

# **Cómo usar su proceso de quejas de vivienda pública**

Una guía para conocer los  
derechos para inquilinos de  
viviendas públicas en  
Massachusetts



# ¿Por qué debo usar este folleto?

El propósito de este folleto es dar a los inquilinos de viviendas públicas en Massachusetts respuestas a sus preguntas sobre los procedimientos de quejas.

Como inquilino, tiene derechos importantes. Pero esos derechos solo tienen sentido cuando los usa. Para ayudarlo a usar sus derechos y tomar las medidas que debe tomar, se incluyen cartas de muestra, formularios y hojas de trabajo.

Este folleto está disponible en línea en **[www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances)**. Distribúyalo libremente entre los inquilinos y las organizaciones que trabajan con inquilinos.

**Fecha de publicación:** 1 de enero de 2022 (Edición 2 modificada)

Debido a que las leyes y reglamentos cambian, asegúrese de tener la versión más actualizada del folleto consultando: **[www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances](http://www.MassLegalHelp.org/Housing/Grievances)**.

**Reconocimientos:** Este folleto fue producido por el Instituto de Reforma Legislativa de Massachusetts como un esfuerzo de colaboración con el Proyecto de ayuda legal para desalojos por COVID, que fue financiado como parte del Programa de desviación de desalojo del gobernador Charlie Baker. Nos gustaría agradecer a los siguientes programas por su ayuda con este folleto: el Sindicato de Inquilinos de Viviendas Públicas de Massachusetts, los Servicios Legales de Cambridge y Somerville y los Servicios Legales del Gran Boston.

# Índice

## **Su derecho a presentar una queja..... 6**

1. ¿Qué es un procedimiento de queja en una vivienda pública?
2. ¿De dónde surgió la idea de un procedimiento de quejas?
3. ¿Cómo puedo averiguar cuál es el proceso de quejas en mi establecimiento?
4. ¿Cuándo se supone que se me notificará acerca de mis derechos a presentar una queja?
5. ¿Se me pueden tomar represalias por presentar una queja formal?
6. ¿La autoridad de vivienda puede tomar otras medidas en mi contra por presentar una queja?

## **Tipos de quejas..... 9**

7. ¿Cuándo tengo derecho a presentar una queja formal?
8. ¿Cuándo no tengo derecho a una audiencia de quejas?
9. ¿Puedo presentar una queja contra otro inquilino del establecimiento?
10. ¿Un inquilino puede presentar una queja para otro inquilino?
11. ¿Quién puede presentar una queja?
12. ¿Puede un grupo de inquilinos presentar una queja?
13. ¿Qué pasa si una autoridad de vivienda dice que mi queja no es “admisible”?

## **Procedimientos de quejas de vivienda de financiación combinada ..... 14**

14. ¿Qué es la vivienda de financiación combinada?

15. ¿Qué es la Demostración de asistencia de renta (RAD)?
16. ¿La vivienda de financiación combinada tiene procedimientos de queja diferentes a los de la vivienda pública?
17. ¿Hay algunas unidades sustitutivas o asequibles en viviendas de financiación combinada que, tal vez, no obtengan el beneficio de vivienda pública o reglas de quejas de la Sección 8/MRVP?

## **Cómo presentar una queja ..... 18**

18. ¿Cuáles son los pasos de un proceso de queja?
19. ¿Cómo presento una queja?
20. ¿Hay plazos para presentar una queja?
21. ¿Qué tan pronto la autoridad de vivienda tiene que responder a mi queja?
22. ¿Qué es una conferencia de conciliación informal?

## **Cómo prepararse para una audiencia de quejas ..... 26**

23. ¿Cómo me preparo para una audiencia de quejas?
24. ¿Puedo revisar los documentos de la autoridad de vivienda antes de la audiencia?

## **¿Qué sucede en la audiencia de quejas? ..... 29**

25. ¿Cuándo se lleva a cabo una audiencia de quejas?
26. ¿Quién escucha las quejas?
27. ¿Qué sucede en la audiencia de quejas?
28. ¿Qué sucede si no me presento en la audiencia de quejas?

**Cómo obtener una decisión sobre una queja ..... 34**

29. ¿Cuándo recibo una decisión?

30. ¿Puedo impugnar o apelar una decisión de queja?

**Cómo configurar o cambiar un procedimiento de quejas ..... 37**

31. ¿Cómo se establecen o cambian los procedimientos de quejas?

32. ¿Cómo se seleccionan los oficiales y los paneles de audiencias?

**Ejemplos de cartas, formularios y hojas de trabajo.. 39**

Modelo de carta para solicitar una audiencia de quejas 40

Denuncia de quejas (formulario modelo del estado) 41

Hoja de trabajo para ayudarlo a prepararse para la audiencia de quejas 42

Ejemplo de carta de apelación a la Junta de autoridad de vivienda 46

Modelo de carta de apelación al Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (DHCD) 47

**Regulaciones ..... 48**

Regulaciones estatales de quejas con apéndices A y B 49

Regulaciones federales de quejas 58

**Notas finales ..... 63**

# Derecho a presentar una queja

## 1. ¿Qué es un procedimiento de queja en una Vivienda pública?

Un procedimiento de quejas es un proceso para resolver disputas entre los residentes en viviendas públicas y una autoridad de vivienda.<sup>i</sup> Es una forma de tratar de resolver los problemas sin tener que ir al tribunal. Como inquilino, puede usar el procedimiento de quejas de dos maneras diferentes:

- Para oponerse a alguna acción que una autoridad de vivienda quiera tomar en su contra. Por ejemplo: la autoridad de vivienda se niega a permitirle agregar a alguien a su contrato de arrendamiento o está tratando de desalojarlo.
- Para hacer que el personal y la junta de la autoridad de vivienda rindan cuentas por la forma en que han actuado o no actuado. Por ejemplo: la autoridad de vivienda no responde a su solicitud de hacer reparaciones.

**Importante:** es ilegal que una autoridad de vivienda intente desalojarlo o acosarlo por presentar una queja o testificar en una audiencia de queja.<sup>ii</sup> El procedimiento de quejas está ahí para resolver los problemas. No permita que la autoridad de vivienda intente asustarlo para que no utilice el procedimiento de quejas.

## 2. ¿De dónde surgió la idea de un procedimiento de quejas?

El proceso de quejas sobre viviendas públicas surgió de los esfuerzos realizados a fines de la década de 1960 para detener los desalojos arbitrarios y una famosa demanda en 1970 que estableció los requisitos del debido proceso para las personas que reciben asistencia social.<sup>iii</sup> En 1971, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, HUD) emitió un memorando oficial que formó la base de los procedimientos de quejas de viviendas públicas. A continuación, surgieron regulaciones. Se adoptaron leyes similares para la vivienda pública estatal en la década de 1970. Luego, en 1983, el Congreso aprobó por primera vez una ley que exige que las autoridades de vivienda proporcionen procedimientos de queja para las viviendas públicas federales.

### **3. ¿Cómo puedo averiguar cuál es el proceso de quejas en mi establecimiento?**

Las autoridades de vivienda deben tener procedimientos de queja escritos. Para la vivienda pública estatal, las autoridades de vivienda deben publicar el procedimiento de queja en su oficina central y en su sitio web o página web.<sup>iv</sup> Para la vivienda pública federal, las autoridades de vivienda deben tener procedimientos de queja disponibles en su oficina principal y deben tenerlos en sus sitios web.<sup>v</sup>

Pida a la autoridad de vivienda una copia de su procedimiento de queja. En algunos casos, sus derechos en virtud del procedimiento de queja también pueden estar detallados en su contrato de arrendamiento (incluso como un anexo del contrato de arrendamiento).

Si bien los procedimientos de quejas para inquilinos en viviendas públicas estatales y federales de Massachusetts son similares, no son idénticos.<sup>vi</sup> Para saber cuáles son sus derechos, necesita saber si es inquilino de vivienda pública estatal o federal. Cuando hay diferencias entre los procedimientos de quejas estatales y federales, estas diferencias se explican en las respuestas que siguen.

Si se encuentra en un edificio de “financiación combinada”, vaya a las Preguntas 14-17 a continuación. Un establecimiento de “financiación combinada” es aquel que era vivienda pública estatal o federal en el pasado pero que ha sido renovado o reconstruido y ahora cuenta con otras fuentes de financiamiento. Un establecimiento de “financiación combinada” puede ser propiedad de un afiliado de la autoridad de vivienda o de una entidad diferente.

### **4. ¿Cuándo se supone que se me notificará acerca de mis derechos a presentar una queja?**

Si una autoridad de vivienda toma alguna acción en su contra, en la mayoría de los casos, tiene derecho a una audiencia de quejas y la autoridad de vivienda debe notificarlo sobre este derecho. Este aviso debe ser por escrito, y debe incluir el plazo en el que debe presentar una queja.<sup>vii</sup>

Por ejemplo, su autoridad de vivienda debe notificarle que tiene derecho a presentar una queja si la autoridad de vivienda:

- Rescinde su contrato de arrendamiento.
- Cambia su renta.
- Le exige que se mude.
- Rechaza su solicitud de traslado.

- Rechaza su solicitud de agregar a alguien al contrato de arrendamiento.<sup>viii</sup>
- Rechaza una solicitud de *adaptación razonable* para una discapacidad.<sup>ix</sup>
- Rechaza un reclamo de estar exento del requisito de servicio comunitario.

Asegúrese de presentar una queja antes de la fecha límite en el aviso y en la forma descrita en el aviso. De lo contrario, puede perder su derecho a presentar una queja.<sup>x</sup>

Si no recibió un aviso de que tiene derecho a una audiencia de queja y debería tenerlo, la autoridad de vivienda probablemente tendrá que comenzar todo el proceso de nuevo. Por ejemplo: si la autoridad de vivienda va a la corte para desalojarlo porque se negó a trasladarse a otro departamento, pero nunca recibió un aviso por escrito diciéndole que tiene derecho a una audiencia de queja, dígame al tribunal. Luego, pida al tribunal que desestime el caso y le diga a la autoridad de vivienda que inicie el proceso de nuevo informándole por escrito de su derecho a una audiencia de queja.

## **5. ¿Se me pueden tomar represalias por presentar una queja formal?**

No, la autoridad de vivienda no debe tomar represalias en su contra por presentar una queja. Es ilegal que una autoridad de vivienda intente desalojarlo o acosarlo por presentar una queja o testificar en una audiencia de queja.<sup>xi</sup> El procedimiento de quejas está ahí para resolver los problemas. No permita que la autoridad de vivienda intente asustarlo para que no utilice el procedimiento de quejas.

## **6. ¿La autoridad de vivienda puede tomar otras medidas en mi contra por presentar una queja?**

Si ha presentado una solicitud de audiencia de queja o está apelando una decisión de queja, una autoridad de vivienda no podrá tomar ninguna otra acción en su contra hasta que se haya llegado a una decisión final. Esto significa que la autoridad de vivienda no puede llevarlo ante los tribunales para desalojarlo o tomar otra acción sobre el tema de la queja (como un traslado) hasta que termine el proceso de queja.<sup>xiii</sup>



# Tipos de quejas

## 7. ¿Cuándo tengo derecho a presentar una queja formal?

Además de poder presentar una queja cuando una autoridad de vivienda le envíe un aviso sobre alguna acción que está tomando en su contra, puede presentar una queja si usted o alguien en su hogar ha sido herido por algo que la autoridad de vivienda ha hecho o no hecho.<sup>xiii</sup> Por ejemplo, puede presentar una queja si la autoridad de vivienda:

- Se niega a ajustar su renta.
- No tramita su solicitud de traslado.
- No responde solicitudes de reparaciones como, por ejemplo, algo que está roto o si hay moho en su unidad. Debe consultar la Lista de verificación del código de vivienda para obtener más información sobre su derecho a una vivienda segura y decente.<sup>xiv</sup>
- Rechaza su solicitud de tener una mascota.<sup>xv</sup>
- La junta de personal o autoridad de vivienda lo trata injustamente o lo acosa.
- Ha actuado (o no actuado) de una manera que le cause daño o dificultades.

El procedimiento de quejas también está disponible para resolver cualquier disputa que tenga sobre cómo la autoridad de vivienda está manejando su información personal.<sup>xvi</sup> Por ejemplo, puede descubrir que el gerente tiene información divulgada de manera inapropiada que debe mantenerse privada.

Hay algunas situaciones, sin embargo, en las que la autoridad de vivienda no tiene que celebrar una audiencia de queja. Involucran ciertos tipos de quejas y ciertos tipos de desalojos. Consulte la próxima pregunta.

## 8. ¿Cuándo no tengo derecho a una audiencia de quejas?

Una autoridad de vivienda pública puede, en algunos casos, negarle una audiencia de queja si está siendo desalojado por ciertos tipos de comportamiento. Las reglas estatales y federales sobre quién tiene derecho a una audiencia de queja cuando se enfrenta a un desalojo son diferentes y pueden ser complicadas.

Para averiguar si tiene derecho a una queja, deberá consultar la política de quejas de su autoridad de vivienda, su contrato de arrendamiento y los hechos involucrados en su situación.

## **Viviendas públicas estatales**

Si vive en una vivienda pública estatal, no tiene derecho a una audiencia de queja si lo desalojan por:<sup>xvii</sup>

1. La falta de pago del alquiler, a menos que su contrato de arrendamiento le dé derecho a una audiencia de quejas.<sup>xviii</sup>
2. Las siguientes actividades, si un inquilino, un miembro del hogar o un invitado ha hecho algo de lo siguiente:
  - Causar daño físico grave, acosar o amenazar a un inquilino, empleado de la autoridad de vivienda o invitado;
  - Destruir, vandalizar o robar propiedad de un inquilino, empleado de la autoridad de vivienda o invitado;
  - Poseer, llevar o mantener ilegalmente un arma en o cerca de la propiedad de la autoridad de vivienda;
  - Poseer o utilizar ilegalmente un artefacto explosivo o incendiario en o cerca de la propiedad de la autoridad de vivienda;
  - Poseer o vender ilegalmente con la intención de distribuir una sustancia controlada de clase A, B o C en o cerca de la propiedad de la autoridad de vivienda (si la actividad ilegal involucra marihuana, que es una sustancia de clase D, el inquilino aún debe obtener una audiencia de queja);<sup>xix</sup>
  - Involucrarse en otra conducta delictiva que haya amenazado o puesto en peligro la salud o la seguridad de un inquilino, empleado de la autoridad de vivienda o huésped.
  - Participar en un comportamiento que sería motivo de rescindir el contrato de arrendamiento debido al uso ilegal del departamento por parte de un ocupante en virtud de las leyes estatales de molestias, como la prostitución, el juego ilegal o la venta de bebidas alcohólicas.<sup>xx</sup>

**Nota sobre el comportamiento de los huéspedes:** En la mayoría de los casos, solo si una autoridad de vivienda cree que usted sabía o debería haber sabido de antemano que existía una posibilidad razonable de que su invitado incurriera en mala conducta, ¿puede la autoridad de vivienda negarle el derecho a una audiencia de quejas?<sup>xxi</sup>

## **Viviendas públicas federales**

Las reglas federales permiten, pero no requieren, a las autoridades de vivienda negar a los inquilinos audiencias de quejas en desalojos que implican:<sup>xxii</sup>

- Toda actividad delictiva que amenace la salud, la seguridad o el derecho al disfrute pacífico de las instalaciones de otros residentes o empleados de la autoridad de vivienda;
- Toda actividad delictiva violenta o relacionada con las drogas dentro o fuera de las instalaciones; o
- Toda actividad delictiva que resulte en una condena por delito grave de un miembro del hogar.<sup>xxiii</sup>

Este tipo de desalojos no se excluyen automáticamente del proceso de quejas. Su autoridad de vivienda debe decidir si quiere excluir alguno o todos los tipos de desalojos anteriores del proceso de queja y, luego, describirlo en sus procedimientos de queja.<sup>xxiv</sup>

**Nota:** Si vive en una vivienda pública federal y tendría derecho a una audiencia de quejas en virtud de la ley estatal, también obtiene este derecho como inquilino federal de vivienda pública.<sup>xxv</sup> Por ejemplo, si bien generalmente no existe ningún derecho de queja para los inquilinos federales de vivienda pública cuando un miembro del hogar es acusado de posesión de drogas, la ley estatal sí proporciona tales derechos si la droga es marihuana.

