual puede servirle como una guía para contestar las preguntas más frecuentes acerca de las reglas y procedimientos de RHA, y debe considerarse tan importante como su Contrato Residencial de Arrendamiento.

Siéntase en libertad de hacer cualquier pregunta que usted pueda tener sobre la información contenida en este manual. Usted puede dirigir todas sus preguntas al personal de Administración de la Propiedad. Ellos esperan ayudarlo para responder todas sus preguntas con RESPETO, HONESTIDAD Y RESPONSABILIDAD.

De igual modo esperamos lo mismo durante su residencia y que juntos podamos continuar fortaleciendo la comunidad que consideramos tan importante para nuestro éxito mutuo. Las comunidades son más exitosas cuando todos los miembros saben, entienden y cumplen con sus obligaciones, así que le pedimos se unan a nosotros a seguir estas reglas. Usted pueda contar con nosotros para proveerle algo más que un lugar para vivir, pero un lugar para sentirse realmente como en casa.

**LA AUTORIDAD DE VIVIENDA DE READING,
PROVEE *LAS BASES* PARA QUE LAS PERSONAS
ENCUENTREN *UN HOGAR DE ESPERANZA Y
LOGREN SUS ASPIRACIONES.***

Información De Oficina

SOUTH CAMPUS

SYLVANIA HOME OFICINA DE ADMINISTRACION
1001 SCOTT STREET, READING, PA 19611-1797
610-777-7627 oakbrook@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Martes y Jueves: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Lunes, Miércoles y Viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Por cita solamente.

NORTH CAMPUS

RIVER OAK APARTMENTS & SCATTERED SITE
APARTMENTS OFICINA DE ADMINISTRACION
1301 SCHUYLKILL AVENUE, READING, PA 19601-1601
610-375-4307 glenside@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Martes y Jueves: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Lunes, Miércoles y Viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Por cita solamente.

CENTER CITY

EMMA LAZARUS TOWNHOMES OFICINA DE ADMINISTRACION
835 FRANKLIN STREET, READING, PA 19602-1150
610-372-4629 highrises@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Lunes a Viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Por cita solamente.

APPLICATIONS

815 FRANKLIN STREET, READING, PA 19602

610-372-3933 applications@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. - 4:30 p.m.

Por cita solamente.

PROGRAMA DE VALES DE ELECCIÓN

120 S. 6TH ST. READING, PA 19602-1653

610-373-5088 section8@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Lunes a Viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m.

Por cita solamente.

SERVICIOS PARA RESIDENTES

125 NORTH 10TH ST, READING, PA 19601-3732

610-376-8413 residentservices@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 4:30 p.m.

Por citas solamente - en la oficina de Administración de la Propiedad, en el hogar, o en áreas comunes

CENTRO DE ADMINISTRACIÓN WILLIS

400 HANCOCK BOULEVARD, READING, PA 19611

610-775-4813 info@readingha.org

Lunes a Viernes: 8:30 a.m. - 4:30 p.m.

LINEA PARA ORDENES DE TRABAJO

Línea para Ordenes de Trabajo – 610-777-5500

Línea de Emergencia – 610-378-1800

Ahora puede someter sus órdenes de trabajo de no-emergencias a través de nuestra página de internet

www.readingha.org



ACONDICIONADORES DE AIRE (AA)

1. River Oak Apartments, Scattered Site y Emma Lazarus Townhomes: RHA proporciona sistema de aire central. Los residentes que deseen activar el sistema de aire central deben comunicarse con la Oficina de Administración de la Propiedad.
2. Sylvania Homes & River Oak (de 3 habitaciones) solamente: Todos los AA deben ser aprobados, instalados y removidos por RHA. Los residentes no pueden instalar AA por su cuenta. Se considerará una violación del Contrato Residencial de Arrendamiento auto instalar un AA.
3. Todos los AA Deben:
 - a. Tener una etiqueta o sello que enumere el número del BTU. (Unidad Térmica Británica).
 - b. Tener una etiqueta de la estrella de la energía (Energy Star) si sobrepasa los 8,000 BTU. Si está por debajo de los 8,000 BTU, el AA no necesita tener una etiqueta de la estrella de energía, pero si debe tener una proporción mínima de eficiencia energética, (EER) de 9.7.
 - c. Estar libre de cables defectuosos.
4. Sylvania Homes Solamente: El número de AA permitido en cada unidad se basa en los Estándares del Departamento de Energía de los E.E.U.U. (DOE) para Acondicionadores Aires. El DOE ha determinado cuantos BTU son necesarios para enfriar una unidad, basándose en la cantidad de pies cuadrados de la unidad y asumiendo que el AA se use correctamente. Los siguientes son los números máximos de BTU permitido en una unidad por el tamaño de la habitación:

1- habitación	10,000 BTU
2- habitaciones	15,000 BTU
3- habitaciones	15,000 BTU
4- habitaciones	18,000 BTU
5. La ubicación de AA permitidos en cada unidad son determinados por el Código de Normas para la seguridad contra incendios de la Ciudad de Reading. Esto es con el propósito de asegurar que hay entrada/salida segura para todas las habitaciones. Únicamente en las habitaciones que tengan 2 o más ventanas se permite tener un AA. No se permitirá instalar acondicionadores de aires en las cocinas debido a la demanda eléctrica de los

electrodomésticos.

6. Los AA deben ser instalados de acuerdo con el diseño provisto por el fabricante.
7. Nuevas instalaciones de AA solo pueden hacerse desde el 1 de abril hasta el 30 de septiembre.
8. No se permitirá instalar/reinstalar los AA basado en las estaciones. Cuando se instale una unidad se espera que permanezca en la ventana a lo largo de las estaciones. Se anima a los residentes a colocar cubiertas en el interior del AA si desea controlar cualquier flujo de aire a través de la unidad.

Procedimientos:

1. Todas las solicitudes para instalaciones podrán ser referidas a la Oficina de Administración de la Propiedad, se verificará el número de BTU's y la eficiencia energética del AA y solicitará la ubicación para la instalación, y se determinará si la unidad puede ser instalada. Si es aprobada, la oficina se comunicará con el Departamento de Mantenimiento.
2. El Departamento de Mantenimiento emitirá una orden de trabajo. La orden de trabajo será clasificada como No-Emergencia y la instalación ocurrirá dentro de un periodo de 30 días. RHA hará todos los esfuerzos razonables para instalar el AA tan pronto sea posible dentro del periodo de 30 días.
3. El personal de mantenimiento confirmará los BTU's e instalará el AA, colocando una etiqueta adhesiva "de aprobación" en la unidad del AA.

Recargos:

1. Hay un recargo de trabajo de mantenimiento de ½ hora por la instalación de cada AA.
2. Los materiales son suministrados por RHA para cada instalación. Hay un recargo de \$20.00 por los materiales por instalación de AA. Esta tarifa no se aplica si se pueden usar los mismos materiales para reinstalar la unidad posteriormente o en otra ubicación.
3. No hay recargo para desinstalar un AA si la unidad está dañada (y si debe ser reparada o desechada) o al mudarse de la unidad.
4. Hay un recargo por el trabajo de mantenimiento de ½ hora para la desinstalación de unidades de AA instaladas ilegalmente, incluso si la unidad de AA no puede ser reinstalada porque no cumple con los requisitos.

CONSTRUCCIÓN Y MODERNIZACIÓN

1. En un esfuerzo para mantener y mejorar las propiedades, RHA lleva a cabo proyectos de modernización y construcción. Esto incluye trabajos en unidades individuales o urbanizaciones completas. La modernización y/o construcción se llevan a cabo generalmente por un contratista privado que ha sido contratado por RHA. También podrá incluir inspecciones a los sistemas del edificio (Ascensores, rociadores, y detectores de humo) los cuales podrían requerir entrar en la unidad arrendada.
2. A usted se le proveerá con una notificación por escrito de por lo menos de 48 horas antes de entrar a su unidad.
3. RHA se reserva el derecho a:
 - a. Hacer una o múltiples visitas a la unidad o al lugar.
 - b. Usar múltiples contratistas, basado en la destreza necesaria y de acuerdo con nuestra póliza de adquisición (compra).
 - c. Llevar a cabo el trabajo durante uno o varios días.
4. Para que se pueda permitir la modernización o construcción, la familia residente tal vez tendrá que:
 - a. Remover artículos personales del área de trabajo.
 - b. Guardar artículos personales.
 - c. Estar ausente de la unidad por un periodo que no exceda las 8 horas, durante horas razonables en el día.
 - d. Tener cualquier mascota enjaulada en la unidad, o removerla de la unidad de ser necesario.
 - e. Llevar a cabo limpieza ligera en la unidad después de que se haya completado el trabajo.
5. El contratista de RHA tendrá que:
 - a. Tratar a usted, su unidad y su propiedad con dignidad y respeto.
 - b. Limpiar el área de trabajo inmediatamente después de que el trabajo se haya completado por el día.
 - c. Asegurarse de la seguridad de su unidad mientras trabaja, incluyendo cerrar con llave la puerta al irse.

Procedimientos:

1. Excepto en circunstancias muy inusuales, RHA no cubre los costos asociados con cualquier daño o pérdida a la propiedad personal del residente como resultado de eventos debido a trabajos de modernización o construcción.

2. Si un residente o familia tiene quejas sobre daños o pérdidas a la propiedad mientras se moderniza o construye, debe hacer lo siguiente:
 - a. Comunicarse con el Departamento de Policía de Reading para hacer un reporte.
 - b. Obtener una copia de este reporte y proveerla a la Oficina de Administración de la Propiedad.
 - c. Participar en una investigación de la querrela, conducida por RHA y alguien escogido por el contratista.
 - d. Tener presente que las querellas que se encuentren en necesidad de un acuerdo financiero serán hechas al concluir el proyecto.

