



---

# Guía de los Derechos y Responsabilidades de Inquilinos del Condado de New Castle



[www.nccde.org](http://www.nccde.org)

## FORMULARIO DE QUEJAS PARA INQUILINOS

Si tiene algun problema con la unidad rentada, a menos que sea una emergencia, deben entregarle al arrendador una queja por escrito. Use este formulario para notificar sobre problemas con su unidad rentada. Entregue este formulario al arrendador en persona o por correo certificado. Mantenga una copia para usted!

FECHA: \_\_\_\_\_

NOMBRE DE INQUILINO: \_\_\_\_\_

DIRECCION: \_\_\_\_\_

NUMERO DE TELÉFONO: \_\_\_\_\_

PROBLEMA (DESCRIBA BREVEMENTE): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

MEDIDAS TOMADAS ANTERIORMENTE (SI ES PERTINENTE): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

FECHA DE ENTREGA (MARQUE UNA)

EN PERSONA

POR CORREO REGULAR

CORREO CERTIFICADO

CERTIFICADO DE CORREO

## GUÍA DE LOS DERECHOS DE INQUILINOS DEL CONDADO DE NEW CASTLE

Falta de Calefacción Falta de Agua Caliente / Falta de Agua Potable	3
Agua Contaminada / Insalubre Problemas con la Electricidad / Falta de Electricidad	4
Problemas con la Electricidad Olor a Gas / Fuga de Gas	5
Plagas / Fontanería	6
Seguridad/ Norma para la Cantidad de Ocupantes Fugas de Agua	7
Moho/Aparatos Electrodomésticos/Medidas de Seguridad	8
Exterior / Agujeros / Basura / Desperdicios	9
Pintura con plomo / Seguridad en caso de incendio	10
Otros Problemas Relacionados con Inquilinos/ Crimen / Vivienda justa	11
Discapacidad / Represalias	12
Formulario de Quejas de Inquilinos	13

**GUÍA DE LOS DERECHOS Y RESPONSABILIDADES DE LOS INQUILINOS  
DEL CONDADO DE NEW CASTLE**

A menos de que se trate de una emergencia, lo primero de que debe hacer para reportar cualquier problema que tenga con su unidad rentada es comunicarse con el arrendador. Puede llamarle por teléfono o ir en persona PERO SIEMPRE debe presentar sus quejas por escrito. Debe entregar la carta usted mismo o enviarla por correo certificado y siempre debe guardar una copia. Recuerde que la ley exige que toda comunicación se haga por escrito. Si no está por escrito, es como si no hubiera sucedido.

**Servicios Esenciales** - (Calefacción, Agua Potable, Agua Caliente, Electricidad) Las leyes del Estado de Delaware, en el Código de Arrendador / Inquilino – Sección 5308 – describen los “servicios esenciales” que el arrendador debe suministrar. El arrendador es responsable de mantener funcionando adecuadamente los sistemas de la unidad que está rentando. El arrendador no será responsable si el contrato de renta dice que el inquilino debe pagar por el costo de un servicio esencial y si el problema con algún servicio esencial se debe a las acciones o a la falta de acción por parte del inquilino (por ejemplo, por no haber pagado por el servicio).

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**FALTA DE CALEFACCIÓN**

**Código de Mantenimiento de Propiedades del Condado de New Castle**

**Arrendador**



Desde el 15 de Octubre hasta el 15 de Abril la temperatura ambiente de las habitaciones debe ser no menos de 68 grados.

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

**Código Residencial para Arrendadores/Inquilinos de Delaware - Sección 5308**

El sistema funcional de calefacción en la unidad rentada es considerado un “servicio esencial” que el arrendador esta supuesto de proveer.

**FALTA DE AGUA CALIENTE/  
FALTA DE AGUA POTABLE**

**Código de Mantenimiento de Propiedades del Condado de New Castle.**

**Arrendador**



La unidad rentada debe de tener agua potable y agua caliente. Todas las llaves y fontanería deben estar instaladas y en buen funcionamiento.

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

**Código Residencial para Arrendadores/Inquilinos de Delaware**

**- Sección 5308** –El servicio de agua potable y agua caliente en la unidad rentada también se considera un “servicio esencial” que el arrendador esta supuesto de proveer.