## **9. ¿Puedo presentar una queja contra otro inquilino del establecimiento?**

No. No se puede utilizar el procedimiento de quejas para presentar una queja contra otro inquilino. Sin embargo, si usted se ha quejado de la conducta de otro inquilino ante la autoridad de vivienda y la autoridad de vivienda no ha respondido adecuadamente, puede presentar una queja contra la autoridad de vivienda.<sup>xxvi</sup>

## **10. ¿Un inquilino puede presentar una queja para otro inquilino?**

No. Un inquilino no puede presentar una queja en nombre de otro inquilino.

Sin embargo, un inquilino puede presentar una queja en nombre de un miembro de su propio hogar.<sup>xxvii</sup>

## 11. ¿Quién puede presentar una queja?

En una vivienda pública estatal, un inquilino que es adulto o menor emancipado, un grupo de inquilinos (ver Pregunta 12 a continuación), participantes certificados del Programa de Vales Alternativos de Vivienda (Alternative Housing Voucher Program, AHVP) o participantes elegibles del Programa de Vales de Alquiler de Massachusetts (Massachusetts Rental Voucher Program, MRVP) o una persona sobre la cual la autoridad de vivienda mantiene los datos pueden presentar una queja.<sup>xxviii</sup> Un inquilino puede presentar una queja en nombre de un miembro de su propio hogar.<sup>xxix</sup>

En la vivienda pública federal, una queja puede ser presentada por un inquilino que se define como una persona adulta o personas que viven en la unidad que, o bien firmaron el arrendamiento, o es el jefe de familia restante de la familia del inquilino.<sup>xxx</sup>

## 12. ¿Puede un grupo de inquilinos presentar una queja?

### Viviendas públicas estatales

Los inquilinos en la vivienda pública estatal tienen derecho a presentar quejas juntos, siempre y cuando cada inquilino presente individualmente su propia queja.<sup>xxxi</sup> Por ejemplo, si un gerente de un establecimiento no respondía a las quejas del inquilino acerca de que “no tenía calefacción”, los inquilinos podrían querer presentar todas sus quejas individuales juntos, pidiendo que se tomen medidas para exigir que el gerente arregle de inmediato el problema y reduzca su renta mientras tanto.

### Viviendas públicas federales

En la vivienda pública federal, los inquilinos no pueden presentar una queja juntos (también denominada *queja de clase*). La ley federal también es clara en que el procedimiento de quejas no es un foro para negociar cambios de política entre grupos de inquilinos y la autoridad de vivienda.<sup>xxxii</sup>

### **13. ¿Qué pasa si una autoridad de vivienda dice que mi queja no es “admisibile”?**

Primero debes asegurarte de que el asunto sea admisible. Lea las Preguntas 7 a 13 en este folleto.

#### **Estado**

Si una persona del personal de autoridad de vivienda dice que su queja no es un asunto que pueda ser presentado y usted siente que lo es, tiene derecho a solicitar a su Junta de Comisionados de la autoridad de vivienda (o Administrador si no hay Junta de Comisionados) que revise esta decisión. Debe hacerlo dentro de los 14 días siguientes a que la autoridad habitacional le envíe una decisión diciendo que el asunto no es “admisibile”.<sup>xxxiii</sup>

Si no recibe nada por escrito de la autoridad de vivienda diciendo que no puede tener una audiencia de queja sobre un asunto en particular, pídales que pongan esa decisión por escrito. Tal vez cambien de opinión. Pero, si no, tendrá el papel que necesita para impugnar esta decisión.

#### **Federal**

En la vivienda pública federal, la Junta de Comisionados podrá determinar si una queja no es admisible.<sup>xxxiv</sup> Por lo tanto, un inquilino debe tener la oportunidad de pedir a la Junta (o Administrador si no hay Junta) que revise una decisión de la autoridad de vivienda de que la queja no era admisible.

# Procedimientos de quejas de vivienda de financiación combinada

## 14. ¿Qué es la vivienda de financiación combinada?

Una autoridad de vivienda puede optar por redesarrollar o rehabilitar un sitio de vivienda pública a través de algunos programas diferentes. Estos programas se denominan, colectivamente, como vivienda de “financiación combinada” porque significa que traen diferentes formas de financiamiento. El financiamiento mixto puede sumar o reemplazar los subsidios tradicionales de explotación de vivienda pública y de capital. Por lo general, los establecimientos de financiación combinada ya no son propiedad directamente de la autoridad de vivienda, pero la autoridad de vivienda puede controlar lo que sucede con el sitio a través del arrendamiento de un terreno.<sup>xxxv</sup>

Como breve historia, los primeros ejemplos de reurbanización de financiamiento mixto fueron en la década de 1990 y principios del 2000 a través del programa federal HOPE VI, el programa Choice Neighborhoods y los esfuerzos de demolición o disposición en virtud de la ley federal. Desde 2012, el programa de Demostración de Asistencia para Alquileres (RAD) autorizado por el Congreso, se ha convertido en un programa donde se está redesarrollando la vivienda pública.<sup>xxxvi</sup> La demolición se refiere al derribo de edificios y reemplazo en el sitio o en otros lugares. Disposición se refiere a cambio de titularidad o cambio de tipo de financiamiento. Muchos de estos programas se basan en el uso de Créditos Fiscales para Viviendas de Bajos Ingresos (Low Income Housing Tax Credits, LIHTC)<sup>xxxvii</sup> federales o estatales que traen inversionistas privados y el uso de subsidios de la Sección 8 basados en proyectos. Estos programas también pueden dar lugar a asociaciones público-privadas en las que el inmueble pueda ser operado en el futuro por una entidad distinta de la autoridad de vivienda, aunque, en muchos casos, la autoridad de vivienda sigue controlando el terreno.

La vivienda de financiación combinada, cuando se hace correctamente, puede proporcionar fondos de capital muy necesarios para la preservación a largo plazo de la vivienda. Es importante destacar que la vivienda de financiación combinada también tiene restricciones de uso que mantienen los apartamentos asequibles para personas de bajos ingresos durante un cierto período de tiempo (en algunos casos para siempre) y protecciones para inquilinos con respecto a renta, quejas, desalojos y participación de inquilinos.

Los residentes y las organizaciones residentes deben involucrarse en cualquier reurbanización lo antes posible para asegurarse de que funcionará para ellos. Los residentes deben negociar con los desarrolladores y la autoridad de vivienda y

asegurarse de que reciban la asistencia técnica que necesitan para revisar y comprender propuestas y financiamiento y documentos legales complicados. Los residentes deben hacer preguntas difíciles sobre opciones y reubicación. Deben obtener garantías por escrito ANTES de la reurbanización y obtener garantías sobre sus derechos y cómo se operará el establecimiento DESPUÉS de la reurbanización. Para obtener más información sobre renta y vivienda de financiación combinada, consulte el Folleto de Renta en Vivienda Pública disponible en [MassLegalHelp.org](http://MassLegalHelp.org).<sup>xxxviii</sup>

## **15. ¿Qué es la Demostración de asistencia de renta (RAD)?**

La Demostración de asistencia de renta (RAD) fue autorizada por el Congreso en 2012 para preservar viviendas públicas y asequibles federales. A nivel nacional y en Massachusetts, la vivienda pública necesita miles de millones de dólares en reparaciones.<sup>xxxix</sup> La RAD proporciona financiamiento para estabilizar, rehabilitar y reemplazar propiedades. Se ha expandido significativamente a nivel nacional y ha llegado a cientos de miles de unidades de vivienda pública.

En virtud de la RAD, las autoridades de vivienda pueden trasladar los fondos federales de explotación y capital de vivienda pública para un desarrollo a contratos a largo plazo de la Sección 8 a través del programa de Vales Basados en Proyectos (PBV) o un contrato de Asistencia para el Alquiler Basado en Proyectos (Project-Based Rental Assistance, PBRA).<sup>xl</sup>

Todas las propuestas de RAD deben pasar por varias etapas de revisión y comentarios de residentes y evaluación del HUD. Las autoridades de vivienda están obligadas por el HUD a garantizar ciertos derechos de vivienda pública, tales como derechos de quejas. Para obtener más información sobre las reglas de renta de la RAD y protecciones a inquilinos consulte el [Folleto de renta](#).<sup>xli</sup>

## **16. ¿La vivienda de financiación combinada tiene procedimientos de queja diferentes a los de la vivienda pública?**

Sí. Si involucra la Sección 8 o el Programa de Vales de Alquiler de Massachusetts (MRVP), entonces usaría el proceso de audiencia informal (para la Sección 8) o el procedimiento de quejas (para el MRVP) con esa autoridad de vivienda.<sup>xlii</sup> Un ejemplo de cuándo se utilizaría el proceso de audiencia informal es en una disputa sobre si la cuota de renta del inquilino se calculó correctamente. No obstante, los residentes pueden negociar el uso continuo del proceso de quejas de “vivienda pública” (como se hizo en Cambridge y en otros lugares).

Si, por otro lado, se trata de Asistencia para el Alquiler Basado en Proyectos (PBRA), entonces tendrá que utilizar el proceso de disputa de PBRA. Muchas veces ha habido problemas reales en el pasado con el uso indebido por parte de propietarios multifamiliares del proceso de PBRA. Dado que, en virtud de la Demostración de asistencia de renta (RAD), se deben conservar los derechos de quejas de vivienda pública, hay un buen argumento para pedir que, antes de que se redesarrolle el sitio, haya un buen Procedimiento de quejas de financiación combinada establecido que funcione para los residentes, y que preserve algún rol para la supervisión y participación de la autoridad de vivienda y revisión judicial.

Donde el sitio seguirá teniendo algunas unidades de vivienda pública, puede ser fácil establecer un procedimiento mixto que funcione igual para todas las unidades (o al menos para todas las unidades que tengan algún tipo de subsidio importante y alquileres basados en ingresos).



## **17. ¿Hay algunas unidades sustitutivas o asequibles en viviendas de financiación combinada que, tal vez, no obtengan el beneficio de vivienda pública o reglas de quejas de la Sección 8/MRVP?**

Sí. Si bien el financiamiento del Crédito Fiscal para Viviendas de Bajos Ingresos (LIHTC) estatal o federal puede estar junto con subsidios de vivienda pública, Vales Basados en Proyectos (PBV) de la Sección 8, Asistencia para el Alquiler Basado en Proyectos (PBRA) o la asistencia del Programa de Vales de Alquiler de Massachusetts (MRVP), también se puede utilizar para “unidades asequibles” en un sitio redesarrollado. Si la “unidad asequible” no tiene ningún otro subsidio, a menudo puede no ser asequible para aquellos de ingresos extremadamente bajos (un 30 % del ingreso medio del área o menos) y otras protecciones para inquilinos pueden perderse.

Los inquilinos en establecimientos de financiación combinada pueden tratar de obtener políticas similares de la autoridad de vivienda y el propietario que beneficiarían a inquilinos e inquilinos de LIHTC en otras unidades de reemplazo o asequibles.<sup>xliii</sup> Esto podría incluir tener una política de resolución de quejas/disputas a disposición de todos los residentes de unidades asequibles.

Otras protecciones para inquilinos podrían incluir:

- Tener una organización local de inquilinos o un consejo residente abierto a todos los inquilinos, incluidas todas las “unidades asequibles”;
- Obtener financiamiento de participación de inquilinos basado en el recuento completo de “unidades asequibles”, o el inventario preexistente de viviendas públicas, en lugar de solo las unidades de vivienda pública post-conversión; o
- Establecer políticas de transferencia para que los inquilinos de LIHTC que necesiten subsidio pudieran solicitar una transferencia dentro de la propiedad.

# Cómo presentar una queja

## 18. ¿Cuáles son los pasos de un proceso de queja?

Si bien, en general, los pasos de un proceso de quejas para la vivienda pública estatal y federal son similares, hay algunas diferencias que es importante conocer. La forma en que funciona el proceso de quejas también depende de si la autoridad de vivienda está tomando medidas en su contra, o de si está presentando una queja contra la autoridad de vivienda. **Para averiguar exactamente cuáles son los pasos para su procedimiento de quejas, revise el procedimiento de quejas de su autoridad de vivienda y su contrato de arrendamiento.**

En las siguientes 2 páginas hay dos gráficos que describen las diferencias entre la vivienda pública estatal y federal y los pasos principales en el proceso de quejas:

**Cuadro 1:** Cuando la autoridad de vivienda tome medidas en su contra.

**Cuadro 2:** Cuando el inquilino tiene un problema con la autoridad de vivienda.

En algunos casos, una autoridad de vivienda puede tener un procedimiento diferente al que se encuentra en estos gráficos. Por ejemplo, algunas autoridades de vivienda programan automáticamente conferencias privadas en todos los casos de desalojo y las tratan como conferencias informales de asentamiento. Los inquilinos no son penalizados por no aparecer en estas conferencias privadas. Algunas autoridades de vivienda ofrecen conferencias privadas incluso para desalojos no admisibles para dar a las partes la oportunidad de discutir si los problemas podrían resolverse fuera de la corte. Cuando este sea el caso, el arrendatario no necesitaría hacer una solicitud formal para una conferencia de conciliación.