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

1. Mientras RHA tiene sistemas que aseguran que la mayoría de los servicios pueden ser sostenidos durante diferentes tipos de clima u otras circunstancias, nuestra agencia no puede garantizar que todos los servicios se mantendrán durante una emergencia. Tales emergencias pueden ser eventos relacionados con el clima como tormentas de invierno, tornados, huracanes, fuegos, derrames de materiales peligrosos, guerras u otros desastres naturales o causados por el hombre.
2. Muchos de los servicios que los residentes utilizan en su unidad para su comodidad como el agua, la electricidad para la calefacción, acondicionadores de aires, el uso de electrodomésticos puede ser interrumpidos sin causa o resolución de RHA. En tales circunstancias, es importante que los residentes entiendan que RHA no será responsable por ninguna inconveniencia, sin importar que tan significativa sea la experiencia para el hogar.
3. RHA hará lo posible por apoyar a los residentes en caso de una emergencia, pero se les recomienda a los residentes que tomen responsabilidad de ellos mismos y el bienestar de sus familias al estar preparados. La preparación para emergencias puede incluir lo siguiente:
 - a. Tenga un plan de emergencia para su familia y amigos. Analice donde podrá reunirse si fuera separado o no pudiera comunicarse por teléfono.

- b. Tenga un radio en su casa que funcione con baterías ya que tal vez la única manera de recibir información de quienes trabajen en la emergencia sea a través de una estación de radio. Este pendiente a las alertas.
 - c. No dependa del servicio celular o televisión por cable para obtener información ya que estos servicios pueden ser interrumpidos.
 - d. Tenga suficiente agua – un galón, por persona por día en su casa y reemplácela cada 6 meses.
 - e. Tenga comida a mano enlatada o empacada no percedera, junto con un abrelatas manual. Mantenga su refrigerador cerrado o mínimamente abierto para conservar su comida fresca.
 - f. Asegúrese que usted tenga suficientes artículos para sus necesidades médicas. Para las personas que utilizan oxígeno, asegúrese que tengan tanques de reserva que no requieran electricidad. Si usted utiliza una máquina de respiración eléctrica, tenga un suministro de inhaladores u otros tratamientos recomendados por su doctor. Las sillas de ruedas eléctricas deben ser recargadas antes de una emergencia, si es posible. Todos los artículos eléctricos reclinables deben mantenerse en una posición vertical o cargados por baterías.
 - g. Tenga una linterna y baterías.
 - h. Si usted tiene que dejar su hogar, asegúrese de llevarse sus tarjetas y papeles importantes.
4. Se les requiere a los residentes asegurarse que las ventanas estén cerradas y aseguradas durante malas condiciones del tiempo (esto aplica a cualquier emergencia o en otros momentos).
 5. En ciertas circunstancias, la Ciudad de Reading u otras oficinas gubernamentales tal vez tengan otras instrucciones para hacer frente a la tormenta. Por favor tenga presente que como un residente de la Ciudad o del condado de Berks, se le recomienda que utilice los servicios locales, y no dependa exclusivamente de RHA para suplir sus necesidades durante una emergencia.
 6. RHA tomará todas las medidas posibles para mantenerse en contacto y mantenerlos informados de los esfuerzos para remediar la situación de emergencia.

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES

1. Las reglas de mantenimiento exterior se refieren a las responsabilidades de un residente o su familia en el cuidado y condiciones de áreas fuera del interior, pero incluida como parte de la unidad arrendada. Esto incluye áreas tales como porches, balcones, patios, puertas y ventanas exteriores.
2. Las reglas para mantenimiento exterior que se aplican A TODAS LAS URBANIZACIONES incluyen lo siguiente:
 - a. Todas las áreas exteriores deben estar limpias y libres de basuras, pinturas y artículos prohibidos. Artículos prohibidos incluyen:
 - i. Partes de automóviles
 - ii. Artículos de limpieza (escobas, trapeadores y baldes)
 - iii. Muebles interiores, como sillones reclinables o sillas de tela
 - iv. Artículos colgados de los pasamanos o lámparas exteriores, o fijados al ladrillo o al revestimiento.
 - v. Vehículos de motor con licencia o sin licencia (ej.: bicicletas de motor de gasolina)
 - b. Todas las áreas exteriores deben ser accesibles y libres de obstáculos que puedan causar daño o peligro a los residentes; sus invitados, RHA o que puedan dañar la propiedad.
 - c. Las decoraciones estacionales, incluyendo luces de ventanas y las exhibiciones exteriores, no se pueden exhibir más de 30 días antes o 15 días después de las celebraciones.
 - d. Se requiere que los residentes mantengan su patio libre de basura sin importar como o porque la basura llegó a su patio.
 - e. Los residentes deben rastrillar y embolsar las hojas que caen en las áreas que formen parte de la unidad arrendada.
 - f. Solamente para River Oak y Sylvania Homes: Se les permite cultivar un huerto en las áreas a lo largo del frente de su apartamento. Los jardines no pueden extenderse más allá del borde exterior del porche. Los

residentes pueden usar cercas en frente de sus plantaciones, siempre que sean ornamentales, se venda comercialmente y no tengan más de 24 pulgadas de altura.

- g. Las fogatas y cualquier llama están prohibidas.
- h. Sylvania Homes Solamente: Todos los artículos incluyendo cortacéspedes, parrillas, bicicletas, muebles exteriores o cualquier otro artículo que bloquee los medidores de gas siempre deben permanecer al menos 1 pie de distancia del medidor de gas.
- i. Los residentes están permitidos colocar mesas y sillas de patio (aprobadas por RHA), cubierta, etc., siempre que sean removibles y no estén fijadas permanentemente. Se otorgarán excepciones en cuanto a la ubicación, caso por caso.
- j. A los residentes se le permite guardar carbón o gas propano, cortacéspedes, equipos para jardinería y bicicletas afuera de la unidad.
- k. Las parrillas tienen que estar 10 pies de distancia del edificio y solo deben colocarse contra la pared de su hogar después de que se hayan enfriado por completo.
- l. No se permiten piscinas de ningún tipo o tamaño. Tampoco se permiten deslizaderos de agua, rociadores y otros juguetes de césped recreativos que involucren agua.
- m. Las mangueras no pueden usarse por ningún motivo (incluyendo lavado de autos, riego de plantas, etc.).
- n. No se permite almacenar parrillas en balcones personales o área comunes.
- o. Scattered Site Apts. solamente: No se permite colgar artículos sobre las escaleras de incendios (es decir, banderas decorativas, alfombras, cajas colgantes).
- p. Scattered Site Apts. solamente: Los residentes pueden colocar muebles de patio y macetas de jardín en sus balcones.
- q. River Oak Apartments, Emma Lazarus & Scattered Site Solamente: RHA proporciona el servicio de recoger nieve.

3. Sylvania Homes solamente:
 - a. Las áreas del césped deben ser mantenidas por los residentes como parte de la unidad arrendada. Durante la estación de crecimiento, el césped no puede exceder 6". Los cortacéspedes están disponibles sin recargo en el Taller de Mantenimiento.
 - b. Las bolsas de hojas están disponibles sin recargo para el uso del residente en la oficina de Administración de la Propiedad.
 - c. Los residentes están requeridos a remover la nieve de sus porches y aceras después de 24 horas de la acumulación.
4. RHA realizara periódicamente inspecciones de mantenimiento exterior ("patio") para garantizar que los patios sean mantenidos de acuerdo con nuestra póliza de mantenimiento exterior.
 - a. Las inspecciones de mantenimiento exteriores se realizarán regularmente. No se proporcionará notificación previa. Los hogares que se encuentren en violación de una de las reglas recibirán un aviso por escrito de la violación. Si el residente no remedia la violación, recibirá un recargo de mínimo una 1-hora de labor de mantenimiento en la cuenta de alquiler. Las infracciones repetidas pueden resultar en la terminación del Contrato de Arrendamiento.

DAÑOS Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS

1. SI USTED TIENE O SOSPECHA DE UN INCENDIO, LLAME INMEDIATAMENTE AL 911.
2. Todos los incendios deben ser reportados a la Oficina de Administración de la Propiedad. No llame a la oficina hasta que el incendio se haya apagado con seguridad. La presencia o el uso de extinguidores de fuego no son recomendables.
3. RHA se basará en la información proporcionada por el Departamento de Incendios de Reading o el Departamento de Mantenimiento para determinar la responsabilidad por cualquier reparación necesaria en la unidad.
 - a. Si el Departamento de Incendios o el Departamento de Mantenimiento determinan que el residente o sus invitados no fueron culpables del incendio, entonces

- RHA será responsable de la reparación de la vivienda.
- b. Si el Departamento de Incendios o el Departamento de Mantenimiento determinan que el incendio es culpa del residente o sus invitados, el residente/familia será responsable de pagar los costos de todas las reparaciones que no exceda el deducible del seguro de RHA. Los gastos de reubicación no serán pagados por RHA.
4. Los residentes serán responsables por cualquier daño de incendio relacionado con la propiedad personal de los residentes o sus invitados. Se recomienda a los residentes que compren Seguro de Inquilinos.
 5. Los residentes están obligados a tomar precauciones razonables para prevenir incendios y específicamente para evitar almacenar o mantener material inflamable en las instalaciones.
Específicamente:
 - a. No se les permite a los residentes guardar gas propano, gasolina, o artículos que contengan propano o gasolina, en sus unidades. Estos artículos deben ser guardados afuera en recipientes apropiados.
 - b. Sólo se pueden guardar en el horno utensilios de cocina metálicos vacíos y limpios.
 - c. Las hornillas o bandejas de estufa no pueden ser cubiertas con papel de aluminio.
 6. La repetición de incendios puede ser causa para la terminación del Contrato Residencial de Arrendamiento.
 7. Todas las unidades están provistas de detectores de humo y unidades de supresión de fuego. No se permite a los residentes de ninguna manera remover, reemplazar, cubrir, modificar o desactivar cualquier elemento. Si se descubre que un detector de incendio en la unidad ha sido removido, reemplazado, cubierto, modificado o eliminado, esta acción constituirá como una violación al Contrato Residencial de Arrendamiento. Una segunda violación resultará en la terminación del Contrato Residencial de Arrendamiento.
 8. Los detectores de humo que no trabajen o presenten problemas necesitan ser reportados al Departamento de Mantenimiento inmediatamente para una orden de trabajo.
 9. “Falsas alarmas” pueden ocurrir mientras se cocina u otros
-

humos, sin la ocurrencia de un incendio real. Las alarmas falsas que se repitan serán reportadas por el Departamento de Incendio a RHA y pueden ser motivo de recargos o terminación.