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**DISCAPACIDAD  
(LEY DE LA VIVIENDA JUSTA)**



La Ley de la Vivienda Justa (Fair Housing Act) declara ilegal que un arrendador se rehúse a hacer las adaptaciones razonables a las reglas, políticas, prácticas o servicios cuando tales adaptaciones sean necesarias para que una persona discapacitada tenga la misma oportunidad que los demás de disfrutar de una vivienda.

**Estado de Delaware  
División de Relaciones Humanas - 577-5050**

**REPRESALIAS**



Si un inquilino en buena fe se ha quejado de las condiciones de la unidad o ha notificado a las autoridades (por ejemplo, al Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle) o ha solicitado que se hagan reparaciones en la unidad rentada, no se permite que el arrendador, en los siguientes 90 días, trate de desalojarle; exija un aumento en la renta; disminuya los servicios a los que el inquilino tiene derecho o haga que de alguna manera el inquilino se mude de la unidad rentada.

**Departamento de Justicia de Delaware Unidad de Protección al Consumidor - 577-8600**

Los daños a pagar a consecuencia de represalias por parte del arrendador son el equivalente a 3 meses de renta o el triple de los daños sufridos por el inquilino, lo que sea mayor, más los gastos del tribunal.

**Números Adicionales Útiles:**

Legal Helplink: 478-8850  
(para asistencia legal gratis o para el Servicio de Referencias de Delaware)

**Departamento de Justicia de Delaware Unidad de Protección al Consumidor: 577-8600**

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**OTROS PROBLEMAS RELACIONADOS CON INQUILINOS**



La Ley de Control de Disturbios (Nuisance Abatement Act) del estado, le da a los inquilinos y otras personas o comunitarios ciertos derechos cuando grupos otros inquilinos o vecinos realizan actividades que causan problemas a los habitantes de la comunidad. Debe comunicarse con su arrendador inmediatamente y colaborar con él para eliminar esas actividades.

**Arrendador**  
**Departamento de Justicia de Delaware. Unidad de Protección al Consumidor**  
**577-8600**

**CRIMEN**



Si usted es testigo de alguna actividad criminal, debe llamar a la policía inmediatamente. También debe comunicarse con el arrendador e informarle sobre las actividades criminales porque él tiene el poder en algunos casos, de desalojar a los inquilinos que las cometan. Usted debe saber que si algún integrante de su familia o persona que le visite comete un delito, se le puede desalojar a usted inmediatamente de la unidad.

**Policía – 911**

**Arrendador**

**VIVIENDA JUSTA**

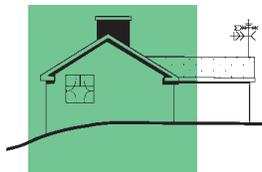
**La Ley de la Vivienda Justa (Fair Housing Act) prohíbe la discriminación relacionada con la vivienda con base en:**

Raza o Color de la piel, Nacionalidad, Religión, Sexo, Estado civil o Familiar, Discapacidad, estado matrimonial, credo, edad.

**Ejemplos de acciones Prohibidas:**

Rehusar el arrendamiento de una unidad; decir que no hay unidades disponibles, fijar términos, condiciones o privilegios diferentes; ofrecer distintos servicios o instalaciones de vivienda; negar falsamente que la unidad está disponible para inspección o renta.

**Estado de Delaware División de Relaciones Humanas-577-5050**



PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**AGUA CONTAMINADA / INSALUBRE**



**Código de Mantenimiento de Propiedades del Uso Condado de New Castle**

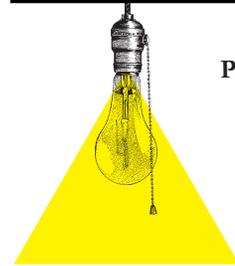
El agua debe estar libre de contaminación.

**Arrendador**

**Departamento de del Terreno del New Castle- 395-5555**

**Estado de Delaware División Estatal de Salud Pública- 995-8630**

**Problemas con la Electricidad**



**FALTA DE ELECTRICIDAD**

**Código de Mantenimiento de Propiedades del Condado de New Castle**

El sistema eléctrico debe estar instalado adecuadamente y recibir el mantenimiento pertinente.

**Arrendador**

**Si la factura no está pagada - Llame a la compañía eléctrica. (DelMarVa - 800-898-8042)**

**Código Residencial para Arrendadores/ Inquilinos de Delaware - Sección 5308**

–El sistema funcional de electricidad en la unidad rentada, también se considera un “servicio esencial” que el arrendador esta supuesto de proveer.