**Importante:** Si ha presentado una solicitud de audiencia de queja o está apelando una decisión de queja, una autoridad de vivienda no podrá tomar ninguna otra acción en su contra hasta que se haya llegado a una decisión final. Esto significa que la autoridad de vivienda no puede llevarlo ante los tribunales para desalojarlo o tomar otra acción sobre el tema de la queja (como un traslado) hasta que termine el proceso de queja.<sup>xliv</sup>

## Gráfico 1: Pasos en el proceso de quejas

La autoridad de vivienda planea tomar acción contra el inquilino

Estado	Federal
<b>La autoridad de vivienda envía un aviso al inquilino sobre las medidas que planea tomar y el derecho a la audiencia de quejas</b>	
El inquilino debe presentar una queja por escrito o pierde el derecho a una audiencia.	El inquilino debe presentar una queja por escrito o pierde el derecho a una audiencia.
<b>Conferencia informal (generalmente con el administrador de la propiedad)</b>	
Se alienta al inquilino, pero no es obligatorio, a asistir a la conferencia informal.	El inquilino debe asistir a una conferencia informal, pero es posible que no esté disponible para algunos desalojos. <sup>xlv</sup>
Si no se resuelve, la autoridad de vivienda notifica al inquilino que no se ha resuelto y proporciona un aviso sobre cómo solicitar una audiencia de queja o proporciona la fecha de la audiencia de queja. <sup>xlvi</sup>	La autoridad de vivienda entrega al inquilino un resumen escrito de la conferencia. Si no se resuelve, el inquilino debe presentar una solicitud de queja por escrito (si aún no lo ha hecho) para la audiencia. La autoridad de vivienda notifica al inquilino la fecha de la audiencia. <sup>xlvii</sup>
<b>El inquilino tiene derecho a revisar los documentos de la autoridad de vivienda</b>	
<b>Se lleva a cabo una audiencia de quejas (ante el panel o el oficial de audiencia)</b>	
<b>Se emite la decisión</b>	
El inquilino o la autoridad de vivienda pueden apelar la decisión ante la Junta de la autoridad de vivienda.	El arrendatario o la autoridad de vivienda pueden solicitar que se anule una decisión. El proceso no está claro.
Si la Junta de la autoridad de vivienda cambia significativamente la decisión, el inquilino puede apelar ante la agencia estatal de vivienda (DHCD). Es posible que el caso pueda llevarse a los tribunales.	El inquilino no puede apelar la decisión ante una agencia de vivienda estatal o federal. Es posible que el caso pueda llevarse a los tribunales.

## Gráfico 2: Pasos en el proceso de quejas

El inquilino tiene un problema con la autoridad de vivienda

<b>Estado</b>	<b>Federal</b>
<b>El inquilino tiene un problema con la autoridad de vivienda</b>	
El inquilino debe presentar una queja por escrito o pierde el derecho a una audiencia.	El inquilino puede solicitar una audiencia de quejas verbalmente o por escrito. (Lo mejor es hacerlo por escrito).
<b>Se lleva a cabo una conferencia informal</b>	
Se alienta al inquilino, pero no es obligatorio, a asistir a la conferencia informal.	El inquilino debe asistir a una conferencia informal.
Si no se resuelve, la autoridad de vivienda notifica al inquilino sobre la fecha de la audiencia de queja.	Si no se resuelve, el inquilino debe presentar una solicitud de queja por escrito para tener una audiencia. La autoridad de vivienda notifica al inquilino sobre la fecha de la audiencia.
<b>El inquilino tiene derecho a revisar los documentos de la autoridad de vivienda</b>	
<b>Se lleva a cabo una audiencia de quejas (ante el panel o el oficial de audiencia)</b>	
<b>Se emite la decisión</b>	
El arrendatario o la autoridad de vivienda pueden apelar la decisión ante la Junta o el Administrador de la autoridad de vivienda si no hay una Junta. <sup>xlvi</sup>	El arrendatario o la autoridad de vivienda pueden solicitar que se anule una decisión. El proceso no está claro. <sup>xlix</sup>
Si la Junta de la autoridad de vivienda cambia significativamente la decisión, el inquilino puede apelar ante la agencia estatal de vivienda (DHCD). Es posible que el caso pueda llevarse a los tribunales.	El inquilino no puede apelar la decisión ante una agencia de vivienda estatal o federal. Es posible que el caso pueda llevarse a los tribunales.

## 19. ¿Cómo presento una queja?

Si ha recibido un aviso de que la autoridad de vivienda está tomando alguna medida en su contra, su solicitud de queja **debe hacerse por escrito**. Esto es cierto tanto para las viviendas públicas estatales como federales. En su queja, es importante indicar por qué no está de acuerdo con la acción propuesta por la autoridad de vivienda y cómo quiere resolver el problema. Lea el procedimiento de quejas para ver cuántos detalles se necesitan. Puede ser suficiente con decir simplemente que no está de acuerdo con el desalojo propuesto por la autoridad de vivienda, pero es posible que se necesite más.

Si, por el contrario, desea presentar una queja contra la autoridad de vivienda, debe ponerlo por escrito si vive en una vivienda pública estatal. En las viviendas públicas federales, aunque puede pedir verbalmente una audiencia de queja, es mejor poner esta queja por escrito.<sup>1</sup> La razón por la que es mejor poner su queja por escrito es que una autoridad de vivienda puede negar que alguna vez presentó una queja. En su queja, es importante que indique cuál es el problema y cómo quiere que la autoridad de vivienda lo resuelva.

La mayoría de las autoridades de vivienda tendrán un formulario de queja estándar que puede usar para solicitar una audiencia de queja. Si el suyo no tiene uno, puede escribir su propia carta. También puede usar el modelo de carta para solicitar una audiencia de queja o el modelo del formulario de queja del estado en las páginas 38 y 39.

Es una buena idea entregar su queja en mano a la oficina de administración local o a la oficina principal de la autoridad de vivienda. Pídale a la persona del personal que lo acepte que haga una copia para usted y que firme y selle la fecha de su copia. Firmar y sellar la fecha de la copia de su queja es importante porque entonces tendrá un registro de que se recibió la queja y la fecha en que se recibió.

Si no puede entregar su queja en mano, puede enviarla por correo. Pida a la oficina de correos que lo envíe con el texto “se solicita acuse de recibo”. Esto costará más dinero, pero le dará pruebas de que la autoridad de vivienda recibió su queja. Debe conservar el recibo en sus archivos. Esto es evidencia y podría ser importante más adelante en el proceso.

**Importante: guarde copias de todo lo que envíe o reciba de la autoridad de vivienda.** Un “rastros de papel” entre usted y la autoridad de vivienda puede conducir por sí solo a una solución negociada. Además, nunca se sabe cuándo va a necesitar copias de los documentos que ha enviado o recibido.

## 20. ¿Hay plazos para presentar una queja?

En general, sí. Para averiguar los plazos para presentar una verificación de quejas:

- el procedimiento de quejas de la autoridad de vivienda,
- cualquier notificación que reciba de la autoridad de vivienda, y
- su contrato de arrendamiento.

Una vez que determine cuál es la fecha límite, debe entregar en mano o por correo la solicitud de queja a la oficina principal de la autoridad de vivienda antes de esa fecha (a menos que la autoridad de vivienda diga que puede entregarla a su oficina de administración local).

### Viviendas públicas estatales

En las viviendas públicas estatales, si no hay ninguna disposición en su contrato de arrendamiento o en el procedimiento de quejas de la autoridad de vivienda sobre los plazos para presentar una queja, las regulaciones estatales establecen los siguientes plazos dentro de los cuales debe solicitar una audiencia de queja:

- **Alquiler:** Si está disputando cómo se fijó su alquiler, presente una queja dentro de los **14 días** posteriores a la recepción del aviso de alquiler de la autoridad de vivienda.<sup>ii</sup>
- **Rescisión del contrato de arrendamiento:** Si está disputando la rescisión de su contrato de arrendamiento, presente una queja dentro de los **7 días** posteriores a la recepción del aviso de cancelación del contrato de arrendamiento.<sup>iii</sup>
- **Otros asuntos:** Si la queja se refiere a algún otro asunto, presente una queja no más de **14 días** después de que se enteró (o debería haber tenido conocimiento) del asunto.

La autoridad de vivienda puede conceder tiempo adicional para la presentación de una queja si hay una buena razón por la que se presentó tarde y la presentación tardía no causará perjuicios o daños a la autoridad de vivienda.<sup>iii</sup> Debe explicar en la queja por qué se entregó tarde; por ejemplo, no recibió un aviso de la autoridad de vivienda de inmediato o estuvo involucrado en una emergencia familiar.

### Viviendas públicas federales

No hay plazos específicos establecidos en las reglas federales, aparte de que una queja debe presentarse dentro de un tiempo razonable después de recibir un resumen de la conferencia informal de conciliación.<sup>iv</sup> Para averiguar qué plazos puede tener su autoridad de vivienda para presentar una queja, consulte el procedimiento de quejas de su autoridad de vivienda, su contrato de arrendamiento o cualquier aviso que reciba de la autoridad de vivienda. Si su queja

se presentó tarde, puede solicitar tiempo adicional si hubo una buena razón por la que se presentó tarde.

Si la queja se denomina *queja acelerada*, que es un proceso más rápido, se debe presentar una queja en el momento especificado en el procedimiento de queja acelerado de la autoridad de vivienda.

## **21. ¿Qué tan pronto la autoridad de vivienda tiene que responder a mi queja?**

### **Estado**

Después de que se haya presentado una queja, la autoridad de vivienda debe programar “prontamente” una conferencia informal para llegar a un acuerdo. Las regulaciones no definen lo que significa “prontamente”.<sup>lv</sup> Revise su procedimiento de quejas para ver si indica con qué rapidez la autoridad de vivienda debe programar una conferencia informal para llegar a un acuerdo.

Si no se resuelve el asunto en una conferencia informal de conciliación, se debe programar una audiencia de queja tan pronto como sea “razonablemente conveniente” después de que la autoridad de vivienda reciba su queja. De nuevo, las regulaciones no definen lo que significa “razonablemente conveniente”.<sup>lvi</sup>

Sin embargo, si la queja implica determinar si hay una buena causa para terminar o rescindir su contrato de arrendamiento, la autoridad de vivienda debe programar una audiencia de queja dentro de los 14 días (o tan pronto como sea razonablemente práctico) después de que la autoridad de vivienda reciba su solicitud de queja.<sup>lvii</sup>

Si la autoridad de vivienda no responde a su solicitud de queja de manera rápida, es posible que deba tomar medidas adicionales, como enviar su queja original por segunda vez, con una solicitud para que el asunto se aborde de inmediato.

### **Federal**

Según las regulaciones federales, no hay un marco de tiempo específico dentro del cual una autoridad de vivienda deba programar una conferencia informal de conciliación. Una vez que se celebre la conferencia, se debe preparar un resumen dentro de un “tiempo razonable”.<sup>lviii</sup>

Si no hay una resolución del asunto en una conferencia de conciliación informal, se debe programar “prontamente” una audiencia de queja.<sup>lix</sup> Las regulaciones no definen lo que significa “prontamente”.

Una autoridad de vivienda también puede establecer un procedimiento de queja rápido o *acelerado* para cualquier queja relacionada con la terminación de su arrendamiento.<sup>lx</sup> De nuevo, no hay un plazo específico en las regulaciones federales. Revise su contrato de arrendamiento para ver si establece algún plazo para que la autoridad de vivienda responda a su queja.

## 22. ¿Qué es una conferencia de conciliación informal?

Tanto en la vivienda pública estatal como en la federal, antes de tener una audiencia de queja, la autoridad de vivienda debe darle la oportunidad de analizar la queja de manera informal para resolverla sin necesidad de una audiencia. Esto se conoce como una *conferencia de acuerdo informal* o, a veces, una conferencia privada. Esta es una parte importante del procedimiento y muchas quejas pueden resolverse de esta manera. La autoridad de vivienda no puede proceder con acciones contra el inquilino si omite este paso.<sup>lxi</sup>

La autoridad de vivienda debe avisarle con una antelación razonable de la hora y el lugar para la reunión informal (a menos que la autoridad de vivienda proponga celebrar la conferencia informal de conciliación cuando presente la queja y usted esté de acuerdo con ello). **Si desea el apoyo de alguien con usted durante su conferencia informal, tiene derecho a tener a alguien con usted.** Es importante tener a otra persona con usted, incluso si la persona está ahí para apoyarlo o tomar notas. La persona no necesita ser abogado. No permita que una autoridad de vivienda lo desaliente de traer a alguien si lo desea.

**Importante:** Es importante que piense en cómo la conferencia informal para llegar a un acuerdo puede perjudicarlo o ayudarlo. ¡Sea estratégico! Tenga cuidado con lo que dice en la conferencia informal para llegar a un acuerdo. La autoridad de vivienda puede tratar de usar la conferencia de conciliación informal para obtener información que pueda usar en su contra. No tiene que ofrecer voluntariamente ninguna información que no quiera divulgar, pero puede hacer preguntas y usar la conferencia informal de conciliación para obtener más información sobre el caso de la autoridad de vivienda. Por otro lado, la conferencia informal de conciliación puede ser su mejor oportunidad para convencer a la autoridad de vivienda de que no actúe en su contra. Por ejemplo, puede argumentar que otra persona fue la fuente del problema o que tiene una buena solución para el problema en el futuro (como un plan de pago, excluir a un infractor o involucrar a familiares, amigos o proveedores de servicios para estabilizar su arrendamiento).

Si encuentra una solución a su satisfacción en una conferencia informal, usted y el personal de la autoridad de vivienda deben poner este acuerdo por escrito y firmarlo. Muchas quejas se resuelven de esta manera, sin necesidad de una audiencia de quejas. Sin embargo, si no está satisfecho con la solución que



propone la autoridad de vivienda, puede continuar presentando su queja ante un funcionario de audiencia imparcial o un panel de audiencia.

### **Viviendas públicas estatales**

En las viviendas públicas estatales, la conferencia informal se lleva a cabo después de presentar su queja y antes de su audiencia. Se le anima, pero no se le exige, que asista a la conferencia informal de conciliación.<sup>lxiii</sup> También puede optar por ser representado por un abogado o una persona que no es abogado.<sup>lxiii</sup> Si no puede resolver las cosas en la conferencia de conciliación informal o no asiste a su conferencia de conciliación informal, la audiencia de quejas se llevará a cabo automáticamente, sin ningún requisito de que tome medidas adicionales.<sup>lxiv</sup>

### **Viviendas públicas federales**

En las viviendas públicas federales, a menos que su contrato de arrendamiento o procedimiento de queja indique lo contrario, debe asistir a una conferencia informal de conciliación, a menos que la acción de la autoridad de vivienda se refiera a un desalojo que involucre actividad relacionada con drogas en o cerca de las instalaciones o actividad delictiva que amenace la salud, la seguridad o el disfrute pacífico del personal de la autoridad de vivienda u otros inquilinos.<sup>lxv</sup> Para tales casos, generalmente no se proporciona una conferencia de acuerdo informal, y la autoridad de vivienda puede proceder directamente a la audiencia de quejas (que se llama *audiencia acelerada*) o a un caso de desalojo en la corte.<sup>lxvi</sup> Pero revise sus procedimientos de arrendamiento y quejas, porque algunas autoridades de vivienda ofrecen lo que se llama una *conferencia privada* en todos los casos de desalojo antes de entregar un aviso de desalojo. Esta conferencia privada tiene el mismo propósito que una conferencia informal.