Recargos:

1. El deducible del seguro en el 2019 es de \$1,000.00. Ver el artículo (3.b.) arriba.
2. La Ciudad de Reading puede cobrar a RHA por responder al incendio. Estos recargos pueden ser transferidos al residente.

INVITADOS

1. Residentes no pueden tener invitados a largo plazo sin el consentimiento de RHA.
2. Los residentes que permitan a los invitados permanecer por más de 30 días será considerado como violación al Contrato de Arrendamiento.
3. Los residentes son responsables por la conducta de sus invitados. Esto aplica al interior de la unidad, así como en cualquier lugar o cerca de la propiedad de RHA.
4. Residentes que han sido desalojados no están permitidos quedarse como invitados de un día para otro.
5. RHA tiene una “POLIZA DE ENTRADA PROHIBIDA”, esta es una lista determinada de personas que no se les permite entrar en ninguna propiedad de la agencia. Información adicional está disponible en la Oficina de Administración.

PRACTICAS DE LIMPIEZA

1. Las reglas relativas a la limpieza se refieren a las responsabilidades de un residente o su familia en el cuidado y condiciones del interior de la unidad de arrendamiento.
2. El propósito de las inspecciones de limpieza es:
 - a. Asegurarse que la propiedad que es manejada por RHA no está siendo mantenida de manera que, si no se trata, podría resultar en costos de reparación y reemplazo para la agencia.
 - b. Garantizar que no existen condiciones que puedan poner en peligro a RHA con la capacidad de proporcionar viviendas seguras y limpias para los vecinos y la comunidad.

3. Las normas de limpieza se cumplen cuando las áreas se encuentran en la siguiente condición:
 - a. Limpias – Ausente de suciedad, polvo, grasa, residuos de alimentos, jabón, o residuos de animales domésticos o mascotas.
 - b. Libre de desorden – La ausencia de excesiva retención de cualquier material al punto que impida la función cotidiana o crea un peligro potencial para el residente, la familia del residente, los invitados y el personal de RHA.
 - c. Salidas – Deben existir dos salidas sin la presencia de obstrucciones (i.e. ventanas y puertas) deben ser accesibles con un mínimo de esfuerzo y la ausencia de dispositivos de bloqueo adicionales.
 - d. Accesible – Todos los paneles eléctricos y las válvulas de cierre de agua deben ser accesibles con un mínimo de esfuerzo.
 - e. Libre de peligros- La ausencia de condiciones que puedan causar daño físico al residente, familia del residente, invitados o personal de RHA. Esto podría incluir las siguientes condiciones que no son permitidas por RHA:
 - i. El aceite de cocina no se puede guardar en el horno de la estufa.
 - ii. El papel de aluminio no se puede colocar en, debajo o alrededor de la estufa o elementos con calefacción.
 - iii. Los electrodomésticos no se pueden dejar encendidos durante la ausencia del residente (estufa, ventiladores, etc.)
 - iv. Las velas no se deben dejar encendidas sin supervisión.
 - v. Las conexiones eléctricas y los cables no pueden estar sobrecargados, desgastados o expuestos. Los cables no pueden extenderse a través de las habitaciones o pasillos de caminar.
 - vi. Los gabinetes no se pueden sobre cargar hasta el punto de daño estructural.

- vii. Los excrementos de insectos o roedores no pueden estar presentes, y si se encuentran, se requiere que se informe a la Oficina de Administración.
- viii. Los materiales inflamables (i.e. gasolina, gas propano, pintura) no se pueden almacenar en la unidad.
- f. Las normas de limpieza se aplican a las siguientes áreas:
 - i. Todas las puertas y manijas, paredes, pisos, techos, ventanas, escaleras y zócalos.
 - ii. Las cocinas, incluyendo mesones, gabinetes, paredes circundantes y electrodomésticos.
 - iii. Los baños, incluyendo inodoros, bañeras, paredes circundantes, lavamanos y gabinetes.

Procedimientos:

1. Las inspecciones de limpieza se llevarán a cabo en los siguientes casos:
 - a. Inspecciones Anuales—Todas las unidades serán inspeccionadas mínimo una vez al año para garantizar el cumplimiento en general.
 - b. Inspecciones provisionales – Ocurren cuando la Administración de la Propiedad sabe de un problema que puede existir con las condiciones de limpieza, mantenimiento o de acuerdo con la póliza de mascotas.
 - c. Inspecciones de Emergencia – Ocurren cuando existen condiciones de emergencia. Esto incluye cuando hay un incidente con agua, incendio o sospecha de incendio, problemas estructurales o severa infestación de plagas en su unidad o unidad vecina.
2. Excepto en el caso de una inspección de emergencia, se les dará a los residentes un aviso por escrito de la inspección con un mínimo de 48 horas. El aviso indicará la fecha de inspección y el tiempo aproximado. Las inspecciones no pueden ser reprogramadas.
3. El personal de RHA entrará a la unidad del residente aun si el residente no se encuentre en la casa.
4. Los resultados de la inspección serán guardados en una tableta electrónica. Se guardarán los resultados del residente o su familia en el archivo electrónico.

5. Las inspecciones se clasificarán utilizando las siguientes clasificaciones y pasos:
- a. Pasó – Si la unidad cumple todas las normas de limpieza. No se tomarán futuras acciones. Se dejará una notificación avisando que la inspección ha sido completada.
 - b. Re-inspección – Si la unidad no cumple las normas de limpieza.
 - i. El residente recibirá un aviso dentro de 3 días, incluyendo las deficiencias y dando la fecha para la segunda inspección.
 - ii. En la re-inspección, la unidad sabrá si “pasó” o “falló”.
 - c. Falló – La unidad no cumplió con los estándares. Se tomarán acciones futuras en el siguiente orden:
 - i. El Gerente de la Propiedad será notificado de la inspección fallida.
 - ii. El residente será contactado para discutir los incumplimientos con el gerente de la propiedad.
 - iii. Al residente se le dará una oportunidad para remediar la violación.
 - iv. Al residente se le avisará la fecha de inspección, y si:
 - 1. Si la unidad pasa la inspección; no se tomarán futuras acciones.
 - 2. Si la unidad falla la inspección, se considerará como incumplimiento del Contrato Residencial de Arrendamiento y una notificación de desalojo será emitida.

Recargos:

1. Si se observan deficiencias de mantenimiento durante cualquiera inspección de RHA o contratista de RHA (ej. persianas rotas, o partes de electrodomésticos y orificios en las paredes), la Oficina de Administración de la Propiedad emitirá una orden de trabajo del edificio a través del Departamento de Mantenimiento. Este trabajo puede tener recargos.

INSPECCIONES:

1. RHA realiza diferentes tipos de inspección de manera continua. Las inspecciones son con la intención de asegurar que las condiciones de la unidad son aceptables y seguras para los residentes. RHA puede realizar los siguientes tipos de inspecciones:
 - a. Inspecciones de Mantenimiento: Este tipo de inspección ocurre mínimo una vez al año, para verificar las condiciones de la unidad. Por ejemplo, el personal podrá verificar si hay problemas en las ventanas, mallas, puertas, electrodomésticos, la electricidad y problemas de plomería y detectores de humo. Si los artículos necesitan reparación o ser reemplazados se emitirá una orden de trabajo, y se realizará de acuerdo con los procedimientos de dichas ordenes de trabajo.
 - b. Inspecciones de Limpieza: En la mayoría de los casos esta inspección ocurre mínimo una vez al año, y en la mayoría de las circunstancias es para estar seguros de que el residente está manteniendo la unidad de arrendamiento de acuerdo con las normas de limpieza (vea la sección de mantenimiento de limpieza). Estas inspecciones pueden ocurrir con mayor frecuencia si un residente o familiar del residente tiene historial de inspecciones fallidas. También se pueden hacer inspecciones si el personal o el informe del contratista informa de malas condiciones que se observaron mientras estaban en la unidad para otros fines. La inspección también puede darse por la iniciativa de un residente con la aplicación para un permiso de mascota.

- c. Inspecciones de Contratista: Dichas inspecciones pueden ocurrir mínimo una vez al año al azar por porcentajes de unidades. (Esto significa que no todas las unidades serán inspeccionadas). El inspector realizará la inspección, y un empleado de RHA lo acompañará. El inspector estará examinando la unidad para todos los mismos artículos que la inspección de mantenimiento, Y:
 - i. Seguridad y Salud: Los residentes deben asegurarse de no tener muebles enfrente de las ventanas; que no hay cables eléctricos que podrían crear un peligro de tropiezo; y que los detectores de humo estén en buen estado. Cualquier caso de incumplimiento en la seguridad y salud DEBE SER CORREGIDO en 24 horas.
2. Se deben de seguir los siguientes protocolos en las inspecciones:
- a. Se dará por escrito una notificación de inspección con un mínimo de 48 horas a los residentes, esto incluye la fecha de la inspección y el tiempo aproximado. Esta inspección no puede ser reprogramada.
 - b. Si el residente no se encuentra en casa, el personal de RHA entrará en la unidad. Si los residentes usan cadenas de puertas, no deben hacer uso de ellas durante el período de inspección. Si la cadena está puesta, será cortada y reemplazada en 30 días por RHA.
 - c. Los resultados de la inspección se registrarán en una tableta electrónica de mano. Los resultados serán guardados en el archivo electrónico del residente o la familia del residente.
 - d. Se dejará un aviso en el interior de la puerta principal con los resultados de la inspección.
 - i. Si la unidad pasó la inspección, se marcará la casilla “¡Usted Pasó!”.
 - ii. Si la unidad no pasa la inspección, se marcará la casilla “hay trabajo por hacer” y será contactado por la Oficina de Administración o Mantenimiento de la Propiedad.
 - e. Las visitas de seguimiento tendrán lugar de la siguiente manera:

- i. Es probable que las inspecciones de mantenimiento den lugar a visitas de seguimiento a la unidad para remediar cualquier problema de mantenimiento. No se dará ninguna notificación adicional. Cualquier problema de mantenimiento encontrado se solucionará dentro de los 30 días de la inspección. Si las deficiencias no son corregidas dentro de los 30 días, los residentes recibirán un aviso por escrito con un mínimo de 48 horas de anticipación antes de que RHA entre a la unidad.
- ii. Residentes que no pasen la inspección se les notificará por correo la fecha y hora aproximada de la próxima inspección.
- iii. Seguimiento de las inspecciones completadas por contratistas, cualquier problema de emergencia y/o problemas de salud y seguridad serán corregidos de inmediato, sin previo aviso.