**Si la factura está pagada, llame al Arrendador.**

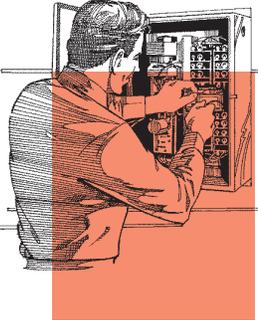
**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle- 395-5555**

**PROBLEMA**

**ESTÁNDAR MÍNIMO**

**A QUIÉN LLAMAR  
SI TIENE QUEJAS**

**PROBLEMAS CON  
LA ELECTRICIDAD**



**El Código de Mantenimiento  
y de Propiedad del Condado  
de New Castle**

Código de Mantenimiento  
de Propiedades del  
Condado de New Castle  
Estándar mínimas,  
60 amps, tres alambres,  
no hay alambres expuestos.

Código Residencial para  
Arrendadores/Inquilinos  
de Delaware - Sección  
5308 - El sistema de  
funcional de electricidad  
en la unidad rentada también  
considera un "servicio  
esencial" que el arrendador  
esta supuesto de proveer.

Si existen condiciones  
peligrosas (alambres  
expuestos, chispas,  
humo, etc.) salga  
inmediatamente y  
llame al **911** y al  
Departamento de  
Bomberos del  
**Condado de  
New Castle del  
Estado de Delaware  
323-5375**

**Arrendador**

**Departamento de  
Uso del Terreno  
del Condado de  
New Castle -  
395-5555**

**OLOR A GAS / FUGA DE GAS**



**El Código de Mantenimiento  
y de Propiedad del Condado  
de New Castle**

Funcionamiento del  
sistema de calefacción  
y de los aparatos  
domésticos sin escapes ni olor.

Salga del edificio  
inmediatamente  
y llame al 911.  
Una vez que la  
situación de  
emergencia esté  
bajo control, llame  
a la compañía de gas.  
**(Del Marva- 454-0317)**

**PROBLEMA**

**ESTÁNDAR MÍNIMO**

**A QUIÉN LLAMAR  
SI TIENE QUEJAS**

**PINTURA CON PLOMO**

**El Código de Mantenimiento  
y de Propiedad del Condado  
de New Castle**

Si la unidad fue construida  
antes de 1978, debe recibir el  
folleto de la Agencia de  
Protección Ambiental de  
Estados Unidos (EPA)  
referente ala seguridad y los  
peligros del plomo. Cuando firmó  
el contrato de renta, también debió haber  
recibido y firmado un formulario  
de divulgación de información  
sobre el plomo. Si se hicieron  
pruebas en su unidad y los  
resultados fueron inferiores a  
1.0mg/cm2 de plomo, es posible  
que no le hayan dado el folleto.

**Estado de Delaware  
(302) 744-4357**

**Línea Directa Nacional  
1-800-424-LEAD**



Si existe la posibilidad de que su  
unidad esté pintada con pintura  
de plomo, no lije ni trate de  
desprender la pintura usted mismo  
porque el polvo es peligroso.  
La pintura no debe estar desprendiéndose.

**SEGURIDAD EN  
CASO DE INCENDIO**

**Código del Condado de New Castle**

Cada unidad rentada  
deberá contar con un  
detector de humo que  
funcione adecuadamente  
y deberá estar ubicado:

**Departamento de  
Bomberos del  
Condado de  
New Castle del  
Estado de Delaware  
323-5375**



- A. Afuera de cada dormitorio;**
- B. En cada uno de los pisos de la unidad de vivienda, incluyendo sótanos; No es necesario instalarlos en espacios libres bajo el piso y áticos que no están terminados.**

La puerta de entrada de cada unidad debe contar con un dispositivo que la cierre automáticamente. Las puertas de las unidades deben tener un centro sólido y ser a prueba de incendios.

También se requiere que los edificios tengan salidas de emergencia y extinguidores.