Si asiste a una conferencia informal, la autoridad de vivienda debe preparar un resumen escrito de la conferencia. Debe hacerlo dentro de un plazo razonable después de la conferencia y entregarle una copia. Este resumen debe indicar la solución propuesta, las razones para ello y los pasos que debe tomar para tener una audiencia de queja si no está satisfecho con el resultado de la conferencia informal. Si desea una audiencia de quejas después de una conferencia informal, tendrá **que presentar una solicitud por escrito para una audiencia de quejas**. Asegúrese de conservar una copia de su solicitud por escrito para una audiencia de quejas. Obtenga pruebas de que la autoridad de vivienda recibió su solicitud al sellar su copia con la fecha si la entrega u obtener un recibo de devolución de la oficina de correos si la envía por correo. Si no presenta una solicitud formal para presentar una queja formal, puede perder su derecho a una audiencia de quejas.

# Cómo prepararse para una audiencia de quejas

## 23. ¿Cómo me preparo para una audiencia de quejas?

**¡Prepare sus documentos!** Mientras más preparado esté para la audiencia de quejas, más respeto tendrá el oficial de audiencia o el panel por usted y su caso. Use la hoja de trabajo al final de estos materiales para ayudarlo a prepararse para la audiencia. Además, aquí tiene algunos consejos:

Muy a menudo, los oficiales de audiencia o los miembros de los paneles de audiencia no conocen las leyes, regulaciones específicas y lo que se incluye en el contrato de arrendamiento. Por esta razón, es muy importante identificar la violación que es el problema, ya sea una violación de su contrato de arrendamiento, un reglamento o la ley. Tenga una copia de la regla, la póliza o su contrato de arrendamiento para que pueda conocer y leer las palabras exactas y para que el oficial de audiencia o el panel puedan tomar en consideración las leyes, regulaciones o políticas y reglas de la autoridad de vivienda relevantes al tomar una decisión.

Sea objetivo, no emocional, durante su presentación. Para ayudarlo a hacer esto, enumere en papel el problema o los problemas y cómo desea que la autoridad de vivienda los resuelva. Use la hoja de trabajo de la página 40.

Juegue a ser el “abogado del diablo”. Haga una lista de todos los argumentos que pueda pensar que la autoridad de vivienda puede hacer para probar su caso y prepare su respuesta a cada uno. No ignore el caso de la autoridad de vivienda en su contra. Use la hoja de trabajo de la página 40.

Averigüe qué documentos necesita para demostrar que los problemas en su caso existen o no existen. Esto puede incluir cartas, notas de llamadas telefónicas, imágenes o cualquier otro documento que sea importante. **¡Obtenga estos documentos antes de la audiencia!** Este proceso de recopilación de pruebas se denomina *exhibición de pruebas*.

Haga una copia adicional de cada documento que quiera entregarle al oficial de audiencias o al panel de audiencia. Resalte las secciones importantes. Esto facilita la lectura del oficial o el panel y ayuda a mantener los problemas más claros en la mente de todos. **Recuerde guardar copias de todo para usted.**

Organice todos estos documentos en una carpeta o carpeta de tres anillas para que, cuando vaya a la audiencia, esté bien preparado y no busque papeles a tientas.

Mientras se prepara, lleve consigo un cuaderno pequeño o mantenga uno cerca de su teléfono para documentar las llamadas telefónicas o las reuniones que son importantes para respaldar su posición. Anote la fecha, la hora, las personas involucradas y el resumen de la discusión. Este tipo de documentación es útil.

Averigüe si alguien tiene conocimiento personal sobre el problema y, de ser así, si está dispuesto a decirle al oficial de audiencias o al panel lo que sabe.

Si las personas están de acuerdo en testificar, prepárelas para la audiencia. Dígalas lo que les preguntará y piense en lo que la autoridad de vivienda puede preguntarles y repase esto con ellos. Si alguno de sus testigos vive en una vivienda pública, puede que tenga miedo de testificar. Recuérdeles que no pueden tomar represalias ni ser desalojados por testificar. Tenga en cuenta que las cosas que digan en su testimonio o en el contrainterrogatorio podrían abrir otras cuestiones que podrían ser un problema para ellos.

## **24. ¿Puedo revisar los documentos de la autoridad de vivienda antes de la audiencia?**

Sí. La autoridad de vivienda debe brindarle la oportunidad, antes y durante la audiencia, de revisar todos los documentos, registros y regulaciones que tenga la autoridad de vivienda que puedan ser relevantes para su queja. También tiene derecho a hacer una copia de estos documentos si hace esta solicitud de manera oportuna. La copia se hace a su cargo, aunque la autoridad de vivienda puede acordar no cobrarle.

Haga la solicitud de revisar los documentos con suficiente antelación a la audiencia para que tenga tiempo de prepararse para la audiencia. También es una buena idea hacer esta solicitud por escrito. Ponga fecha a esta carta y guarde una copia para sus archivos. Esto lo protegerá de que la autoridad de vivienda diga que nunca pidió ver documentos. Si una autoridad de vivienda no le proporciona acceso a los documentos hasta el último minuto, esto puede ser una “buena causa” para solicitar que se posponga la audiencia.

Este proceso de recolección de evidencia de la autoridad de vivienda se llama *exhibición de pruebas*.

## **Viviendas públicas federales**

Las regulaciones federales de vivienda pública establecen que, si la autoridad de vivienda se niega a darle acceso a los documentos antes de la audiencia, esos documentos no se pueden usar en su contra. Por ejemplo, si el personal de la autoridad de vivienda se niega a darle copias de las quejas que han recibido sobre usted, la autoridad de vivienda no puede usar estos documentos en la audiencia de quejas ni mostrarlos al panel de la audiencia o al oficial. Si la autoridad de vivienda intenta usar estos documentos, debe objetar y solicitar que los documentos se excluyan como evidencia.<sup>lxvii</sup>

## **Viviendas públicas estatales**

Si bien las regulaciones estatales de vivienda pública no son tan claras como las regulaciones federales descritas en el párrafo anterior, puede argumentar que se deben aplicar protecciones similares como una cuestión de debido proceso, y que, si una autoridad de vivienda se niega a mostrarle documentos, no puede usarlos en la audiencia de quejas.<sup>lxviii</sup>

# ¿Qué sucede en la audiencia de quejas?

## 25. ¿Cuándo se lleva a cabo una audiencia de quejas?

Una vez que el panel u oficial de la audiencia reciba su queja, el panel u oficial de la audiencia debe programar una fecha para su audiencia y luego notificarle a usted y al personal de la autoridad de vivienda por escrito la hora y el lugar de la audiencia. Cualquiera de las partes puede tratar de posponer una audiencia, por acuerdo de ambas partes o cuando sea razonablemente necesario, como enfermedad, ausencia inevitable de una parte o testigo, o no permitirle revisar los documentos con suficiente tiempo antes de la audiencia.<sup>lxxix</sup>

### Viviendas públicas estatales

En casos de desalojo en viviendas públicas estatales, se debe programar una audiencia de queja dentro de los 30 días posteriores a la fecha de su solicitud de queja. Además, la audiencia debe programarse al menos 15 días antes de la fecha de terminación que figura en su aviso. Debe recibir un aviso de no menos de 7 días de la hora y el lugar de la audiencia. Se debe programar una audiencia de queja sobre otros asuntos tan pronto como sea razonablemente conveniente después de recibir la queja.<sup>lxx</sup>

### Viviendas públicas federales

Las regulaciones federales de vivienda pública requieren que la audiencia se programe con prontitud y en un lugar razonablemente conveniente tanto para la autoridad de vivienda como para el inquilino. La notificación de la audiencia, además de indicar la hora y el lugar de la audiencia de queja, también debe indicar qué procedimientos regirán la audiencia.<sup>lxxi</sup> Según las normas federales, una autoridad de vivienda puede establecer lo que se llama un procedimiento de queja *acelerado* o rápido en relación con los desalojos que involucran actividades delictivas o relacionadas con las drogas.<sup>lxxii</sup>

## 26. ¿Quién escucha las quejas?

Un oficial de audiencia *imparcial* o un panel de audiencia escucharán su queja y le darán una decisión.<sup>lxxiii</sup> *Imparcial* significa que el funcionario de audiencias no puede ser la persona (o el subordinado de esa persona) que celebró su conferencia de conciliación informal o que estuvo involucrada en el asunto de alguna manera.<sup>lxxiv</sup>

Un funcionario de audiencias o un miembro de un panel de audiencias no pueden tener ningún interés personal o financiero directo en el resultado de la disputa. Un oficial o miembro del panel no puede estar emparentado por sangre o matrimonio con ninguna de las partes ni con ninguna persona que sea la fuente de evidencia (por ejemplo, un testigo de la autoridad de vivienda). Si cree que un funcionario de audiencia o miembro del panel no podrá actuar de manera imparcial al decidir su caso, puede pedirle que la persona no escuche el caso y que haya un oficial de audiencia o miembro del panel sustituto.

El Sindicato de Inquilinos de Viviendas Públicas de Massachusetts brinda capacitación a los funcionarios de audiencias y miembros del panel sobre cómo manejar las quejas. Si la autoridad de vivienda está estableciendo un panel de audiencia o reclutando nuevos miembros del panel en su autoridad de vivienda, puede sugerirle a la autoridad de vivienda que se comunique con el Sindicato de Inquilinos de Viviendas Públicas de Massachusetts para obtener ayuda con la capacitación. Puede comunicarse con ellos al 617-825-9750.

## **27. ¿Qué sucede en la audiencia de quejas?**

La audiencia debe llevarse a cabo de manera justa. En la audiencia, el oficial de la audiencia o el panel le pedirán a usted y a la autoridad de vivienda que cuenten su versión de los hechos. No es raro que un funcionario de audiencias o un panel le pida a un inquilino que vaya primero. En la audiencia, tanto usted como la autoridad de vivienda tienen derecho a:

- contar su versión de la historia,
- interrogar a cualquiera que testifique, y
- cuestionar la validez o exactitud de cualquier evidencia.

### **Derecho a tener una persona de su elección en la audiencia**

Usted y la autoridad de vivienda tienen derecho a tener un abogado, defensor o cualquier otra persona de su elección con usted durante la audiencia de queja y durante todas las etapas del proceso de reclamo. En las viviendas públicas estatales, usted y la autoridad de vivienda pueden especificar un número “razonable” de personas que pueden estar presentes en la audiencia. El reglamento no dice qué es un número “razonable” de personas. El oficial de audiencia o el panel de audiencia decidirán si usted o la autoridad de vivienda tienen algún problema con la presencia de alguien.<sup>lxxv</sup> La vivienda pública federal no tiene una regulación similar sobre quiénes pueden estar presentes en una audiencia.

## **Audiencia pública o privada**

Como inquilino de vivienda pública estatal o federal, tiene derecho a solicitar que la audiencia esté abierta al público.<sup>lxxvi</sup> Las autoridades de vivienda no pueden solicitar que una audiencia sea pública. Si tiene seguidores y quiere que asistan a la audiencia, o este es un caso de alta visibilidad y quiere que los medios de comunicación estén presentes, tener una audiencia pública puede resultarle útil. Por otro lado, puede haber información privada que saldría en una audiencia y es posible que no quiera que sea pública.

Si solicita que una audiencia esté abierta al público, esto ocurrirá a menos que el oficial de la audiencia o el panel ordene lo contrario.<sup>lxxvii</sup> Si no hace tal solicitud, la audiencia se lleva a cabo en privado.

**Importante:** un funcionario o panel de audiencias puede excluir a cualquier persona que no se comporte de manera ordenada. Solo para las audiencias estatales de vivienda pública, si usted o sus partidarios se portan mal en la audiencia, el funcionario o el panel de audiencias pueden tomar otras medidas para lidiar con la mala conducta, **incluido desestimar la queja.**<sup>lxxviii</sup> Si bien las reglas federales de vivienda pública no son tan claras como las reglas estatales de vivienda pública, es importante que usted y cualquier partidario se comporten de manera respetuosa para hacer la mejor presentación en la audiencia.

## **Evidencia**

En la audiencia, tiene derecho a presentar pruebas escritas, como un contrato de arrendamiento u otros documentos que respalden su posición.<sup>lxxix</sup> Esto es muy importante, porque un funcionario o panel de audiencias no puede considerar evidencia a menos que usted o la autoridad de vivienda la presenten en el momento de la audiencia. La única vez que se pueden presentar pruebas después de una audiencia es si un oficial o panel de audiencias lo solicita.<sup>lxxx</sup> Además, es importante darles a los funcionarios de audiencias o paneles copias de las leyes, políticas y reglas relevantes para que puedan tenerlas en cuenta al tomar una decisión.

**Nota:** si se le pide a la autoridad de vivienda que presente información adicional, se le debe dar la oportunidad de responderla (y viceversa).

## **Testigos**

Además de presentar evidencia en la audiencia, tiene derecho a llevar a las personas que tienen conocimiento personal o directo del problema para que declaren en la audiencia. Si la autoridad de vivienda lleva testigos a declarar, también tiene derecho a hacer preguntas a esas personas sobre lo que están

diciendo. Un oficial o panel de audiencias también puede interrogar a cualquier testigo.

Si la autoridad de vivienda no tiene testigos que sepan personalmente lo que pasó, es posible que no puedan ganar la queja.<sup>lxxxii</sup> Por ejemplo, si la autoridad de vivienda se basa únicamente en el testimonio del gerente que recibió informes de su sospecha de mala conducta de otras personas, pero las personas que denunciaron la conducta no declaran, puede preguntarle al gerente si tiene algún conocimiento personal de la mala conducta. Si el gerente dice que no, puede pedirle al funcionario de audiencia o al panel que se pronuncie en contra de la autoridad de vivienda porque el gerente no tiene ningún conocimiento personal directo de su mala conducta y porque no se le ha dado la oportunidad de interrogar a las personas que denunciaron la conducta.

### **Expediente de la audiencia**

La autoridad de vivienda debe mantener un registro de lo que sucede en una audiencia de quejas.

#### **Viviendas públicas estatales**

Las regulaciones estatales requieren que las audiencias de quejas se graben en cinta.<sup>lxxxii</sup> Solo la autoridad de vivienda, el inquilino que presenta la queja (o las personas con autorización escrita del inquilino) y el oficial de audiencia o el panel pueden escuchar esta cinta. Puede pedirle al oficial de la audiencia o al panel que se asegure de que la audiencia se grabe en cinta. Si el caso se apela posteriormente ante la corte, puede ser muy importante obtener una transcripción de la audiencia.<sup>lxxxiii</sup>

#### **Viviendas públicas federales**

No existe un requisito específico de que las audiencias de quejas se graben en cinta, aunque esta es la mejor práctica. Las regulaciones federales establecen que el arrendatario o la autoridad de vivienda pueden organizar, por adelantado y por cuenta propia de la parte, una transcripción escrita de la audiencia. Esta transcripción también debe estar disponible para que la otra parte la compre.<sup>lxxxiv</sup> También puedes llevar tu propia grabadora. Esta es una buena idea si descubre que la autoridad de vivienda no va a grabar la audiencia. Si graba la audiencia usted mismo, debe comunicárselo a la autoridad de vivienda y al oficial o panel de audiencias.