LAVANDERIA

1. Las lavanderías, cuando se proporcionan son una comodidad. Esto no significa que es un servicio garantizado o fundamental del programa.
2. River Oak Apartments Solamente:
 - a. Las lavanderías están ubicadas en las instalaciones.
 - b. Las lavadoras y secadoras solo se pueden usar con una tarjeta de lavandería.
 - c. Las tarjetas de lavandería están disponibles a petición del residente en la Oficina de Administración de la Propiedad.
 - d. “Centros inteligentes de tarjetas” están localizados en la lavandería, en el cual los residentes depositan dinero en la tarjeta para su uso.
 - e. Las lavanderías son provistas únicamente para el lavado de ropa de los residentes. Se permite a los residentes permitir que otras personas tales como (cuidadores, familiares, amigos, etc.) puedan utilizar las instalaciones de lavandería si es necesario y que sean en su nombre. Los residentes no pueden autorizar a un no residente a

- utilizar las instalaciones.
- f. Las lavadoras y secadoras son máquinas de alta eficiencia. Para un rendimiento óptimo, los residentes no deben utilizar más de ¼ de taza de detergente líquido o 2 cucharadas de detergente en polvo. Las máquinas están equipadas para hacer lavadas de no más de 30 libras de ropa por carga. “La sobrecarga” de una máquina no permitirá que la máquina funcione bien. Y si hay evidencia del uso indebido del equipo por los residentes, resultará en recargos al residente.
 - g. Las lavadoras y secadoras deben ser debidamente cuidadas y mantenidas por aquellos que las utilizan. Se pide a los residentes que limpien el interior y exterior de la máquina después de cada uso, se debe vaciar las rejillas de pelusas y desechar cualquier basura en el receptáculo apropiado.
 - h. Los problemas de las máquinas deben ser reportados a la línea de trabajo del Departamento de Mantenimiento. Se les pedirá a los residentes al hacer la llamada que proporcionen el número de la máquina, que se encuentra en la parte superior de la máquina.
 - i. Los residentes que utilizan las instalaciones de la lavandería lo ‘hacen bajo su propio riesgo’. RHA no es responsable por la pérdida o daño de la ropa o propiedad de los residentes.
 - j. Se pide a los residentes que actúen con cortesía. Esto incluirá no dejar la ropa sin supervisión.
3. Scattered Site – (Algunos):
- a. Las conexiones de lavandería para (lavadora y secadora) están disponibles en todas las unidades. Los residentes deberán comprar la lavadora y/o secadora.
 - b. No se permite a los residentes lavar ropa o artículos de los no residentes, o permitir que ningún no residente utilice las instalaciones para su propio uso.
 - c. Los aparatos de la lavandería deben tener las conexiones eléctricas apropiadas. Es responsabilidad del residente la instalación de estos artículos.
 - d. RHA no proveerá ningún servicio de mantenimiento a los aparatos de lavandería que sean propiedad del

residente.

Recargos:

1. River Oak Apartments Solamente:

- a. Se proporcionará una tarjeta gratis de lavandería y una llave de acceso para cada hogar al momento de arrendar.
- b. Habrá un recargo por el reemplazo de una tarjeta o llave pérdida. Puede obtener los reemplazos a través de la Oficina de la Administración de la Propiedad.
- c. Las tarjetas y llaves deben ser retornadas cuando se muden de la unidad. Se aplicará un recargo si las tarjetas/llaves no son regresadas.
- d. Los residentes pueden tener un recargo por daños infligidos a las máquinas de lavandería debido al uso incorrecto o intencional. Los recargos serán de acuerdo con al daño correspondiente.

2. Sylvania Homes, Emma Lazarus Townhomes solamente y algunos Scattered Site:

- a. Los electrodomésticos deben caber dentro del espacio proporcionado, no se deben remover las puertas.
- b. Los residentes serán responsables por los recargos de los daños que ocurran a causa de fugas o auto instalaciones.
- c. Los residentes solamente pueden lavar artículos que pertenecen a los miembros de la familia arrendada. Lavado de artículos para familiares no residentes es una violación de esta póliza y de la póliza de Servicios Públicos y Eficiencia Energética.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y DESALOJO

Terminación del Contrato

1. Si hay violaciones a los términos del contrato de arrendamiento, RHA podrá tomar pasos para terminar tal contrato de arrendamiento del residente o su familia. Esto significa que RHA puede solicitar que el residente o su familia desocupe la unidad subsidiada.

2. La notificación de la terminación del contrato, llamada “Notificación de Acción Adversa Propuesta”, se hacen por escrito, y tendrá la razón de la terminación, la fecha en que la terminación tendrá lugar. La notificación será entregada personalmente y enviada por correo por primera clase.
3. Se puede dar una notificación de terminación al residente o su familia por actos tales como:
 - a. La mayoría de las violaciones al Contrato (vea el Contrato) – notificación de 30 días para desocupar la unidad.
 - b. Pago del arrendamiento o cualquier recargo adicional – notificación de 14 días de calendario para desocupar la unidad.
 - c. Eventos que amenacen la salud o seguridad de otros residentes, empleados de RHA o personas en los alrededores cercanos – notificación de 3 días para desocupar la unidad.

Desalojo:

1. Si la familia no desocupa la unidad subsidiada para la fecha límite indicada en la notificación de la terminación del contrato, RHA seguirá la ley de Pennsylvania sobre propietarios e inquilinos y presentará una solicitud de desalojo. Para imponer la terminación del contrato y requerir que el residente o su familia desocupe la unidad, se requiere que RHA solicite que un oficial de la ley autorice el desalojo. Los pasos para seguir serán los siguientes:
 - a. RHA presenta una queja a la Oficina del Juez de Distrito Magisterial (MDJ) que rige en el área que se encuentra la propiedad. Por medio de esta queja (formulario) RHA pide una audiencia ante el MDJ. El costo por este paso y otros pasos involucrando al MDJ resultaran en recargos. Comuníquese con la oficina local de su MDJ local o la Oficina de Administración de la Propiedad para conocer los costos actuales. Todos los costos serán transferidos al residente si el caso es a favor de RHA.
 - b. El MDJ escoge una fecha para la audiencia, y un alguacil del tribunal entregará la carta a RHA y al residente, informando a cada parte la fecha de la

- audiencia.
- c. El MDJ lleva a cabo la audiencia, en la cual ambas partes se les invita a dar testimonio. Al final de la audiencia, el MDJ corrobora o anula la decisión de RHA.
 - d. Después de la audiencia, el MDJ envía una carta con su determinación a RHA y al residente o a la familia. Ambos lados tienen 10 días para apelar la decisión del MDJ. Si se apela la decisión, todos los procesos se suspenderán hasta el resultado de la apelación.
 - e. Si el MDJ va a favor de RHA y el residente no apela, RHA puede presentar una solicitud para una “Orden de Posesión” en el día 11. Hay un recargo adicional para este paso. En el año 2019 este paso típicamente cuesta, \$39.30. La Orden de Posesión informará a RHA que, en los próximos 10 días, al residente se le ordena desocupar la unidad.
 - f. Si el residente no desocupa la unidad dentro de estos 10 días, RHA puede ir a la oficina del MDJ para pedir que un alguacil cambie las cerraduras de la unidad. Este paso en el año 2019 típicamente cuesta \$98.30. En cualquier momento después de que RHA pague el recargo, el alguacil puede venir a la unidad y supervisar el cambio de las cerraduras. De ser necesario, el agente judicial puede escoltar al residente o su familia fuera de la unidad.
 - g. Después del cambio de las cerraduras, al residente o su familia se le permite entrar a la unidad para sacar sus pertenencias durante horas laborables. Es la posición de RHA que el tiempo razonable para hacer esto es de no más de 5 días laborables. Después de este tiempo, cualquier pertenencia en la unidad que permanezca será desechada.
2. Otra información importante:
- a. Si el MDJ va a favor del residente o su familia, todas las acciones del tribunal cesarán, y se resumirán todos los términos del contrato con el residente o su familia, y los costos serán pagados por RHA.
 - b. Al residente o su familia se le permitirá mudarse en cualquier momento durante el proceso de terminación del contrato o desalojo. Esto evitará más acciones

judiciales y otros cargos.

- c. Si después de la mudanza se debe cualquier dinero a RHA, incluyendo los costos del tribunal (incluyendo mudanzas voluntarias) serán transferidas a una agencia de recaudación de cuentas. La información de la agencia está disponible en la oficina de la Administración de la Propiedad. Cualquier residente o su familia que desee mudarse en el futuro a una propiedad de RHA, tiene que pagar por completo esta deuda antes de ser considerado su retorno.

EL PROCESO DE MUDANZA

1. Si desea mudarse se requiere que los residentes notifiquen con treinta (30) días de anticipación.
2. Se les pide a los residentes que la cabeza de familia sea la persona que provea la notificación de mudanza en persona. Si esto no sucede debido a una razón seria (enfermedad, hospitalización, etc.), la notificación puede ser provista por otro miembro adulto, contacto de emergencia, u otra persona que tiene el derecho de actuar en nombre de la cabeza de familia.
3. A los residentes se les pedirá que completen un formulario de mudanza, en la cual se le provee a RHA la nueva dirección de residencia y la razón de la mudanza.
4. Es aconsejable que los residentes hagan preparativos para mudarse tales como:
 - a. Dejar la unidad libre de pertenencias personales, muebles, o basura.
 - b. Limpiar la unidad.
 - c. Dejar en la unidad los siguientes artículos si eran parte de la unidad al mudarse: rastrillo, pala, contenedor de reciclaje, y destapador del inodoro.
 - d. Devolver todas las llaves una vez la mudanza se complete.
5. A los residentes se le invitará a una inspección de mudanza. Esta inspección sucede cuando la Administración de la Propiedad y Mantenimiento determinan si habrá algún recargo que se aplique al depósito de seguridad y a la cuenta de arrendamiento. Se les aconseja firmemente a los residentes

que asistan.