No se olvide de cambiar la batería de su detector de humo, una vez al año. Para obtener un detector de humo gratis comuníquese con su Dept. de bomberos local

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

EXTERIOR: (Área de parqueos, áreas alumbradas y de almacenamiento)



**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

Las entradas exteriores deben estar debidamente alumbradas. Los estacionamientos, si los hay, también deben estar bien alumbrados.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

AGUJEROS/RAJADURAS



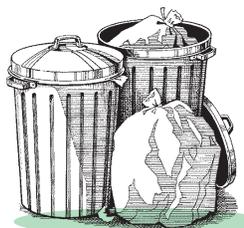
**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

Las superficies interiores deben mantenerse en buenas condiciones, limpias y sanitarias. El arrendador debe eliminar pintura y yeso que se esté desprendiendo o resquebrajando y arreglar todas las superficies en malas condiciones (incluso los daños causados por escapes de agua).

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

BASURA / DESPERDICIOS



**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

La propiedad en sí, la parte exterior de la misma y todas las unidades rentadas deben estar libres de basura o desperdicios. Cada inquilino debe desechar la basura de manera limpia y sanitaria y colocarla en el depósito aprobado. El arrendador tiene la responsabilidad de suministrar/proveer un zafacón(bote) para la basura o un lugar para depositarla.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

PLAGAS



**En casas particulares**

– Si el problema ya existía antes de que usted se mudara, el arrendador es responsable de exterminar la plaga. Si el problema surge después de que usted se mudó, usted es responsable de combatir la plaga.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle 395-5555**

**En edificios con varias unidades -**

(por ejemplo, apartamentos, casas dúplex) el arrendador es responsable de las áreas públicas y la parte exterior del edificio, a menos que sus acciones hayan causado la plaga. El inquilino siempre es responsable de exterminar plagas en su unidad de vivienda a menos que el problema venga de fuera de la unidad.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle 395-5555**

CAÑERÍA/TUBERÍA (POR EJEMPLO, LAVAMANOS, TINA DE BAÑO, )



**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

Toda unidad rentada debe tener su propia tina de baño o ducha, taza de baño, lavamanos y fregadero. Toda la tubería debe estar instalada adecuadamente y recibir el mantenimiento pertinente para su buen funcionamiento.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**

PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

**SEGURIDAD**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

**Puertas Cerradas:**

Todas las puertas exteriores y su cerradura deben funcionar bien. Todas las puertas que se usen para salir de la unidad de vivienda deben abrir fácilmente desde adentro **SIN** la necesidad de usar una llave.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle -395-5555**

**Ventanas:** Todas las ventanas deben mantenerse abierta y deben de abrir y cerrar sin algún obstáculo y estar equipada con algún tipo de pestillo.

**Seguridad:** Todas las pantallas protectoras y si lo hay, cualquier barroto o protección colocada en una salida de emergencia, por ejemplo, ventanas de dormitorios, puertas exteriores o salidas para incendios, deben poder quitarse fácilmente desde adentro, por si surgiera una emergencia.



**NORMA PARA LA CANTIDAD DE OCCUPANTES**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

Su contrato de arrendamiento, el Código del Estado y el Código del Condado de New Castle podrían limitar la cantidad de personas que viven en una unidad rentada.

**Departamento de Uso Terreno del Condado de New Castle-395-5555**

Si usted cree que hay demasiadas personas viviendo en una unidad cerca de usted, debe llamar al arrendador. Si no esta satisfecho con la repuesta del arrendador, puede comunicarse con el Condado de New Castle.



**FUGAS/ESCAPES DE AGUA**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

El techo y las tuberías deben estar libres de fugas de agua. El inquilino tiene la responsabilidad de prevenir derrames o inundaciones de agua. Si ocurre una inundación o derrame de agua, notifique al arrendador inmediatamente para evitar problemas adicionales como el moho.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle 395-5555**



PROBLEMA	ESTÁNDAR MÍNIMO	A QUIÉN LLAMAR SI TIENE QUEJAS
----------	-----------------	--------------------------------

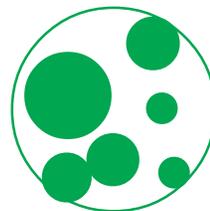
**MOHO**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

La unidad rentada debe estar libre de moho. Si llegara a aparecer, debe tratar de eliminarlo con un producto desinfectante adecuado. Si no es posible limpiarlo, o si persiste el problema, primero llame al arrendador como se describió anteriormente.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle - 395-5555**