## **Personas con necesidades especiales o que necesitan un intérprete**

Las normas federales requieren que la autoridad de vivienda proporcione lo que se denomina *adaptaciones razonables* en el proceso de audiencia para las personas con necesidades especiales, como proporcionar intérpretes de lenguaje de señas calificados, lectores, asistentes o lugares accesibles (incluida la celebración de una audiencia telefónica para un inquilino obligado). Si un inquilino tiene una discapacidad visual, cualquier aviso al inquilino debe estar en un formato accesible.<sup>lxxxv</sup> Las leyes estatales de discapacidad brindan protecciones similares. Si necesita tales adaptaciones, debe comunicárselo a la autoridad de vivienda con suficiente antelación a la audiencia para que puedan tomar las medidas apropiadas.

Si usted o su testigo no hablan inglés con fluidez, la autoridad de vivienda debe proporcionar un intérprete gratuito.<sup>lxxxvi</sup>

## **28. ¿Qué sucede si no me presento en la audiencia de quejas?**

### **Viviendas públicas estatales**

No hay disposiciones en la ley estatal sobre lo que sucede si un inquilino o una autoridad de vivienda no se presenta a una audiencia. Sin embargo, muchas autoridades de vivienda siguen las regulaciones federales que se describen a continuación.

### **Viviendas públicas federales**

Según las regulaciones federales, si no se presenta a la audiencia de queja (o lo que se denomina *incumplimiento*) y no solicita un aplazamiento (o lo que se denomina *aplazamiento*), el funcionario o panel de audiencia puede hacer lo siguiente:

- Posponer la audiencia por un máximo de 5 días hábiles, o
- Decidir que ha *renunciado* a su derecho a una audiencia.
- Lo mismo ocurre si la autoridad de vivienda no se presenta en la audiencia de quejas.

Si el oficial de la audiencia o el panel deben decidir cómo proceder debido a que ninguna de las partes no se presentó, deben enviar un aviso por escrito a ambas partes de la acción tomada. Si un funcionario o panel de audiencias decide negarle su derecho a una audiencia, aún puede impugnar las acciones de la autoridad de vivienda en la corte.<sup>lxxxvii</sup>

# Cómo obtener una decisión sobre una queja

## 29. ¿Cuándo voy a recibir una decisión?

Después de una audiencia, un funcionario o panel de audiencias decide. Esta decisión debe basarse únicamente en la evidencia que usted y la autoridad de vivienda presentaron en la audiencia y en cualquier información proporcionada después de la audiencia que solicitó el oficial de audiencia o el panel. El funcionario de la audiencia o el panel también pueden tomar nota de cualquier ley, reglamento o regla y política de la autoridad de vivienda relevantes al tomar la decisión, por lo que es importante referirse a cualquiera de estos si respaldan su posición en la audiencia.

La decisión debe presentarse por escrito y debe estar fechada. Debe indicar al menos tres cosas:

- Qué hechos un oficial de audiencias o panel consideró que eran ciertos,
- Cuál es la decisión, y
- Los motivos de la decisión.

Para la vivienda pública estatal, el funcionario de audiencias debe entregar una copia de la decisión a la autoridad de vivienda dentro de los 14 días posteriores a la audiencia o tan pronto como sea “razonablemente posible” después de eso. Luego, la autoridad de vivienda debe enviarle por correo “inmediato” una copia de la decisión.<sup>lxxxviii</sup> Las regulaciones no definen lo que significan estos términos.

En el caso de la vivienda pública federal, el funcionario de audiencias debe entregar una copia de la decisión a la autoridad de vivienda dentro de un “tiempo razonable” después de la audiencia. El oficial de audiencias debe enviar una copia de la decisión tanto a usted como a la autoridad de vivienda.<sup>lxxxix</sup>

**Nota:** para la vivienda pública estatal, la autoridad de vivienda debe mantener copias de todas las decisiones de quejas en el archivo (con los nombres y las referencias de identificación eliminados) y ponerlas a disposición del público cuando lo solicite. En el caso de la vivienda pública federal, la autoridad de vivienda debe conservar una copia de la decisión en su carpeta. La autoridad de vivienda también debe llevar un registro de todas las decisiones del oficial de audiencias y hacer que ese registro esté disponible si el oficial de audiencias, usted o su representante lo solicitan.<sup>xc</sup>

## 30. ¿Puedo impugnar o apelar una decisión de queja formal?

### Viviendas públicas estatales

Las regulaciones estatales establecen que usted o la autoridad de vivienda tienen el derecho de solicitar a la Junta de Comisionados de la autoridad de vivienda que revise una decisión de queja en la mayoría de los casos.<sup>xcii</sup> Esto se denomina *apelación*. La única vez que no puede apelar una audiencia de quejas es si un funcionario o panel de audiencias aprobó la terminación de su contrato de arrendamiento. **Sin embargo, no tiene que mudarse hasta que la corte lo ordene. Visite [MassLegalhelp.org](http://MassLegalhelp.org) para obtener más información sobre los desalojos.** (Nota: la Autoridad de Vivienda de Boston no tiene una junta de comisionados, por lo que las apelaciones de quejas van a la administradora o a la persona que ella elija<sup>xciii</sup>).

Para presentar una apelación, el inquilino o la autoridad de vivienda debe presentar una carta escrita a la Junta de Comisionados de la autoridad de vivienda (o a la Autoridad de Vivienda de Boston, el administrador correspondiente) dentro de los **14 días** posteriores a la entrega por correo u otro tipo de entrega de la decisión del funcionario de audiencia o panel. Se puede solicitar una apelación si usted o la autoridad de vivienda creen que la decisión no fue respaldada por los hechos o no aplicó correctamente las leyes, reglamentos, reglas o políticas aplicables, o que el asunto no fue algo sujeto al procedimiento de queja. Consulte el modelo de carta de apelación al final de estos materiales.

La Junta celebra una reunión en la que usted y la Autoridad de Vivienda pueden hacer presentaciones orales y presentar documentación. La Junta también puede permitir que el oficial de audiencia o panel haga una presentación. La Junta decidirá de inmediato si confirma, anula o modifica la queja.

La Junta de Comisionados debe notificarle por escrito su decisión y las razones específicas de la decisión. Si la Junta Directiva no emite una decisión dentro de los 45 días posteriores a la fecha en que se solicitó una revisión, la decisión de la Junta, cuando se emita, debe especificar una razón que demuestre que no hubo un retraso indebido.

Si una Junta de Comisionados hace un cambio significativo en la decisión de la audiencia, usted tiene derecho a solicitar al Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (DHCD) del estado que revise la decisión de la Junta. (El DHCD es la agencia estatal que supervisa la vivienda pública estatal). Un ejemplo de cambio significativo sería si ganara ante el oficial de audiencia o el panel, y la Junta de Comisionados luego decide a favor de la autoridad de vivienda. Para presentar una apelación ante el DHCD, debe enviar una carta escrita dirigida al

Secretario del DHCD indicando por qué la decisión de la Junta fue incorrecta. (Consulte Ejemplo de carta de apelación del DHCD al final de estos materiales). Debe enviar esta carta dentro de los 14 días posteriores al envío por correo o la entrega de la decisión de la Junta. Al mismo tiempo que envía esta carta al DHCD, debe enviar una copia a la autoridad de vivienda. Se requiere que el DHCD revise la decisión de la Junta y emita una decisión escrita que confirme, anule o modifique la decisión de la Junta.<sup>xciii</sup>

Un caso podría llevarse a la corte después de que el DHCD emita una decisión, pero se aplicarían plazos.<sup>xciv</sup>

### **Viviendas públicas federales**

En las viviendas públicas federales, no existe un proceso establecido para que la autoridad de vivienda o un inquilino apelen una decisión de queja ante la Junta de Comisionados o cualquier otra agencia. Sin embargo, las reglas federales establecen que una autoridad de vivienda no está obligada por una decisión de queja si la Junta de Comisionados decide e informa rápidamente a las partes que el asunto no era admisible o que la decisión fue contraria a la ley aplicable, en cuyo caso la decisión de queja no es vinculante (no ejecutable).<sup>xcv</sup> Esto debería significar que el inquilino o la autoridad de vivienda podrían hacer una solicitud por escrito a la Junta de Comisionados para anular la decisión.

Los inquilinos de viviendas públicas federales no tienen derecho a solicitar al Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario del estado o al HUD que revisen una decisión de la Junta, pero es posible que se pueda llevar un caso a la corte.<sup>xcvi</sup>

### **Ley de la reunión inaugural**

Según la ley de reuniones abiertas del estado, cuando la Junta de Comisionados escucha una apelación de una decisión de audiencia de queja, su reunión debe estar abierta al público. Si la Junta de Comisionados se niega a celebrar una reunión abierta sobre la apelación, es posible que deba comunicarse con el fiscal del distrito local y pedirle que haga cumplir la ley de reuniones abiertas. El fiscal del distrito puede emprender acciones legales para solicitar que se celebre una nueva reunión que cumpla con la ley de reuniones abiertas.<sup>xcvii</sup>

# Cómo configurar o cambiar un procedimiento de quejas

## 31. ¿Cómo se establecen o cambian los procedimientos de quejas?

Existen normas estatales y federales sobre cómo establecer procedimientos de quejas. Ambos requieren que los inquilinos participen en el proceso.

### Viviendas públicas estatales

Las autoridades de vivienda deben negociar la creación de un procedimiento de queja con las organizaciones locales de inquilinos.<sup>xcviii</sup> Si no hay una organización local de inquilinos, una autoridad de vivienda aún debe proporcionar la opinión del inquilino. Un procedimiento debe ser rápido, confiable y cumplir con los requisitos básicos de audiencia, notificación y debido proceso. **El Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (DHCD)**, la agencia estatal que supervisa la vivienda pública estatal, **debe aprobar todos los procedimientos de quejas nuevos o enmendados.**<sup>xcix</sup> Puede comunicarse con la División de Vivienda Pública del DHCD al 617-573-1150 para averiguar si los procedimientos de quejas estatales de su autoridad de vivienda han sido aprobados por el DHCD.<sup>c</sup>

Si su organización local de inquilinos cree que es necesario hacer cambios en su proceso de quejas, la organización puede presentar una propuesta a la autoridad de vivienda en cualquier momento.<sup>ci</sup> Esto se puede hacer durante el proceso del plan anual estatal o antes o después.

### Viviendas públicas federales

Si su proceso de quejas no funciona bien, el proceso anual del plan de vivienda pública puede brindar a los inquilinos la oportunidad de negociar y recomendar cambios.<sup>cii</sup> Si una autoridad de vivienda quiere hacer algún cambio en el procedimiento de quejas, debe avisar a todos los inquilinos y organizaciones de residentes con al menos 30 días de anticipación de cualquier cambio propuesto y brindar a los inquilinos la oportunidad de presentar comentarios por escrito.<sup>ciii</sup>

## 32. ¿Cómo se seleccionan los oficiales y los paneles de audiencias?

Las audiencias de quejas deben ser conducidas por un oficial de audiencias o un panel de audiencias. El oficial de audiencia o los miembros del panel de audiencia

deben ser imparciales. *Imparcial* significa que la persona no puede ser alguien, o su subordinado, que celebró su conferencia de acuerdo informal o que estuvo involucrado en los problemas acerca de los que se presenta una queja de alguna manera.<sup>civ</sup>

## **Viviendas públicas estatales**

Por lo general, las audiencias de quejas son conducidas por un panel de quejas de 3 miembros. Hay dos situaciones en las que este no es el caso:

- La autoridad de vivienda está utilizando un procedimiento de quejas más antiguo, aprobado por el DHCD, que prevé un panel más grande, y decide mantener ese sistema; o
- La autoridad de vivienda argumenta que, a pesar de los esfuerzos de buena fe, un panel de 3 miembros no puede ser elegido de inmediato, y un solo oficial de audiencia debe manejar las quejas.<sup>cv</sup> Para tener un solo oficial de audiencias, una autoridad de vivienda debe recibir el permiso del DHCD y debe presentar sus nominaciones para oficiales de audiencia a cada organización local de inquilinos.

Para un panel de quejas de 3 miembros, un miembro del panel será elegido por la autoridad de vivienda, un miembro del panel será elegido por la organización local de inquilinos y el tercer miembro debe ser seleccionado por los otros dos miembros del panel. El mandato de un miembro del panel no puede ir más allá de siete años.<sup>cvi</sup>

## **Viviendas públicas federales**

Los oficiales de audiencia o los miembros del panel de audiencia designados por la autoridad de vivienda no pueden ser personas que hicieron o aprobaron el asunto que se está presentando como queja o un subordinado de dichas personas.<sup>cvii</sup>

El método de nombramiento del oficial de audiencias debe indicarse en su contrato de arrendamiento y ser:

- Un método aprobado por la mayoría de los inquilinos de cualquier edificio, grupo de edificios, establecimiento o grupo de establecimientos que votaron en una elección o reunión de inquilinos celebrada con ese propósito, o
- Selección de una persona (que puede ser un empleado o funcionario de la autoridad de vivienda) de la manera requerida por el procedimiento de quejas.

La autoridad de vivienda debe considerar los comentarios recibidos de las organizaciones locales de inquilinos antes de la designación de cada funcionario de audiencia o miembro del panel. Cualquier comentario o recomendación recibida de las organizaciones de inquilinos debe ser considerado por la autoridad de vivienda antes de la cita.<sup>cviii</sup>

# **Ejemplos de cartas, formularios y hojas de trabajo**

## Modelo de carta para solicitar una audiencia de quejas

*Fecha*

*Nombre de la persona en la autoridad de vivienda que maneja las solicitudes de quejas*

*Nombre de la autoridad de vivienda*

*Dirección de la autoridad de vivienda*

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Vivo en \_\_\_\_\_ (*su dirección*) y soy residente de viviendas públicas de \_\_\_\_\_ (*nombre de la autoridad de vivienda*).

*Indique el problema.* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*Por ejemplo:*

- Recibí un aviso de desalojo que me decía que saliera de mi apartamento.
- No he podido hacer las reparaciones.
- Recibí un aumento de alquiler que es más alto de lo que creo que debería ser mi alquiler.

Entiendo que puedo presentar una queja con respecto a este asunto y me gustaría solicitar una audiencia de quejas. Notifíqueme la fecha y la hora en que se llevará a cabo esta audiencia.

Atentamente,

*Su nombre*

*Su dirección*

*Su número de teléfono*



## Denuncia de queja

Nombre:

---

(Escribalo con claridad)

Dirección:

---

(Incluya el número de apartamento)

**Queja:** incluya todos los hechos relacionados con su queja. Adjunte hojas adicionales si es necesario.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Anote qué medidas le gustaría que la Autoridad tomara para resolver su queja. Sea lo más específico posible.

---

---

---

---

---

---

(Firma del inquilino reclamante)

(Fecha)

Este formulario de queja formó parte del procedimiento modelo de quejas del Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario, emitido el 3 de julio de 2000, en el Aviso de Vivienda Pública 2000-3.

## Hoja de trabajo para ayudarlo a prepararse para la audiencia de quejas

Vivo en viviendas públicas estatales.  Vivo en viviendas públicas federales.

### Problema

¿Cuál es el problema?

---

---

---

---

---

¿Qué parte del contrato de arrendamiento, reglamento o política ha violado la autoridad de vivienda?

---

---

---

---

---

o

¿Qué sección del contrato de arrendamiento o reglamento dice la autoridad de vivienda que ha infringido?