- a. Las inspecciones serán programadas por adelantado con la Administración de la Propiedad y debe ocurrir no más tardar dentro de dos (2) días laborables después de la mudanza o se considerará que el residente habrá renunciado al derecho de asistir.
 - b. El personal hará un esfuerzo para programar la inspección de mudanza si el residente notifica con al menos dos (2) días de anticipación. Pero en la mayoría de los casos, RHA no podrá realizar una inspección de mudanza sin previo aviso.
6. En la mayoría de los casos, se aplicarán recargos de mudanza que estén relacionados directamente al trabajo y los materiales a la cuenta del depósito de seguridad cuando:
- a. Se encuentren daños en la unidad que excedan el uso normal.
 - b. Si tiene que realizarse más que una limpieza de rutina para que RHA prepare la unidad para el próximo residente.
 - c. Si se dejan artículos en la unidad, y tienen que ser removidos por mantenimiento (por lo tanto, son desechados a la discreción de RHA).
7. La guía de mudanza y la lista de cargos de mantenimiento pueden ser obtenidos en la Oficina de Administración para ser usados como guía para anticipar cualquier cargo después de la mudanza.
8. Algunas razones comunes para los recargos de la mudanza pueden incluir lo siguiente: (Se le pide que ponga atención a estas áreas para evitar o limitar recargos.)
- a. Llaves.
 - b. River Oak Apartments solamente: Llave de acceso y tarjeta de lavandería.
 - c. Artículos que pertenecen a la unidad (palas, rastrillos contenedores de reciclaje y de basura) que no sean devueltos.
9. Se les anima a los residentes a participar en el proceso de la inspección. Si el residente disputa un recargo durante la inspección, y el gerente de la propiedad tiene razón para creer que hay información para apoyar los reclamos del residente, el

- gerente de la propiedad investigará el reclamo antes de determinar si el recargo se aplicará a la cuenta.
10. Después de que la inspección de la mudanza se lleve a cabo, se enviará una factura final (en ausencia de un reembolso) a la nueva dirección suplida por el residente. La información importante incluye:
 - a. Su factura final puede incluir renta no pagada, arriendo retroactivo, servicios públicos, y recargos adicionales incluyendo los recargos de la inspección de mudanza.
 - i. El último mes de alquiler de renta y servicios de utilidades públicos serán pagados proporcionalmente y cualquier arriendo restante será ajustado a su cuenta.
 - ii. Los reembolsos serán procesados y enviados por correo dentro de 30 días desde el proceso de mudanza. Los reembolsos serán enviados a la nueva dirección dada por el residente. Si no se ha suplido una nueva dirección, el reembolso será emitido a nombre del contacto de emergencia. Si no se ha suplido un contacto de emergencia, el reembolso será enviado al departamento de Fondos no Reclamados de la Tesorería de PA.
 - iii. Cualquier balance que quede en la cuenta después de 90 días de la mudanza será:
 1. RHA se reserva los derechos a reportar cualquier saldo no colectado a cualquier agencia de cobro que elija.
 2. Se le debe a RHA y puede ser revisado como una condición de readmisión.
 11. Los residentes son responsables de cambiar su dirección en la Oficina del Correo Postal de U.S para asegurarse que su correspondencia sea enviada a la nueva dirección. RHA no toma responsabilidad por la correspondencia del residente. La correspondencia recibida en la unidad durante la transición será devuelta a la oficina de correo.

ESTACIONAMIENTO & VEHICULOS

1. Los vehículos se definen como carros, camiones, vehículos deportivos (SUVs) y motocicletas.
2. Sylvania Homes and Scattered Site Apartments solamente: Todas las calles en y al alrededor de los apartamentos son de la propiedad de la Ciudad de Reading. Todos los términos de *Código de Normas de Vehículos de Motor y Trafico* aplican.
3. River Oak Apartments solamente: Todas las calles y estacionamientos en y alrededor de los apartamentos son propiedad de RHA. Los espacios de estacionamiento no están asignados y están disponibles por orden de llegada.
4. Emma Lazarus Townhomes solamente: Para recibir un permiso de estacionamiento, el residente debe tener una licencia de conducir válida, seguro y registración del vehículo. El vehículo debe estar registrado con el nombre y dirección del residente. En el 2019, RHA emitirá un permiso de estacionamiento por \$30 mensuales. Además, los permisos de estacionamiento están sujetos a disponibilidad.
5. Recordatorios importantes incluyen:
 - a. Todos los vehículos deben tener una inspección y registro válido del Departamento de Transporte de Pensilvania (PennDOT). Los vehículos inoperables o "estorbo" no pueden permanecer en las calles de la ciudad o en un estacionamiento privado de RHA (es decir, un vehículo con llantas desinfladas, montado en un gato o vehículo sin ventanas).
 - b. El estacionamiento no está permitido a lo largo de ninguna curva en amarillo, que incluye áreas en frente de contenedores, paradas de autobús, y dentro de quince (15) pies de intersecciones o bocas de incendios.
 - c. Se prohíbe reservar los espacios (uso de sillas, etc.) en cualquier momento, incluyendo los períodos de inclemencias del tiempo.
 - d. Reparaciones de automóviles o cualquier trabajo que implique grasa, no se pueden realizar en las calles de la ciudad o en los estacionamientos de RHA.

- e. No se permite estacionar en contra del flujo del tráfico.
6. Los estacionamientos designados para discapacitados son para personas con un permiso de PennDOT, el cual se debe exhibir en todo momento. Estos espacios no están reservados para uso individual, pero están disponibles por orden de llegada. Los residentes deberán comunicarse con la Ciudad de Reading para espacios asignados adicionales.
7. Los residentes que usen estacionamientos lo hacen 'bajo su propio riesgo'. RHA no es responsable por pérdidas o daños a la propiedad o a los vehículos del residente o sus invitados.
8. Si ocurre un cambio de circunstancias a un residente que se le otorgó un permiso de estacionamiento (lapso en la cobertura requerida, desechó el vehículo cubierto, etc.) se requiere que lo notifique a la Oficina de la Administración de la Propiedad dentro de 14 días.
9. Cualquier infracción de estas reglas resultarán inmediatamente en la pérdida de los privilegios de estacionamiento.
10. RHA se reserva el derecho de remolcar los vehículos que se consideran abandonados por el Departamento de la Policía de Reading que sean un peligro para otros vehículos, RHA o que sean considerados como inoperables o "estorbo" como se describió anteriormente, o que bloqueen el acceso a la propiedad.
11. Información adicional se encuentra en el anexo del estacionamiento.

Recargos:

1. Los vehículos estacionados en los estacionamientos de RHA que no tengan un permiso válido serán multados. Las multas por remolcar un vehículo serán aplicadas de acuerdo con esta póliza. Los recargos podrán ser aplicados por costos incurridos por RHA o daños, etc.
2. RHA se reserva el derecho de aplicar una cuota mensual por cualquier estacionamiento privado propiedad de RHA.

CONTROL DE PLAGAS

1. RHA proporciona una variedad de servicios de control de plagas. Se espera que los residentes llamen a la Oficina de la

- Administración de la Propiedad para reportar la presencia de plagas, en la unidad o cerca de ella, incluyendo, cucarachas, chinches, hormigas, ratones, moscas, pulgas, zorrillos o ardillas.
2. Se proveen servicios preventivos de exterminación a todos los hogares, y las áreas comunes 3 veces al año por un fumigador licenciado y asegurado. Si hay problemas que ocurran entre las fumigaciones rutinarias, debe reportarlas a la Oficina de la Administración de la Propiedad, y se harán fumigaciones adicionales.
 3. Las familias de los residentes serán notificadas de la fecha del plan de tratamiento preventivo una semana antes por correo.
 4. El contratista de fumigación entrará en la unidad de la familia residente, aunque no se encuentren en casa.

Recargos:

1. En la mayoría de los casos, no hay costos asociados con el control de plagas.

Instrucciones especiales para los Chinches:

1. Se harán inspecciones preventivas de chinches una vez por año. Una notificación de inspección preventiva de chinches será enviada o entregada a mano 24-48 horas antes de que el personal entre en la unidad.
2. Los residentes DEBEN REPORTAR cualquier sospecha de chinches a la línea de mantenimiento al 610-777-5500.
3. No remueva nada de la unidad y no deseché ninguna pertenencia hasta que la unidad sea inspeccionada.
4. Se realizará una inspección en 48 horas para determinar si es necesario el tratamiento.
5. Se les notificará a los residentes por escrito del plan de tratamiento y será entregada a mano dentro de un día de la confirmación de la existencia de chinches.
6. El tratamiento será llevado a cabo por un empleado cualificado de RHA o una compañía de fumigación.
7. Típicamente, el tratamiento es en 3 sesiones las cuales se llevan a cabo cada dos (2) semanas.
8. Se requiere que los residentes se preparen para cada uno de los tratamientos de acuerdo con el contrato de arrendamiento.

Proceso para el tratamiento:

1. Si usted duerme en algún lugar a parte de su cama (Ej. Reclinable/Sofá), por favor dígame al fumigador y prepare tal lugar como si fuera su cama.
2. Remueva todas las sábanas de su cama (sábanas, cobija, fundas de almohada, etc.).
3. Antes del tratamiento, lave en la lavadora en el ciclo más caliente las sábanas, y séquelas a máquina por al menos 45 minutos. Embolse y selle los artículos o póngalos en un contenedor sellado hasta después del primer tratamiento.
4. Vacíe las mesas de noche, armarios, y las mesas que estén cerca de donde duerme. Empaque estos artículos hasta después del primer tratamiento.
5. Remueva y lave las cortinas cercanas a donde duerme. Si necesita cajas llame a la línea de órdenes de trabajo.
6. Elimine el desorden. Si va a desechar algunos artículos, empáquelos y séllelos antes de llevarlos al lugar adecuado para desecharlos. Si va a desechar cualquier mueble, llame a la línea de órdenes de trabajo para que se tomen las medidas apropiadas.
7. Mueva todo a 3 pies de las paredes.
8. Haga arreglos para que la familia esté fuera de la unidad por 4 horas desde que llegue la compañía fumigadora.
9. Haga arreglos para remover la mascota durante el tratamiento.
10. Aspire su unidad durante todo el proceso. Si necesita una aspiradora, llame a la línea de órdenes de trabajo.