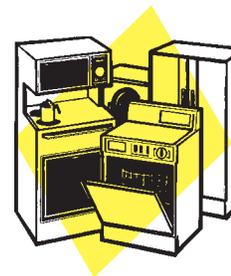
**APARATOS ELECTRODOMÉSTICOS (si se incluyen)**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

**Equipo Mecánico –** todo el equipo (chimeneas, aparatos electrodomésticos, etc.) debe estar instalado adecuadamente y recibir el mantenimiento pertinente para su funcionamiento seguro. Debe mantenerse el acceso al equipo al aire libre en todas las condiciones climatológicas.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle- 395-5555**



**Equipo de Cocinar y Calefacción –** El equipo debe estar instalado correctamente y funcionar bien. El equipo que quema combustible debe estar conectado a una chimenea o sistema de ventilación aprobado.

**MEDIDAS DE SEGURIDAD**

**El Código de Mantenimiento y de Propiedad del Condado de New Castle**

**Interior: (Áreas comunales,** entradas y salidas) Las barandas de escalera y balcones deben estar sujetas. No debe haber objetos en los pasos con los que las personas puedan tropezar. Las áreas comunales deben estar bien alumbradas por la noche. Las ventanas deben de tener pestillo, tela metálica y poder mantenerse abierta.

**Arrendador**

**Departamento de Uso del Terreno del Condado de New Castle- 395-5555**



Querido Inquilino de el Condado de New Castle:

El Condado de New Castle, en tratando de asegurar que todos los inquilinos tengan un hogar seguro, a adoptado un programa para que los arrendadores registren sus propiedades o unidades rentadas. Inclusive con este programa, es un requisito que el arrendador le provea una copia de este guía.

El Guía de los Derechos Y Responsabilidades de Inquilinos explica las condiciones de vivienda que son aceptable para el hogar rentado. Con esto en mente, trabajen con el arrendador para que sus asuntos de mantenimientos en su unidad rentada, sean resueltos. Este guía le enseñara como tomar los pasos apropiados si la propiedad no esta mantenida propiamente en caso que este proceso no sea exitoso.

Si necesita copias adicionales de este guía en Ingles o en Español por favor llame al 395-5555.

Gracias por escoger al Condado de New Castle como su hogar. Yo estare trabajando con todos los inquilinos y arrendadores del Condado de New Castle para asegurar que las propiedades rentadas sean seguras para los inquilinos y sus familias.

Sinceramente,



Christopher A. Coors  
Ejecutivo del Condado

#### Números Telefónicos de Importancia

<b>Policía, Bomberos, EMS</b>	<b>911</b>
<b>Policía del Condado de New Castle (Si no es emergencia)</b>	<b>573-2800</b>
<b>Arrendador/ Departamento de Justicia Unidad de Protección al Consumidor</b>	<b>577-8600</b>
<b>Asuntos con el Código de Mantenimiento de Propiedades</b>	<b>395-5555</b>
<b>Departamento de Vivienda de NCC/Sección 8</b>	<b>395-5600</b>
<b>La Asociación de Apartamentos de DE Información y asistencia para Arrendadores</b>	<b>798-0635</b>
<b>Asistencia Legal de Comunidad para Inquilinos</b>	<b>575-0660</b>
<b>División de Salud Pública</b>	<b>995-8650</b>
<b>Asuntos sobre Mantenimiento de calles (Hoyos, luces de trafico) DELDOT</b>	<b>326-4523</b>

#### Estándar Residencial del Vecindario

Sea conciente de lo que se constituye una violación del Código y ser un colaborador en mantener el vecindario limpio y asegurado.

#### Las (10) Violaciones del Código más frecuentes

1. Hierba y mala hierba mas de (8) pulgadas de altura.
2. Vehículos y Vehículos con botes parqueados en la grama.
3. Vehículos inoperables/o vehículos sin registrar.
4. Guardar desperdicios y escombros en el exterior de la propiedad.
5. Basura o desechos sin zafacón o (bote).
6. Violaciones de Mantenimiento; Articulos en mal estado, puertas, ventanas, techumbre, fugas de agua, pintura pelándose.
7. Excremento de perro y animales no recogido diariamente
8. Articulos domesticos guardado afuera (aparatos domesticos, muebles).
9. Estructura accesoria en mal estado (cobertizo, cerca o verja).
10. Arbustos o matas sin cortar.