---

---

---

---

---

Si no tiene una copia del contrato de arrendamiento o las regulaciones o políticas relevantes que se relacionen con la infracción, **¡consígalos de la autoridad de vivienda!** Es muy importante ver el idioma real.

## **Evidencia**

¿Qué pruebas, documentos o testigos tiene que demostrar que el problema existe?

---

---

---

---

---

Si la autoridad de vivienda lo acusa de una infracción, ¿qué pruebas tienen de la infracción? Revise sus registros y pida ver los documentos que tengan relacionados con la disputa.

---

---

---

---

---

## **Soluciones**

¿Cuáles son las soluciones al problema por el que presenta una queja?

---

---

---

---

---

## Hacer su caso

Complete esta parte de la hoja de trabajo para ayudarlo a juntar todas las piezas y trazar una posición.

Problema	Evidencia	Soluciones
1.		
2.		
3.		
4.		

## Caso de la autoridad de vivienda

Use esta parte de la hoja de trabajo para ayudarlo a responder al caso de la autoridad de vivienda.

<b>¿Qué argumentos podría presentar la autoridad de vivienda en su contra?</b>	<b>¿Cómo responderá?</b>
1.	
2.	
3.	
4.	

## **Ejemplo de carta de apelación a la Junta de autoridad de vivienda**

*Fecha*

*Nombre del presidente de la Junta de la autoridad de vivienda*

*Nombre de la autoridad de vivienda*

*Dirección de la autoridad de vivienda*

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Vivo en \_\_\_\_\_ (*su dirección*) y soy residente de viviendas públicas de \_\_\_\_\_ (*nombre de la autoridad de vivienda*).

El \_\_\_\_\_ (*fecha*), recibí la decisión de queja adjunta que (*resumir lo que decía la decisión*)

\_\_\_\_\_.

Deseo apelar esta decisión ante la Junta porque (*escriba lo que corresponda*)

- Creo que los hechos presentados en la audiencia no respaldan esta decisión.
- Creo que el funcionario o panel de audiencias no aplicó correctamente la ley, los reglamentos o las políticas relevantes.
- Creo que este asunto no era algo que debiera haber sido objeto de queja.

Deseo que la Junta Directiva revise la decisión y (*dígale a la Junta lo que le gustaría que hicieran: dejar de lado la decisión o cambiarla, indicando cómo le gustaría que la cambiaran*).

También me gustaría que se me permitiera hacer una presentación a la Junta sobre este asunto. Por favor, notifíqueme la fecha y la hora en que la Junta Directiva considerará este asunto. Gracias.

Atentamente,

*Su nombre*

*Su dirección*

*Su número de teléfono*

***Adjuntar decisión de queja***

## **Modelo de carta de apelación al Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (DHCD)**

*Fecha*

*Nombre del Secretario del DHCD*

*Massachusetts Department of Housing & Community Development*

*100 Cambridge St., Suite 300*

*Boston, MA 02114*

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Vivo en \_\_\_\_\_ (*su dirección*) y soy residente de vivienda pública estatal de \_\_\_\_\_ (*nombre de la autoridad de vivienda*).

El \_\_\_\_\_ (*fecha*), recibí la decisión de queja adjunta que (resumir lo que decía la decisión)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.

Deseo apelar esta decisión ante el DHCD porque:

- La Junta de LHA hizo un cambio sustancial en una decisión del funcionario o panel de audiencias.

Deseo que el DHCD revise la decisión y (*dígale al DHCD lo que le gustaría que hicieran: dejar de lado la decisión o cambiarla, indicando cómo le gustaría que la cambiaran*).

También me gustaría que se me permitiera hacer una presentación al DHCD sobre este asunto. Por favor, notifíqueme la fecha y la hora en que el DHCD considerará este asunto. Gracias.

Atentamente,

*Su nombre*

*Su dirección*

*Su número de teléfono*

***Adjuntar decisión de queja***

# Regulaciones



# State Grievance Regulations

## 760 C.M.R. 6.08: Grievance Procedures

(1) Existing Procedures to Remain in Effect until Amended or Replaced. Upon April 21, 2017, the grievance procedure then in effect at an LHA shall remain in effect and shall continue in effect unless and until the Department approves a new or amended grievance procedure. After April 21, 2017 each LHA shall compare the provisions of its grievance procedure(s) with the provisions of 760 CMR 6.08(4) and shall initiate measures in order to achieve material compliance with those provisions.

(2) The Purpose of the Grievance Procedure. Each LHA shall have a grievance procedure, approved by the Department, of which the purpose shall be the prompt and reliable determination of grievances. An LHA's grievance procedure shall produce such prompt and reliable determinations of grievances. A grievance procedure, which in operation shall repeatedly fail to produce prompt and reliable determinations, shall be deemed deficient and shall be amended or replaced in the manner specified in 760 CMR 6.08.

### (3) Establishment, Replacement, or Amendment of a Grievance Procedure.

(a) Negotiation of Grievance Procedures. If no grievance procedure is in effect at an LHA or if an LHA or affected Local Tenants' Organization (LTO) believes that changes to or

replacement of an existing grievance procedure are necessary or appropriate, proposals for establishment, replacement, or amendment of the grievance procedure may be made at any time by either the LHA or an affected Local Tenants' Organization (LTO). Establishment of a new grievance procedure or amendments to an existing grievance procedure shall be negotiated by the LHA and any affected LTOs and shall become effective upon the written approval of the Department.

### (b) Approval of a Procedure Which Has Not Been Negotiated. In Instances:

1. where the operations of an existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations;
2. where there is no operative grievance procedure and where the LHA and the LTO(s) have been unable to negotiate a new or amended grievance procedure; or
3. where an LTO shall have failed to take necessary steps for the proper functioning of a grievance procedure (such as naming a panel member willing and able to serve), the LHA may request that the Department permit it to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd). However, if it shall reasonably appear to the LHA that notwithstanding its own good faith efforts, a three person

panel would likely not be promptly chosen, the LHA may request that the Department permit it to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer. As part of a request that the Department permit the LHA to implement one of these two unnegotiated grievance procedures, the LHA shall specify the reason(s) for its request and shall describe its prior unsuccessful negotiations with the affected LTO(s). The LHA shall also specify the reason(s) why it believes that further efforts to negotiate a procedure would likely be unsuccessful. The LHA shall provide the affected LTO(s) with a copy of its request permission to implement one of the two unnegotiated grievance procedures.

Following receipt of the request, the Department shall give the LTO(s) a reasonable opportunity to respond in writing. The Department may also discuss the request with the LHA and the LTO(s). If the Department shall determine:

- a. that the operations of the existing grievance procedure have repeatedly failed to produce prompt and reliable determinations of grievances or that there is no operative grievance procedure;
- b. that the LHA is not primarily responsible for this deficiency; and
- c. that further negotiations between the LHA and the affected LTO(s) appear to be unlikely to produce an agreement on a new or amended grievance procedure, the Department may give permission to the LHA to implement the three person panel grievance procedure referred to in 760 CMR 6.01 and

published on the Department's website at [www.mass.gov/dhcd](http://www.mass.gov/dhcd) or, if it shall appear to the Department that a three person panel would likely not be promptly chosen notwithstanding good faith efforts by the LHA, the Department may give permission to the LHA to implement the grievance procedure which provides for a single hearing officer.

(4) Requirements for Grievance Procedures. An LHA's grievance procedure shall provide for the following:

(a) Initiation of a Grievance. A grievance regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be initiated by a tenant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of lease termination has been given to tenant by the LHA.

A grievance regarding whether participation in the MRVP or AHVP should be terminated shall be initiated by a program participant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office within seven days after a notice of program termination has been given to the program participant by the LHA.

A grievance regarding some other matter shall be initiated by a grievant in writing and shall be mailed or delivered to the LHA at its main office, or at a development office, if so specified, no more than 14 days after the date on which the grievant first became aware or should have become aware of the subject matter of the grievance, provided that the LHA shall have discretion to permit a grievance to be initiated late.

The LHA shall permit additional time for initiation of a grievance if the LHA shall find that there was a good reason for late initiation of the grievance and that the late initiation would not cause prejudice to the LHA.

(b) Informal Settlement Conference. Promptly after the initiation of a grievance, unless otherwise provided, the LHA's executive director or his or her designee shall give the grievant the opportunity to discuss the grievance informally in an attempt to settle the grievance without the necessity of a grievance hearing. The LHA shall give reasonable advance notice to the grievant and his or her representative (if any) of a time and place for an informal settlement conference, unless such a conference shall have taken place when the grievance was delivered to the LHA. If a matter is not resolved at the informal settlement conference, a grievance hearing shall be held. Failure to attend an informal settlement conference shall not affect a grievant's right to a grievance hearing.

(c) Hearing Date and Notice of Hearing. A grievance hearing regarding whether good cause exists for terminating a lease shall be scheduled within 14 days or as soon as reasonably practical after the date on which the LHA receives the grievance. A hearing of a grievance regarding some other issue, shall be scheduled as soon as reasonably convenient following receipt of the grievance.

The LHA shall give reasonable advance written notice of the time and place of the hearing to the grievant and to his or her representative (if any). The LHA,

the hearing panel, or the hearing officer may reschedule a hearing by agreement or upon a showing by grievant or by the LHA that rescheduling is reasonably necessary.

(d) Pre-hearing Examination of Relevant Documents. Prior to a grievance hearing the LHA shall give the grievant or his or her representative a reasonable opportunity to examine LHA documents which are directly relevant to the grievance. Following a timely request, the LHA shall provide copies of such documents to grievant and, for good cause (including financial hardship), may waive the charge for the copies.

(e) Persons Entitled to Be Present. The grievance hearing shall be private unless the grievant requests that it be open to the public. If the grievant requests an open hearing, the hearing shall be open to the public unless the hearing panel or the hearing officer otherwise orders. The LHA and the grievant shall be entitled to specify a reasonable number of persons who may be present at a private hearing. A challenge to the presence of any such person shall be decided by the hearing panel or the hearing officer. At the hearing the LHA and the grievant may be represented by a lawyer or by a non-lawyer. Each person present at the hearing shall conduct himself or herself in an orderly manner or he or she shall be excluded. If the grievant misbehaves at the hearing, the hearing panel or hearing officer may take other appropriate measures to deal with the misbehavior, including dismissing the grievance.

(f) Procedure at Grievance Hearings. The hearing panel or the hearing officer shall conduct the grievance hearing in a fair manner without undue delay. The hearing panel or the hearing officer shall initially take appropriate steps to define the issues. Thereafter, relevant information, including testimony of witnesses and written material, shall be received regarding such issues. Both the grievant and the LHA shall be entitled to question each other's witnesses. Procedure at the hearing shall be informal, and formal rules of evidence shall not apply. The hearing shall be tape-recorded. The members of the hearing panel or the hearing officer may question witnesses and may take notice of matters of common knowledge and applicable laws, regulations and LHA rules and policies. The panel members or the hearing officer may request the LHA or the grievant to produce additional information which is relevant to the issues or which is necessary for a decision to be made provided that the other party is provided an opportunity to respond to such additional information.

(g) Written Decision: Effect of Decision. Within 14 days following the hearing or as soon thereafter as reasonably possible the hearing panel or the hearing officer shall provide the LHA with a written decision on the grievance, describing the factual situation and ordering whatever relief, if any, that shall be appropriate under the circumstances and under applicable laws, regulations, rules and/or policies. The decision shall be based on the evidence at the grievance hearing and such additional information as may have been requested by the panel

members or the hearing officer. The LHA shall forthwith mail or otherwise deliver a copy of the decision to the grievant and his or her representative. A copy of the decision (with names and personal identifiers deleted) shall thereafter be maintained at the LHA and shall be open to public inspection.

(h) Review by the LHA's Board. In cases where the decision concerns whether good cause exists for terminating a lease, there shall be no review by the LHA's Board. In other cases, in the event that the grievant or the LHA believes that:

1. the decision of the hearing panel or hearing officer is not supported by the facts;
2. the decision does not correctly apply applicable laws, regulations, rules and/or policies; or
3. the subject matter is not grievable, within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the grievant or the LHA may request review of the decision by the LHA's Board. The Board shall promptly decide whether to uphold, set aside or modify the decision after permitting the LHA and grievant to make oral presentations and submit documentation. The Board may also permit the hearing officer or hearing panel to make a presentation. The decision of the Board shall be in writing and shall explain its reasoning. If a written decision is not rendered within 45 days from the date a review is requested, the decision of the Board, when rendered, shall specify a reason showing that there has been no undue delay.

(i) Review by the Department. In the event that the LHA's Board shall make a material change in a decision of the hearing panel or hearing officer, upon written request of the grievant made within 14 days of mailing or other delivery of the decision, the Department shall review the decision of the Board and shall render a written decision upholding, setting aside or modifying the decision of the Board.

(j) Effect of a Decision on a Grievance. The decision on a grievance shall be binding between the LHA and the grievant with respect to the particular circumstances involved in the grievance, provided that if a court has jurisdiction to determine a matter which has been subject to decision on a grievance, the court's determination on the matter shall supersede the decision on the grievance. The fact that a person may have failed to grieve a matter shall not affect any such jurisdiction by a court. As between the LHA and any person who was not a grievant, the decision on a grievance shall have no binding effect.

APPENDICES TO 760 CMR 6.00:  
OCCUPANCY STANDARDS  
AND TENANT  
PARTICIPATION FOR STATE-  
AIDED HOUSING

APPENDIX A- Grievance  
Procedure Provisions for a Three  
Member Hearing Panel.

(1) Choice of a Panel and  
Jurisdiction. This grievance  
procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing  
Authority (LHA) requires a hearing  
and determination of a matter

subject to the procedure by a three member hearing panel. Under this procedure one member (and an alternate member to serve in the event of the member's unavailability for a hearing) shall be chosen by the LHA and one member (and such an alternate member) shall be chosen by the affected local tenant organization(s) (LTO(s)). The third member (and such an alternate member) shall be chosen by agreement of the other two members. Whenever a member (including an alternate member) is chosen, notice of the choice shall be given to the member and shall specify the term, not to exceed seven years, for which the member so chosen shall serve. A copy of the notice shall be given to the LHA (if the LTO made the choice) or to the LTO(s) (if the LHA made the choice). Each member so chosen shall mail or deliver his or her written acceptance to the LHA promptly after being chosen.

A hearing panel so chosen shall serve all residents of state-aided public housing represented by the LTO(s) in the city or town and all participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for residents or participants who are subject to a different procedure.

Each member (including each alternate member) shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure so to certify within 10 days of receipt of a written request by the LHA shall render the member's position vacant. Upon a vacancy, however created, a new member shall be appointed in the same

manner as the member, who created the vacancy, was appointed.

(2) Impartiality of Members. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall have or shall appear to have any direct personal or financial interest in the outcome. No member of a hearing panel to determine a particular matter shall be related by blood or marriage to any party or to any person who is the source of evidence as to facts which are disputed by the parties. The member (including the alternate member) who is appointed by agreement of the other two members shall not be a board member of the LHA or an officer of an LTO. No member may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing.