Cosas que debe saber:

1. Los chinches usualmente se alimentan de noche mientras duerme, y no se conocen que transmitan enfermedades.
2. La mayoría de la gente no siente sus mordidas.
3. Puede reducir la posibilidad de tener chinches al no comprar muebles usados, colchones o cajón de colchón (box spring).
4. Si usted ha recibido tratamiento para chinches, se le puede proveer un cobertor de colchón que debe permanecer en la cama.
5. Por favor tenga en cuenta que los pesticidas que se venden sin

receta no ayudarán a eliminar el problema de los chinches, de hecho, tal vez hagan que el tratamiento de la compañía fumigadora sea menos efectivo.

6. El repelente de insectos que rocié en su cuerpo será útil para prevenir las picaduras.
7. Los chinches son muy difíciles de eliminar, y si no se tratan a tiempo pueden infestar la unidad o un edificio entero.
8. Los chinches son muy resistentes a los pesticidas y son difíciles de tratar.
9. El proceso del tratamiento puede ser largo y frustrante.
10. Tal vez experimente un incremento en actividad después de cada tratamiento.

MASCOTAS Y ANIMALES DE VISITA

1. Scattered Site Apartments Solamente: No se permiten mascotas.
2. Sylvania Homes, River Oak Apts. & Emma Lazarus Townhomes: Se permiten mascotas, sujeto a la Póliza de Mascota según Enmendada.
3. Sylvania Homes, River Oak Apts. & Emma Lazarus Townhomes: Las mascotas deben ser aprobadas y registradas por RHA antes de ser llevadas a las instalaciones. Cuando RHA apruebe el “ingreso de la mascota”, será registrado en el archivo del hogar.
4. Las siguientes mascotas serán permitidas:
 - a. Perros- Límité: 1
 - i. Se espera que sea de 25 libras o menos, y que su altura de adulto sea de 14 pulgadas o menos.
 - ii. En el momento de la registración debe estar esterilizado o hacerlo dentro de 30 días después de llegar a la edad de 6 meses.
 - b. Gatos - Límité: 1
 - i. En el momento de la registración deben estar esterilizados o hacerlo dentro de 30 días después de llegar a la edad de 6 meses.
 - c. Pájaros vendidos comercialmente- Límité: 2 (dos) dentro de una jaula.
 - d. Peces y tortugas vendidos comercialmente – Límité: No deben ser más de los que pueda mantener saludables y seguros en un tanque de 10 galones.

5. Solo se permite a los residentes o familias de residentes tener una clase de mascota a la vez. (Por ejemplo, no se permite tener un perro y una tortuga.)
6. En RHA no se permiten tener las siguientes mascotas:
 - a. Reptiles (excepto las tortugas)
 - b. Roedores
 - c. Insectos
 - d. Arácnidos (como las arañas)
 - e. Animales salvajes o silvestres
 - f. Cerdos barrigones
 - g. Cualquier animal con un propósito comercial (para negocios)
7. Los residentes deben mantener las mascotas en la unidad. No se permite a los residentes llevar su mascota a otras unidades de los residentes, excepto con aprobación previa del Gerente de la Propiedad, el residente tiene el permiso en circunstancias de emergencia.
8. Cuando los perros están fuera de la unidad siempre deben llevar una correa. Las correas extensibles no podrán utilizarse en su capacidad de extensión. Gatos y otras mascotas deben mantenerse en jaulas o cargadores cuando estén fuera de la unidad.
9. No se permiten mascotas en los espacios públicos, incluyendo los pasillos, salas comunitarias, áreas de lavandería, parques infantiles y patios (excepto las áreas dentro de un patio que se designa como 'áreas de ejercicio').
10. Los dueños de mascotas están obligados a recoger de inmediato los desechos de sus mascotas, colocándolos en una bolsa plástica y sellada y depositándolos en el contenedor de basura.
11. Se requiere que el dueño de la mascota asigne por lo menos a una persona para actuar en su nombre en el cuidado de su mascota en el caso que el dueño se enferme, lesione o en una emergencia. Durante la noche los perros no pueden estar solos en la unidad. Los gatos pueden estar no más de 2 días solos en la unidad. El dueño de la mascota tiene la responsabilidad de hacer todos los arreglos para el cuidado de su mascota.
12. Los dueños de las mascotas deben cumplir con todos los términos de arrendamiento mientras estén bajo su propiedad. Esto incluye adherirse a las normas de limpieza, los arreglos de la

unidad y el ruido.

13. Cuando se programa una llamada de mantenimiento de RHA o una inspección, el dueño de la mascota debe estar disponible para sujetar la mascota. Si el dueño de la mascota está ausente durante la visita de RHA, la mascota debe estar enjaulada. En el caso de una emergencia de mantenimiento o una visita de la Administración, RHA hará un esfuerzo de buena fe para asegurarse que la mascota esté segura, pero bajo ninguna circunstancia la agencia será responsable por ninguna mascota que se escape durante la visita.
14. De acuerdo con las leyes de Pennsylvania en contra de la crueldad, las mascotas deben ser tratadas humanamente. Las mascotas no deben estar encerradas. Los perros y gatos no deben mantenerse en jaulas por extensos periodos de tiempo.
15. En las instalaciones de RHA no se permiten las “visitas” de mascotas. Esto incluye la unidad arrendada y su yarda, espacios comunitarios, áreas comunes tales como parques infantiles y patios.
16. No se permite a los residentes alimentar animales salvajes o callejeros.

Procedimientos:

1. Los residentes pueden solicitar en cualquier momento del año permiso para tener una mascota, contactando durante horas laborables de la Oficina de Administración de Propiedad. El proceso para ser aprobado se puede tomar como mínimo 2 semanas.
2. Una solicitud completa de petición para la mascota incluye:
 - a. Un formulario completo para permiso de animal doméstico.
 - b. Un contrato de mascota según emendado.
 - c. Perro o gato (solamente) - Un veterinario licenciado que certifique que todas las vacunas están actualizadas y que la mascota esté en buena salud.
 - d. RHA se basará en la más reciente inspección de limpieza que usted “PASO” antes de emitir la aprobación.
3. Anualmente se renovararán los permisos de las mascotas.
4. Cualquier incumplimiento en la póliza de las mascotas resultará

en el seguimiento de la Administración de la Propiedad. Si el propietario de la mascota no puede corregir la infracción, RHA se reserva el derecho de revocar el permiso de la mascota.

Cargos:

1. Antes de que una mascota (perro/gato) sea permitida debe pagar un depósito de mascota de \$50.
2. Los depósitos pueden aplicarse a cualquier cargo pendiente al momento de la mudanza del residente.

ACOMODACIONES RAZONABLES

RHA cumple con todos los requisitos de la Ley de Vivienda Justa, consulte su Oficina de Administración de Propiedad para más detalles.

RECERTIFICACIONES

RHA requerirá actualizar la información demográfica anualmente.

RECAUDACIÓN DE ARRIENDAMIENTO

1. La renta y cualquier recargo se vencen el 1º de cada mes.
2. Los estados de cuenta del arriendo son preparados por RHA o su contratista, y se mandan por correo a la unidad arrendada del residente o su familia 5 días antes del final de cada mes, para el siguiente mes de residencia.
3. Pagos:
 - a. Los pagos pueden ser hechos por cheque o giro postal (money order). La dirección de correo más reciente estará publicada en la Oficina de la Propiedad. Si se pierde un estado de cuenta del arriendo, se puede obtener un duplicado al contactar a la oficina de Administración de la Propiedad.
 - b. Los pagos pueden ser sometidos en línea con Paylease. Para registrarse, los residentes deben obtener su número de cuenta de Paylease en la Oficina de Administración de Propiedad.
4. Preguntas sobre cargo en su estado de arrendamiento deben ser dirigidas a la Oficina de Administración de Propiedad.
5. Si la renta y todos los recargos no se pagan completos (recibidos por RHA) al 7º día laboral del mes, el residente recibirá una Notificación Propuesta de Acción Adversa, la cual

servirá como la notificación de 14 días para la eliminación propuesta del Contrato de Arrendamiento.

6. Excepto en circunstancias extraordinarias, los acuerdos de pago se permitirán solo en recargos que no estaban previstos (como costos de mantenimiento).
7. A los residentes se les pide que se comuniquen con la Oficina de Administración de la Propiedad con cualquier pregunta acerca de la cuenta de arriendo o cualquier dinero adeudado.

SEGURO PARA INQUILINO

1. El seguro para inquilino es una forma de seguro que provee cubrimiento para la propiedad personal o pertenencias del titular de la póliza (el residente). Excepto por circunstancias muy inusuales, RHA no cubre los daños en su unidad causados por robo, vandalismo, fuego, humo, tormentas, daño por agua, o una lesión a usted o sus invitados.
2. A los residentes se les aconseja firmemente que compren un seguro para inquilinos.
3. RHA no promueve ninguna compañía de seguros.
4. Las pólizas de seguros para inquilinos pueden ser asequibles. A veces, se pueden encontrar pólizas de seguros para inquilinos de las mismas compañías que venden pólizas para automóviles o seguros de vida.
5. Una póliza de seguro para inquilinos puede pagar los costos del residente (el deducible del seguro de RHA) en caso de que el residente cause daño a la unidad después de eventos como fuego o daño por agua.

SEGURIDAD Y PREVENCION DE RIESGOS

1. RHA busca asegurarse que todas las familias residentes puedan disfrutar sus hogares de manera segura. Como se describe a continuación, la agencia se esfuerza por promover la seguridad y la prevención de riesgos para los residentes. Se les anima a los residentes a que pongan en práctica las habilidades prácticas de seguridad en su unidad y al alrededor de ella, esto incluye asegurar las puertas y ventanas.
2. A todos los hogares se les provee con una llave de la puerta exterior en el momento que firman el contrato. Llaves adicionales pueden ser solicitadas en la Oficina de

Administración de la Propiedad por un costo adicional. Las llaves no pueden ser duplicadas independientemente. Las llaves pérdidas o robadas deben ser reportadas a la Oficina de Administración de Propiedad y serán reemplazadas por un costo adicional. La información sobre los cambios de cerraduras de las puertas se describe en el capítulo “Ordenes de trabajo” de este manual.