Each member of the hearing panel shall determine any matter at issue impartially and objectively. Any panel member, who shall be or shall appear to be unable to determine any particular matter impartially or objectively on the basis of the evidence and applicable law, shall remove himself or herself as a member of the panel hearing the particular matter, or, if he or she fails to do so, shall be removed from the panel by the Presiding Member upon written objection by the LHA, any affected LTO, or the person who requested the hearing. Any member of a hearing panel who shall willfully obstruct prompt and reliable determination of any matter before the panel shall be removed from the panel for that hearing by the Presiding Member upon such an objection.

(3) Removal of a Member. A member (including an alternate member) may be permanently removed as a member at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias, or partiality. The LHA may remove the member which the LHA appointed and the LTO(s) may remove the member which the LTO(s) appointed, after notice to the member and the opportunity for him or her to be heard. The LHA and the LTO(s) may jointly remove the member (or alternate) appointed by agreement of their appointees, after such notice and opportunity to be heard. If the LHA and LTO(s) fail to agree on 2 removal of a member chosen by agreement of their appointees, the Department may remove that member for cause upon written request by either the LHA or an LTO. The written request shall contain a detailed specification of charges. The Department's decision whether to remove a member shall be in writing mailed to the member, the LHA and the affected LTO(s). Prior to removing a member for cause, the Department shall give the member, the LHA and all affected LTO(s) the opportunity to be heard.

(4) Designation of a Presiding Member. Following their appointment a majority of the members (including alternate members) shall designate in writing one member to be the Presiding Member, who shall preside at grievance hearings or shall designate some other member to do so if he or she shall be absent. A majority of the members may designate in writing a different Presiding Member at any time. Notice of the designation of a

Presiding Member shall be given to the LHA and the LTO(s).

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices. The LHA shall consult each panel member and insofar as reasonably possible shall schedule hearings at times convenient for him or her or for his or her alternate.

(6) Quorum. Reasonable efforts shall be made to have a three member panel hear and decide each grievance. If a panel member without adequate notice to the LHA fails to appear on a scheduled hearing date, or, if a panel member and his or her alternate are both not available at any time reasonably convenient for the other panel members, two members shall constitute a quorum and may render a decision. If a panel member removes himself or herself or is removed after a grievance hearing has been held on a grievance, the remaining two members may render a decision on the grievance.

(7) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the provision for a pre-hearing informal settlement conference between grievant and the LHA about a grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be

present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

#### APPENDIX B- Grievance Procedure Provisions for a Single Hearing Officer

(1) Appointment of Hearing Officers and Jurisdiction. This grievance procedure adopted by \_\_\_\_\_ Housing Authority (LHA) requires a hearing and determination of a matter subject to the procedure by a single hearing officer. The hearing officer shall be appointed to serve for a term not to exceed seven years and shall serve all residents of state-aided public housing in the city or town and participants in the Massachusetts Rental Voucher Program (MRVP) and the Alternative Housing Voucher Program (AHVP) who hold vouchers administered by the LHA, except for those persons who are subject to an different grievance procedure.

Under this procedure the LHA shall from time to time nominate one or more persons to serve as hearing officer(s) to preside at and conduct hearings and to render prompt and reliable written determinations of matters at issue. The LHA shall submit its written nomination(s) for hearing officer(s) to each affected Local Tenant Organization (LTO). Each nomination shall include a resume of the nominee and the length of the term for which he or she is nominated. Within five days of receipt of a nomination any affected LTO may make a written request to the LHA to interview

the nominee. Following such a request for an interview by an affected LTO, the LHA shall make prompt arrangements for an interview between the 3 nominee and the LTO(s) which made the request. Within thirty days after the receipt of a nomination or within five days after its interview of a nominee, whichever is later, any affected LTO may approve or disapprove the nominee by giving written notice to the LHA. A notice of disapproval shall include the specific reason(s) why the LTO disapproved the nominee. If all affected LTO(s) shall approve a nominee or if no affected LTO shall disapprove a nominee within the requisite time, the nominee shall thereupon become a hearing officer upon written acceptance mailed or delivered to the LHA which shall notify the LTO(s).

Each hearing officer shall annually certify to the LHA that he or she is ready, willing and able to serve; failure to so certify within ten (10) days of receipt of a written request by the LHA shall render the hearing officer's position vacant.

(2) Impartiality of the Hearing Officer. A hearing officer or a member of his or her family shall not have and shall not appear to have any direct personal or financial interest in the outcome of any matter before him or her. No hearing officer shall be related by blood or marriage to any party or to any person who gives evidence as to facts which are disputed by the parties. No hearing officer may determine matters which directly concern his or her own housing or the housing of a family member or his or her own status or the status of a family member in that housing. Each hearing officer shall

determine any matter at issue impartially and objectively on the basis of the evidence and applicable law. Any hearing officer, who shall be or shall appear to be unable to determine any matter impartially and objectively shall remove himself or herself as hearing officer, whether or not he has been requested to do so.

(3) Removal of the Hearing Officer. A hearing officer may be permanently removed from office at any time for inefficiency, neglect of duty, willful and material delay of proceedings, bias or partiality. The LHA and the affected LTO(s) may agree on removal after notice to the hearing officer and the opportunity for him or her to be heard. In the absence of agreement, the Department may remove a hearing officer for cause upon a request by the LHA or the LTO. Prior to removing a hearing officer, the Department shall require a detailed written specification of the reason(s) for removal and, if it finds the specification to set out good and sufficient cause, shall give the hearing officer, the LHA and the LTO(s) the opportunity to be heard. The Department's decision whether to remove a hearing officer shall be in writing mailed to the hearing officer, the LHA, and the LTO(s). If a written specification fails to detail good and sufficient cause for removal, the Department shall deny a request for removal without a hearing.

(4) Appointments of Interim Hearing Officers. If there shall not be a hearing officer able and willing to serve for one or more pending matters and if use of the appointment process in section (1) of this grievance procedure would



likely cause significant delay with potential adverse consequences to either the LHA or the grievant, the LHA with notice to the affected LTO(s) may request that an interim hearing officer be named by the Department. Such a request shall be in writing and shall specify the reason for the request. The affected LTO(s) shall be given a reasonable opportunity to comment on the request. If the Department finds there to be a reasonable need for an interim hearing officer, the Department shall name an interim hearing officer. The Department may name a previously disapproved nominee to serve as interim hearing officer if it finds that the LTO's stated reasons for disapproval did not constitute good and sufficient cause for disapproving the nominee. An interim hearing officer shall have all the powers and duties of a hearing officer and shall serve in the pending matters for which he or she was appointed. An interim hearing officer may be nominated by an LHA to be hearing officer in the manner set out herein.

(5) Scheduling. The LHA shall be responsible for scheduling and other administrative matters, including all necessary notices.

(6) Procedural Provisions. The provisions of 760 CMR 6.08(4) are incorporated by reference into this grievance procedure. These provisions include: (a) the provisions regarding the time and method for initiating a grievance; (b) the requirement of a pre-hearing informal settlement conference between the grievant and the LHA about the grievance; (c) the provisions regarding the LHA's setting a hearing date and giving notice to grievant; (d) the grievant's right to inspect relevant documents and to secure copies before the grievance hearing; (e) the provisions regarding who may be present at the grievance hearing; (f) the procedural requirements for the conduct of grievance hearings; and (g) the requirements regarding a written decision following the grievance hearing.

# Federal Grievance Regulations

Code of Federal Regulations

TITLE 24, PART 966: Public  
Housing Lease and Grievance  
Procedure

SUBPART B--GRIEVANCE  
PROCEDURES AND  
REQUIREMENTS

SOURCE: 40 FR 33406, Aug. 7,  
1975; 49 FR 6714, Feb. 23, 1984; 53  
FR 33304, Aug. 30, 1988; 53 FR  
40221, Oct. 14, 1988; 53 FR 44876,  
Nov. 7, 1988; 54 FR 6886, Feb. 15,  
1989; 56 FR 922, Jan. 9, 1991; 56 FR  
51576, Oct. 11, 1991; 61 FR 13273,  
March 26, 1996; 66 FR 28802, May  
24, 2001, unless otherwise noted.  
§ 966.50 Purpose and scope.

The purpose of this subpart is to set forth the requirements, standards and criteria for a grievance procedure to be established and implemented by public housing agencies (PHAs) to assure that a PHA tenant is afforded an opportunity for a hearing if the tenant disputes within a reasonable time any PHA action or failure to act involving the tenant's lease with the PHA or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991]

§ 966.51 Applicability.

(a)(1) The PHA grievance procedure shall be applicable (except as provided in paragraph (a)(2) of this section) to all individual grievances as defined in § 966.53 of this subpart between the tenant and the PHA.

(2)(i) The term due process determination means a determination by HUD that law of the jurisdiction requires that the tenant must be given the opportunity for a hearing in court which provides the basic elements of due process (as defined in § 966.53(c)) before eviction from the dwelling unit. If HUD has issued a due process determination, a PHA may exclude from the PHA administrative grievance procedure under this subpart any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(A) Any criminal activity that threatens the health, safety or right to peaceful enjoyment of the premises of other residents or employees of the PHA;

(B) Any violent or drug-related criminal activity on or off such premises; or

(C) Any criminal activity that resulted in felony conviction of a household member.

(ii) The issuance of a due process determination by HUD is not subject to 24 CFR part 10, and HUD is not required to use notice and comment rulemaking procedures in considering or issuing a due process determination.

(iii) For guidance of the public, HUD will publish in the Federal Register a notice listing the judicial eviction procedures for which HUD has issued a due process determination. HUD will make available for public inspection and copying a copy of the legal analysis on which the determinations are based.

(iv) If HUD has issued a due process determination, the PHA may evict the occupants of the dwelling unit through the judicial eviction procedures which are the subject of the determination. In this case, the PHA is not required to provide the opportunity for a hearing under the PHA's administrative grievance procedure.

(b) The PHA grievance procedure shall not be applicable to disputes between tenants not involving the PHA or to class grievances. The grievance procedure is not intended as a forum for initiating or negotiating policy changes between a group or groups of tenants and the PHA's Board of Commissioners.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 61 FR 13273, March 26, 1996; 66 FR 28804, May 24, 2001]

#### § 966.52 Requirements.

(a) Each PHA shall adopt a grievance procedure affording each tenant an opportunity for a hearing on a grievance as defined in § 966.53 in accordance with the requirements, standards, and criteria contained in this subpart. A PHA may establish an expedited grievance procedure as defined in § 966.53.

(b) The PHA grievance procedure shall be included in, or incorporated by reference in, all tenant dwelling leases pursuant to subpart A of this part.

(c) The PHA shall provide at least 30 days notice to tenants and resident organizations setting forth proposed changes in the PHA grievance procedure, and providing an opportunity to present written comments. Subject to requirements of this subpart, comments submitted

shall be considered by the PHA before adoption of any grievance procedure changes by the PHA.

(d) The PHA shall furnish a copy of the grievance procedure to each tenant and to resident organizations.

(e) The PHA must not only meet the minimal procedural due process requirements contained in this subpart but also satisfy any additional requirements required by local, state, or federal law.

[40 FR 33406, Aug. 7, 1975, as amended at 42 FR 5573, Jan. 28, 1977. Redesignated at 49 FR 6714, Feb. 23, 1984; 56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

#### § 966.53 Definitions.

For the purpose of this subpart, the following definitions are applicable:

(a) Grievance shall mean any dispute which a tenant may have with respect to PHA action or failure to act in accordance with the individual tenant's lease or PHA regulations which adversely affect the individual tenant's rights, duties, welfare or status.

(b) Complainant shall mean any tenant whose grievance is presented to the PHA or at the project management office.

(c) Elements of due process shall mean an eviction action or a termination of tenancy in a State or local court in which the following procedural safeguards are required:

(1) Adequate notice to the tenant of the grounds for terminating the tenancy and for eviction;

(2) Right of the tenant to be represented by counsel;

(3) Opportunity for the tenant to refute the evidence presented by the PHA including the right to confront and cross-examine witnesses and to present any affirmative legal or equitable defense which the tenant may have;

(4) A decision on the merits.

(d) Expedited grievance means a procedure established by the PHA for any grievance concerning a termination of tenancy or eviction that involves:

(1) Any criminal activity that threatens the health, safety, or right to peaceful enjoyment of the PHA's public housing premises by other residents or employees of the PHA; or

(2) Any drug-related or violent criminal activity on or off such premises.

(e) Hearing officer means an impartial person or persons selected by the PHA, other than the person who made or approved the decision under review, or a subordinate of that person. Such individual or individuals do not need legal training. PHAs must describe their policies for selection of a hearing officer in their lease forms as required by § 966.4, changes to which are subject to a 30-day comment period as described in § 966.3.

(f) Tenant shall mean the adult person (or persons) (other than a live-in aide):

(1) Who resides in the unit, and who executed the lease with the PHA as

lessee of the dwelling unit, or, if no such person now resides in the unit,

(2) Who resides in the unit, and who is the remaining head of household of the tenant family residing in the dwelling unit.

(g) Resident organization includes a resident management corporation.

[56 FR 51579, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.54 Informal settlement of grievance.

Any grievance shall be personally presented, either orally or in writing, to the PHA office or to the office of the project in which the complainant resides so that the grievance may be discussed informally and settled without a hearing. A summary of such discussion shall be prepared within a reasonable time and one copy shall be given to the tenant and one retained in the PHA's tenant file. The summary shall specify the names of the participants, dates of meeting, the nature of the proposed disposition of the complaint and the specific reasons therefor, and shall specify the procedures by which a hearing may be obtained if the complainant is not satisfied.

[81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.55 [Reserved by 81 FR 12374]

[81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.56 Procedures governing the hearing.

(a) The hearing must be scheduled promptly for a time and place reasonably convenient to both the complainant and the PHA and held before a hearing officer. A written

notification specifying the time, place, and the procedures governing the hearing must be delivered to the complainant and the appropriate official.

(b) The complainant shall be afforded a fair hearing, which shall include:

(1) The opportunity to examine before the grievance hearing any PHA documents, including records and regulations, that are directly relevant to the hearing. (For a grievance hearing concerning a termination of tenancy or eviction, see also § 966.4(m).) The tenant shall be allowed to copy any such document at the tenant's expense. If the PHA does not make the document available for examination upon request by the complainant, the PHA may not rely on such document at the grievance hearing.

(2) The right to be represented by counsel or other person chosen as the tenant's representative and to have such person make statements on the tenant's behalf;

(3) The right to a private hearing unless the complainant requests a public hearing;

(4) The right to present evidence and arguments in support of the tenant's complaint, to controvert evidence relied on by the PHA or project management, and to confront and cross-examine all witnesses upon whose testimony or information the PHA or project management relies; and

(5) A decision based solely and exclusively upon the facts presented at the hearing.

(c) If the complainant or the PHA fails to appear at a scheduled hearing, the hearing officer may make a determination to postpone the hearing for no more than 5 business days or may make a determination that the party has waived his right to a hearing. Both the complainant and the PHA must be notified of the determination by the hearing officer. A determination that the complainant has waived the complainant's right to a hearing will not constitute a waiver of any right the complainant may have to contest the PHA's disposition of the grievance in an appropriate judicial proceeding.