3. No se permite instalar en ninguna puerta exterior o interior, seguros, dispositivos para limitar el acceso tales como cadenas o barras.
4. Sylvania Homes solamente: Todos los artículos incluidos, entre otros, cortacéspedes, parrillas, bicicletas, muebles de exterior o cualquier otro elemento que bloquee los medidores de gas siempre deben permanecer al menos un pie de distancia y sin encadenarse al medidor.
5. RHA mantiene una relación cercana con el Departamento de Policía de Reading (RPD), esto incluye comunicarse con el Departamento de Servicios de Policía de Oficiales Comunitarios. El papel de estos oficiales de policía comunitarios es patrullar las las propiedades de la agencia, investigar querellas de la agencia o de los residentes acerca de actividades ilegales, servir como un contacto entre la agencia y el RPD, y actuar como un miembro de RHA en la comunidad para mantener seguros a los residentes. Mientras que las EMERGENCIAS DEBEN SIEMPRE REPORTARSE AL 911. Se pueden comunicar con los oficiales de policía comunitarios de RHA al 610-655-6116 para ayuda, apoyo y para dar seguimiento a los asuntos no urgentes.
6. Para mantener la seguridad y la prevención de riesgos de los residentes, RHA mantiene una lista de personas que no son permitidas en la propiedad de la agencia. Esta lista de “Prohibido la Entrada” incluye a aquellos que son conocidos por ser un peligro a la propiedad de la agencia, personal, o los clientes que entran en la propiedad. La membresía en esta lista se extiende a personas que cometen un crimen violento, actividad de drogas, destrucción de la Propiedad de RHA, tiene acusaciones de armas o cometen múltiples crímenes molestos.
7. RHA se esfuerza por asegurarse que sus propiedades sean seguras, pero los residentes son responsables por su propia seguridad personal. Algunos elementos para la prevención de

riesgos son:

- a. Asegurarse que cualquier condición peligrosa sea reportada a la línea de trabajo, para su arreglo.
- b. Usar las superficies para su uso específico.
- c. Mantener los mosquiteros cerrados y en su lugar en todo momento y supervisar a las personas de todas las edades que tal vez estén en riesgo al estar cerca de una ventana abierta.
- d. Asegurarse que las salidas de cada cuarto no estén obstruidas.

FUMAR

RHA ha tomado una postura que se le permite fumar de acuerdo con el Contrato de Arrendamiento Residencial.

POLIZA EN CONTRA DE LA VENTA O PROMOCIÓN A DOMICILIO

1. Este resumen está basado en la póliza oficial de la Autoridad de Vivienda de Reading en contra de la venta o promoción a domicilio o proselitismo. Cualquier diferencia en el lenguaje tiene la intención de hacerlo más fácil de entender. En la eventualidad de cualquier percepción de una diferencia en el mensaje, la póliza oficial prevalecerá.
2. El “proselitismo” se define como ir de puerta en puerta en las propiedades de la autoridad de vivienda de Reading, para solicitar votos, hacer una encuesta, o tener una charla sin invitación.
 - a. Se permite el proselitismo directamente por representantes de RHA o sus designados en actos o asuntos oficiales.
 - b. No se permite hacer proselitismo a ningún individuo o entidad, excepto cuando esté permitido por el Código de Decretos de la Ciudad de Reading. En este caso, la persona u organización debe tener un permiso, y proveer una copia por adelantado a la Oficina del Director Ejecutivo de RHA.
 - i. Una excepción a esta regla es que no se permite hacer proselitismo por ninguna razón en ningún edificio alto de apartamentos que estén bajo la dirección o administración de RHA. Esto es

porque la propiedad tiene un sistema de seguridad para que los residentes obtengan acceso al edificio y se permiten invitados solo bajo la supervisión de los residentes.

- ii. RHA no se involucra en ninguna actividad política. Los candidatos elegidos pueden reunirse en la unidad de los residentes si el residente lo permite. Los Concilios de Residentes también pueden a su discreción invitar a funcionarios electos para que programen reuniones con los Concilios de Residentes.
3. “La venta o promoción a domicilio” se define como ir de puerta a puerta pidiendo donaciones, vendiendo o regalando artículos. La venta o promoción a domicilio no es permitida en ninguna de las propiedades de RHA.

RECOLECCIÓN DE BASURA Y RECICLAJE

1. RHA tiene contratos con empresas privadas para la recolección de basura en todas las urbanizaciones.
2. River Oak Apartments y Sylvania Homes:
 - a. La basura debe de ser retenida hasta el momento en que se pueda desechar. Bolsas de basura, botes, latas o artículos al por mayor no deben estar fuera de la unidad en ningún momento.
 - b. La basura debe de tirarse en los contenedores de basura en las áreas de contención de basura. Un miembro responsable de la familia debe de desechar la bolsa o artículo dentro del contenedor de basura. No se debe dejar la bolsa de basura afuera del contenedor. Si el contenedor está lleno, la basura debe de ser desechada en el próximo contenedor disponible.
 - c. Los artículos grandes son aceptados en River Oak al lado del contenedor de basura.
 - d. Sylvania Home solamente: La basura y artículos grandes son recogidos en la acera de Sylvania Homes.
 - e. Repetidas infracciones pueden dar lugar a la terminación de su Contrato de Arrendamiento. Las

infracciones pueden ser remediadas por el Departamento de Mantenimiento, por un cargo de una (1) hora mínima a la cuenta de alquiler.

- f. Artículos de tamaño grande incluyen:
 - i. Muebles – Sofás, sillas, colchones, armarios, mesas, alfombras, y partes de camas.
 - ii. Partes de Carros – Llantas(ruedas), aros, parachoques, puertas, guardalodos, asientos, baterías.
 - g. El reciclaje se debe hacer en el área de colección de basura, usando los contenedores de 90 galones, solo para artículos aceptables y a apropiados (Vea detalles a continuación).
3. La información de reciclaje para todas las propiedades es la siguiente:
- a. Se les pide a los residentes que utilicen BOLSAS PLASTICAS TRANSPARENTES para reciclar el vidrio y las jarras plásticas, botellas y botellones, latas, cartones y periódicos.
 - b. Solo se aceptan materias primas. Los siguientes artículos NO se reciclan: bolsas plásticas (supermercado), tubos plásticos (contenedores de comida rápida), basura (comida), y otros vidrios como vasos, bombillos y espejos.
 - c. “Objetos afilados”, como agujas, o cualquier otro material de riesgo biológico o desechos médicos deben desecharse apropiadamente. Se recomienda a los usuarios de dichos artículos que analicen los métodos de eliminación con su médico o farmacia. Como alternativa, los residentes pueden optar por usar contenedores de plástico duro (como los contenedores de detergente) tapados con cinta, y marcado claramente en letras mayúsculas grandes “PELIGRO”. Este artículo puede desecharse con la basura regular.
 - d. Electrodomésticos y electrónicos no pueden desecharse en un sitio para las basuras de RHA. Esto incluye televisiones, radios, hornos microondas, computadoras, o cualquier cosa con un cable eléctrico. La ley estatal de Pennsylvania requiere que estos artículos no se desechen

con la basura municipal. RHA NO PROVEERA eliminación de basura para estos artículos. Las infracciones a esta póliza resultarán en recargos. Los residentes serán responsables de hacer sus propios arreglos para desechar estos artículos. Algunas posibles opciones podrían ser:

- i. Desechar los artículos en una tienda donde venden artículos similares (ej. desechar una computadora en una tienda que vende computadoras).
- ii. Desecharlos en un evento de reciclaje especial de electrónicos, los cuales son preparados por grupos del medio ambiente.
- iii. Desecharlos en un centro de reciclaje local como:
 1. El Centro de Reciclaje del Condado de Berks, 1316 Hilltop Road, Leesport, PA 19533: No hay recargo por desechar los siguientes artículos: televisores (máximo 2 por residente por carro por día), equipos de computadora (monitores, laptops, teclados, módems, impresoras, copiadoras), hornos microondas, radios, VCR, teléfonos, maquinas contestadoras, bombillos fluorescentes, acondicionadores de aires, baterías recargables y de ácido (excluyendo baterías alcalinas).

	BASURA	RECICLAJE
331 ELM STREET	MIÉRCOLES	MIÉRCOLES
201 NORTH 3RD STREET	LUNES & JUEVES	MARTES
SYLVANIA HOMES	LUNES & JUEVES	MIÉRCOLES
460 CENTRE AVENUE	MARTES	MARTES
EMMA LAZARUS TOWNHOMES	LUNES & JUEVES	MARTES
RIVER OAK APARTMENTS	LUNES, MIERCOLES VIERNES	MIÉRCOLES

EFICIENCIA DE ENERGIA DE ELECTRODOMESTICOS Y SERVICIOS PUBLICOS

1. Para conocer los detalles de los servicios públicos proporcionados por RHA y las responsabilidades del residente, consulte su Contrato Residencial de Arrendamiento.
2. RHA ha adoptado medidas agresivas para garantizar que las empresas de servicios públicos estén disponibles y se utilicen los métodos más económicos y ecológicos. Por lo tanto, esta regla tiene la intención que los residentes tomen buenas decisiones con respecto al uso de la calefacción, el agua y la electricidad de sus hogares.
3. Concerniente a la Calefacción y Refrigeración:
 - a. RHA durante la temporada de calefacción, deberá asegurar que se proporcione un grado de calor que sea al menos 68°.
 - b. Para las unidades con termostatos, el termostato debe ajustarse a una temperatura constante entre 65° y 70°.
 - c. Para asegurarse que el sistema de calefacción está trabajando más efectivamente, es necesario mover los muebles fuera de los sistemas de calefacción y refrigeración para estar seguros de que el flujo del aire está circulando libremente (caliente o frío).
 - d. Las puertas y ventanas deben permanecer cerradas cuando se esté usando el acondicionador de aire o la calefacción.
 - e. Para suplementar el calor no use hornos o estufas.
 - f. No se permiten calentadores portátiles.
 - g. Sylvania Homes y River Oak (3 Habitaciones solamente):
 - i. Los acondicionadores de aires deben estar cubiertos desde el interior para reducir el flujo de aire durante la temporada de calefacción.
 - ii. Los acondicionadores de aires y la calefacción no se pueden usar a la misma vez.
 - iii. Se proporciona más información sobre los acondicionadores de aires para los residentes de Sylvania Homes y River Oak Apartamentos de 3 habitaciones en la sección de “Acondicionadores de Aires” en este manual.

4. Referente al agua:
 - a. Los residentes están obligados a notificar inmediatamente a la Línea de Ordenes de Trabajo sobre cualquier fuga en una llave, lavadero, tubería o inodoro.
 - b. No se permiten piscinas de ningún tipo o tamaño. Esto incluye deslizadores de agua, rociadores y otros juguetes de césped recreativos que involucren agua.
 - c. Se les pide a los residentes usar con sensatez y de acuerdo con los esfuerzos para conservar el agua.
5. Referente a los electrodomésticos:
 - a. RHA suministrará las estufas y refrigeradores y estos no pueden ser reemplazados o cambiados por artículos personales.
6. Referente al servicio telefónico de línea fija:
 - a. RHA proporciona acceso a servicios telefónicos dentro de las unidades individuales. Cualquier problema relacionado con los cables internos serán evaluados caso por caso y debe ser dirigida a la Línea de Ordenes de trabajo.
 - b. Se requiere el uso de longitudes de cable para servicios telefónicos o de televisión. Los residentes reciben instrucciones para obtener cable que sea lo suficientemente largo como para ser asegurado a los zócalos y alrededor de las puertas con materiales apropiados. Cables o cordones no pueden extenderse a través de habitaciones o pasillos para caminar.
7. Referente al servicio de televisión:
 - a. Los cables en todas las unidades de RHA son propiedad de Comcast, la compañía de cable.
 - b. Todos los asuntos contractuales acerca del uso del servicio de cable son entre la familia residente y la compañía de cable.
 - c. Las antenas de satelitales, antenas, cables, etc. no pueden instalar en ningún lugar interior o exterior.

ORDENES DE TRABAJO

1. Una “orden de trabajo” es una solicitud para que el departamento de mantenimiento haga un trabajo en la unidad del residente o alrededor.

2. Una orden de trabajo es generada:
 - a. Llamando a la línea de órdenes de trabajo al 610-777-5500.
 - b. Órdenes de trabajo de no-emergencia pueden ser sometidas por la página de internet de RHA, www.readingha.org.
3. Las órdenes de trabajo se generan por la División de Construcción y Mantenimiento de RHA, ubicada en el Centro de Administración Willis.
4. En la mayoría de los casos de rutina, el trabajo de mantenimiento solo se realizará a través del proceso de una orden de trabajo. Excepto en circunstancias extremas, RHA no aceptará solicitudes verbalmente hechas al personal de mantenimiento. En algunos casos, la Administración de la Propiedad aceptará reportes de necesidades de mantenimiento y hará el reporte para generar una orden de trabajo.
5. Las órdenes de trabajo solo se aceptarán durante las siguientes horas laborales de lunes a viernes, desde las 8:30AM a 12:00PM, y de 1:00PM a 4:30PM.
6. El trabajo se llevará a cabo durante las horas laborales de lunes a viernes, desde las 8:00AM a 4:30PM. Las órdenes de trabajo podrían resultar en una o más visitas a la unidad para remediar el problema.
7. Los fines de semana, días feriados y después de las horas laborales, RHA proveerá servicios de mantenimiento para emergencias solamente.
 - a. El teléfono para emergencias fuera del horario normal es el 610- 378-1800.
 - b. Las emergencias se definen a continuación en los procedimientos, 2. a.
 - c. En el caso de recargos, como se define a continuación en los procedimientos, 3. a. iii. y iv., cualquier recargo por mano de obra será aplicado como “tiempo extra” o “doble tiempo”. Una lista de los recargos actualizada está disponible cada año en la Oficina de Administración de la Propiedad de cada urbanización.
8. Cualquier querrela o disputa acerca de una orden de trabajo (Ej. satisfacción del trabajo hecho, puntualidad, recargos) debe ser reportada al Administrador de la Propiedad, quien investigará la

querella.

9. Asuntos relacionados con la entrada a la unidad – Cerraduras, llaves y quedarse fuera:
 - a. A cada miembro adulto del hogar se le proveerá 1 llave al momento de firmar el contrato. Llaves adicionales o de reemplazo pueden ser duplicadas por el Departamento de Mantenimiento de la Propiedad, a un costo por llave, y deben ser solicitadas en la Oficina de Administración de la Propiedad. Se les sugiere a los residentes de obtener llaves de reserva para proveer a la familia, amigo o vecino en caso de quedarse fuera de la unidad.
 - b. Los residentes que deseen cambiar las cerraduras deben solicitarlo a la Administración de la Propiedad. La Administración de la Propiedad reportará la orden de trabajo, y al residente se le enviará la factura por la mano de obra y materiales.
 - c. Si el residente se queda fuera de la unidad durante horas laborables, debe comunicarse con la Administración de la Propiedad para que generen una orden de trabajo. Solo a un residente adulto se le proveerá acceso a la unidad, una vez que demuestre prueba satisfactoria de identidad. Se les cobrará a los residentes un $\frac{1}{4}$ de hora laboral por la 3ª vez y después continuamente, cada vez que se quede fuera de su unidad sin llaves que ocurra en un año calendario.
 - d. Si el residente se queda fuera de su hogar sin llaves después de las horas laborables, sólo se le abrirá a un miembro adulto del hogar, solo hasta la medianoche. El miembro adulto del hogar debe ser capaz de proporcionar una prueba de identificación antes o al entrar a la unidad. El personal de mantenimiento no está obligado a permitir que un miembro del hogar permanezca en el hogar sin una prueba satisfactoria de identificación. Se les cobrará doble tiempo de trabajo a los residentes por los servicios.

Procedimiento:

1. El residente debe llamar a la línea de órdenes de trabajo. El personal de RHA documentará un registro computarizado:
 - a. El nombre de la persona que llama.

- b. La dirección de la unidad.
 - c. La ubicación del problema (Ej. “el baño”).
 - d. Una descripción del problema (Ej. “El desagüe en la bañera está tapado”).
 - e. (Excepto en caso de una emergencia), aunque el que llame autorize o no a RHA a entrar a la unidad si no hay nadie en casa, el personal de RHA preguntará, “¿Podemos entrar?” y documentará la respuesta en la orden de trabajo. Si el residente no declara que “podemos entrar”, el trabajador de mantenimiento hará 2 intentos para encontrar al residente en la casa. Si el residente no se encuentra en la casa la segunda vez la orden de trabajo se cancelará.
 - f. La fecha y la hora de la solicitud.
2. La orden de trabajo será enviada por computadora al Taller de Mantenimiento de la urbanización. Las ordenes de trabajo son categorizadas como:
- a. Emergencia – Incluye alarmas de humo, llamadas a la policía o bomberos, no calefacción, tuberías de agua o desagüe rotas, escapes de gas, o cualquier asunto que ponga la vida en peligro. En caso de una orden de trabajo de emergencia, el personal de la línea de órdenes de trabajo de RHA comunicará con el personal de mantenimiento en la urbanización apropiada por teléfono o un radio de 2 vías. Este trabajo se llevará a cabo de inmediato.
 - b. Por su solicitud
 - i. Urgente – ordenes de trabajo urgentes incluyen, fregadero, bañeras o sanitarios tapados, no agua caliente, fregaderos o bañeras rebosantes, nevera dañada, hornillas dañadas (3 hornillas o más) y cambios de cerraduras en el caso de llaves pérdidas o robadas. Este trabajo se hará el mismo día laboral.
 - ii. No emergencia – Ordenes de Trabajo que no son de emergencia incluye cambios de cerradura, cualquier trabajo relacionado con los acondicionadores de aires y cualquier

queja en general de mantenimiento, que no represente un problema de seguridad. Este trabajo se llevará a cabo en un plazo de 30 días; sin embargo, RHA hará un esfuerzo de buena fe para realizar este trabajo tan pronto sea posible.

3. Cuando el personal de mantenimiento complete una Orden de Trabajo:
 - a. Hará un documento escrito sobre la orden de trabajo y/o tableta de mano con:
 - i. La fecha de la orden de trabajo.
 - ii. El tiempo usado para completar la orden de trabajo (La hora que comenzó y terminó).
 - iii. Cualquier recargo por el trabajo – Los recargos laborales se aplicarán cuando se encuentre evidencia de daño o negligencia, que haya sido causado, intencionalmente o no, por el residente. Los costos de mano de obra se basan en una tarifa por hora que se establece para cubrir los gastos del personal de la agencia.
 - iv. Recargos por cualquier Material usado– Se aplicarán recargos por cualquier material cuando se necesite cambiar o reemplazar un artículo que se pierde o se daña a través de un acto intencional o no intencional por el residente.
 - v. Si el residente está en la unidad en el momento que la orden de trabajo se completa, la debe firmar.
 - b. Se dejará una “etiqueta colgante” en la manija de la puerta en el interior, indicando que el personal de mantenimiento estuvo en la unidad. La etiqueta indicará la fecha, hora y el propósito de la visita.

Recargos

1. Una lista actualizada, cada año, de cargos está disponible, en la Oficina de Administración de la Propiedad de cada urbanización.

Misceláneo

1. RHA suministrará e instalará bombillas en los accesorios interiores que pertenecen a la propiedad, sin costo para el residente. La instalación se considerará de no emergencia. Los residentes también pueden recoger las bombillas en el taller de mantenimiento y reemplazarlas.
2. RHA realizará la limpieza de la nieve en las principales entradas y salidas del edificio de Administración de la Propiedad, las aceras, los pasos peatonales principales de las urbanizaciones familiares, y las áreas de uso central de los estacionamientos de RHA.