(d) At the hearing, the complainant must first make a showing of an entitlement to the relief sought and thereafter the PHA must sustain the burden of justifying the PHA action or failure to act against which the complaint is directed.

(e) The complainant or the PHA may arrange, in advance and at the expense of the party making the arrangement, for a transcript of the hearing. Any interested party may purchase a copy of such transcript.

(f) Accommodation of persons with disabilities.

(1) The PHA must provide reasonable accommodation for persons with disabilities to participate in the hearing.

Reasonable accommodation may include qualified sign language interpreters, readers, accessible locations, or attendants.

(2) If the tenant is visually impaired, any notice to the tenant which is required under this subpart must be in an accessible format.

(g) Limited English Proficiency. PHAs must comply with HUD's "Final Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons" issued on January 22, 2007 and available at [http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program\\_offices/fair\\_housing\\_equal\\_opp/promotingfh/lep-faq](http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/program_offices/fair_housing_equal_opp/promotingfh/lep-faq).

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991; 81 FR 12374, March 8, 2016]

§ 966.57 Decision of the hearing officer.

(a) The hearing officer must prepare a written decision, including the reasons for the PHA's decision within a reasonable time after the hearing. A copy of the decision must be sent to the complainant and the PHA. The PHA must retain a copy of the decision in the tenant's folder. The PHA must maintain a log of all hearing officer decisions and make that log available upon request of the hearing officer, a prospective complainant, or a prospective complainant's representative.

(b) The decision of the hearing officer will be binding on the PHA unless the PHA Board of Commissioners determines that:

(1) The grievance does not concern PHA action or failure to act in

accordance with or involving the complainant's lease on PHA regulations, which adversely affects the complainant's rights, duties, welfare or status; or

(2) The decision of the hearing officer is contrary to applicable Federal, State or local law, HUD regulations or requirements of the annual contributions contract between HUD and the PHA.

(c) A decision by the hearing officer or Board of Commissioners in favor of the PHA or which denies the relief requested by the complainant in whole or in part will not constitute a waiver of, nor affect in any manner whatever, any rights the complainant may have to a trial de novo or judicial review in any judicial proceedings, which may thereafter be brought in the matter.

[81 FR 12375, March 8, 2016]

§ 966.58 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

§ 966.59 [Reserved]

[56 FR 51580, Oct. 11, 1991]

## Notas finales

---

- <sup>i</sup> Si la autoridad de vivienda utiliza una empresa de administración privada para las operaciones diarias en un establecimiento, las acciones de la empresa de administración privada también serían admisibles.
- <sup>ii</sup> Tal acción violaría las leyes estatales contra las represalias. Consulte Leyes Generales de Massachusetts (Massachusetts General Laws, M.G.L.) c. 186, § 18 y M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>iii</sup> Proyecto Nacional de Ley de Vivienda, *Programas de Vivienda del HUD: Derechos de los Inquilinos* (5ª edición, 2018), Sección 10.2.1.2. La demanda fue *Goldberg v. Kelly*, 397 U.S. 254 (1970).
- <sup>iv</sup> 760 C.M.R. § 4.02(2).
- <sup>v</sup> HUD, Guía de escritorio de planes de la Agencia de Vivienda Pública (PHA) (2001); formulario HUD-50075-ST, Instrucciones, A1 (el HUD alienta a las PHA a publicar planes en sus sitios web).
- <sup>vi</sup> Para conocer las leyes estatales sobre quejas, consulte 760 C.M.R. § 6.08 y M.G.L. c. 121B, § 32. Para conocer las leyes federales de quejas, consulte 24 C.F.R. § 966, subparte B, y 42 U.S.C. § 1437d (k). En algunos casos, el DHCD y el HUD pueden permitir que una autoridad de vivienda utilice un procedimiento de queja similar para la mayoría de sus sitios o para todos sus sitios.
- En el pasado, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (DHCD), la agencia estatal que supervisa la vivienda pública estatal, dijo que sus regulaciones de quejas se aplicaban tanto a la vivienda pública estatal como a la federal. Véase el *Commissioner of Department of Community Affairs v. Medford Housing Authority*, 363 Mass. 826, 298 N.E.2d 862 (1973), y *Harborview Residents' Committee, Inc. v. Quincy Housing Authority*, 368 Mass. 425, 332 N.E.2d 891 (1975). Esta ya no es la posición del DHCD. Consulte 760 C.M.R. § 6.02 (1) (760 C.M.R. § 6.00 se aplica a las personas que residen en viviendas públicas subvencionadas por el estado).
- <sup>vii</sup> Para vivienda pública federal, véase 24 C.F.R. § 966.4 (e) (8) Para vivienda pública estatal, véase 760 C.M.R. § 6.06 (4) (j).
- <sup>viii</sup> Consulte *Saxton v. Housing Authority of the City of Tacoma*, 1 F.3d 881 (9th Cir. 1993) que sostuvo que un inquilino de vivienda pública cuya solicitud de agregar a un familiar que regresa a un contrato de arrendamiento fue denegada tiene derecho a una audiencia de queja conforme al 24 C.F.R. § 966.50.
- <sup>ix</sup> Consulte 24 C.F.R. § 8.53 (b) (denegación de alojamiento razonable a derechos de queja). Dada la información médica a menudo sensible y/o la falta de experiencia de las personas que no son de atención médica, la Autoridad de Vivienda de Cambridge tiene un procedimiento separado para la denegación de adaptaciones razonables.
- <sup>x</sup> Algunos procedimientos de quejas pueden permitir que se muestre una queja tardía por una buena causa.
- <sup>xi</sup> Tal acción violaría las leyes estatales contra las represalias. Consulte Leyes Generales de Massachusetts (Massachusetts General Laws, M.G.L.) c. 186, § 18 y M.G.L. c. 239, § 2A.
- <sup>xii</sup> 760 C.M.R. § 6.06(8)(b) y 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv). Véase también *Cambridge Housing Authority v. Wedge*, 2000 Mass. App. Div. 235 (2000) (desalojo desestimado cuando el procedimiento de queja no ha concluido en el momento en que la autoridad de vivienda presentó una acción).

- 
- xiii 760 C.M.R. § 6.03 (definición de “queja”), con referencia a 760 C.M.R. § 8.00: Privacidad y Confidencialidad.
- xiv Lista de verificación del código de vivienda, *disponible en* <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt1-booklet-2-housing-code-checklist.pdf>.
- xv Existen reglas especiales de quejas de mascotas y comités para la vivienda pública estatal de ancianos/discapacitados. Consulte St. 1989, c. 151, 760 C.M.R. § 6.07 (5) y las Directrices de mascotas del DHCD. La tenencia de mascotas no se prevé específicamente en la vivienda pública familiar estatal. Para la vivienda pública federal, existe el derecho legal a tener mascotas domésticas comunes, sujeto a reglas razonables, y se aplicaría el procedimiento regular de quejas. Consulte 42 U.S.C. § 1437z-3.
- xvi 760 C.M.R. §6.03, véase (c) en la definición de “queja” y 760 C.M.R. § 8.05.
- xvii 760 C.M.R. § 6.06 (7) (a), 760 C.M.R. § 6.06 (7) (b) (1-9) y M.G.L. c. 121B, § 32, párrafo 7.
- xviii Por ejemplo, la autoridad de vivienda puede usar el mismo contrato de arrendamiento para sus inquilinos de viviendas públicas federales y estatales con permiso (o en virtud de una exención) del DHCD. Este es el caso de la Autoridad de Vivienda de Boston.
- xix Los siguientes son ejemplos de clases de drogas en virtud del Capítulo 94C:
- Clase A: heroína, morfina, codeína, opiáceos recetados, fentanilo
- Clase B: opio, cocaína, LSD, metadona, PCP, barbitúricos, anfetaminas
- Clase C: mescalina, peyote, psilocibina (hongos psicodélicos)
- xx M.G.L. c. 121B, § 32; 760 C.M.R. § 6.06(7)(b)1-8. La ley de molestias del estado es M.G.L. c. 139, § 19.
- xxi 760 C.M.R. § 6.06 (7) (b) (9)), M.G.L. c. 121B, § 32 párrafo 7. Esta norma es similar a la analizada en *Hodess v. Bonefont*, 401 Mass. 693, 519 N.E.2d 258 (1988). Puede haber una excepción a esto si las leyes estatales de molestias están involucradas y la autoridad de vivienda puede demostrar que el invitado era realmente un “ocupante” de la unidad (por ejemplo, un novio conviviente).
- xxii 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k).
- xxiii Una condena por delito grave depende de si el estatuto específico prevé la sentencia al correccional. Tenga en cuenta, además, que el lenguaje aquí es “condena”, por lo que, en algunos casos, puede haber habido un cargo por delito grave pero no hay condena por delito grave; es decir, declaración de culpabilidad o condena por un cargo menor.
- xxiv 24 C.F.R. §§ 966.53(d), 42 U.S.C.A. § 1437d(k)..
- xxv Para las circunstancias en las que un desalojo es y no es admisible en virtud de la ley estatal, consulte M.G.L. c. 121B, § 32. Para ver la afirmación de que se aplican derechos de quejas de ley estatal aunque viva en una vivienda pública federal, consulte *Spence v. Reeder*, 382 Mass. 398, 416 N.E.2d 914 (1981).
- xxvi 24 C.F.R. § 966.51 (b) y 760 C.M.R. § 6.03, consulte (d) en la definición de “queja”. Véase también 760 C.M.R. § 6.06 (4) (p), que establece que la autoridad de vivienda debe iniciar el proceso de desalojo contra otros inquilinos cuyo comportamiento haya puesto en peligro la salud y seguridad del inquilino que presenta la queja.



- 
- xxvii Esto puede plantear temas relacionados con la Ley de Violencia contra la Mujer (Violence Against Women Act, VAWA). Para obtener más información para sobrevivientes de maltrato en una vivienda pública, consulte MassLegalHelp.org. <https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-federal-public-housing> (vivienda pública federal) y <https://www.masslegalhelp.org/housing/dv/vawa-project-based-section8-vouchers-article> (sección 8 basada en proyectos). Consulte también el Aviso de derechos de ocupación en virtud de la Ley de violencia contra la mujer, Departamento de Massachusetts de Vivienda y Desarrollo Comunitario, *disponible en* <https://casamyrna.org/wp-content/uploads/2021/03/DHCD-VAWA-Notice.pdf>.
- xxviii 760 C.M.R. § 6.03, consulte la definición de “queja” y “reclamante”. Consulte también M.G.L. c. 66A, § 1 (definición de “persona interesada”), 760 C.M.R. § 49.02 (definición de “participante” del Programa de Vales de Alquiler de Massachusetts) y 760 C.M.R. § 53.02 (definición de “participante” del Programa de Vales de Vivienda Alternativa).
- xxix Esto también puede plantear temas relacionados con la violencia intrafamiliar. Consulte la nota 27 anteriormente.
- xxx 24 C.F.R. § 966.53(b). En una vivienda pública estatal, un miembro restante del hogar sería alguien que califique como familia. Consulte la definición de Familia (Hogar) en 760 C.M.R. § 5.00. Para ver un análisis de cómo se trata el tema de los miembros del hogar restantes en el lado estatal, consulte *Arsenault v. Chicopee Housing Authority*, 15 Mass. App. Ct. 939 (1983).
- xxxi La definición estatal de “queja” en 760 C.M.R. § 6.03, a diferencia de las reglas federales, no tiene ninguna restricción sobre “quejas de clase”. No obstante, para estar seguros, cada individuo que busca alivio debe presentar una queja.
- xxxii 24 C.F.R. § 966.51(b). Los inquilinos sí tienen derechos, sin embargo, a través de sus organizaciones de inquilinos, así como de sus Comités Asesores de Residentes, para negociar cambios de política con la autoridad de vivienda. Consulte 24 C.F. R. Parte 964 (reglas de participación de inquilinos) y 24 C.F.R. Parte 903 (Plan de la Agencia Pública de Vivienda). Además, la autoridad de vivienda deberá dar a los inquilinos afectados 30 días de aviso por escrito y la oportunidad de comentar sobre cualquier cambio propuesto en el arrendamiento, el procedimiento de quejas o cargos, pólizas o reglas que se incorporen por referencia al arrendamiento. Consulte 24 C.F.R. §§ 966.3 (arrendamiento), 966.5 (cargos, pólizas o reglas) y 966.52 (c) (procedimiento de reclamación).
- xxxiii 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).
- xxxiv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xxxv Existen diversas estructuras de propiedad potencial de un proyecto de financiación combinada, como la propiedad por parte de una entidad o entidades privadas, una autoridad de vivienda puede ser copropietaria con una entidad privada, o un afiliado de autoridad de vivienda puede ser propietario o copropietario de la unidad.
- xxxvi Consulte el Aviso PIH 2012-32, REV-3 (julio 2017), actualizado por el Aviso PIH 2018-11 (julio 2018, Suplemento 3A y diciembre, 2018, Suplemento 3B) (Aviso RAD), para obtener información detallada sobre el programa de Demostración de Asistencia para Alquileres (Rental Assistance Demonstration, RAD). Consulte también el Aviso PIH 2021-07 (enero 2021) (permitiendo diferentes tipos de RAD y Sección 8 PBV “mezclas” dependiendo del nivel de rehabilitación y costos).
- xxxvii Consulte 26 U.S.C. § 42, M.G.L. c. 23B, § 3, M.G.L. c. 62, § 6I, M.G.L. c. 53, § 31H, 760 C.M.R. § 54.00.

- 
- xxxviii Annette Duke y Amy Copperman, Rent in Public Housing, A Know Your Rights Guide for Public Housing Tenants in Massachusetts, 12 de abril de 2019, *disponible en* <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (en adelante, Folleto de renta).
- xxxix En 2021 en Massachusetts, se necesitaron 3 mil millones de dólares en reparaciones de capital para la vivienda pública estatal, pero solo \$55 millones en fondos de bonos se distribuyeron a través de financiamiento por fórmula a las 242 autoridades de vivienda anualmente. Consulte MassNAHRO, “The Present State of Massachusetts’ Public Housing Portfolio”, *disponible en* [https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa\\_whitepaper.pdf](https://cdn.ymaws.com/massnahro.org/resource/resmgr/arpa_whitepaper.pdf)
- xi El Vale Basado en Proyectos (Project-Based Voucher, PBV) es donde una autoridad de vivienda utiliza sus vales móviles de la Sección 8 para financiar unidades que se quedan con un establecimiento particular. El programa de Vale Basado en Proyectos (PBV) se describe en 42 U.S.C. § 1437f (o) (13) y en 24 C.F.R. Parte 983. Muchas pero no todas las disposiciones que se aplican al programa regular de vales de la Sección 8 también se aplican al programa PBV —para obtener una descripción de esto, consulte 24 C.F.R. § 983.2.
- xii Folleto de renta, *disponible en* <https://www.masslegalhelp.org/housing/lt3-rent.pdf> (en adelante, Folleto de renta).
- xiii Para el proceso de audiencia informal de la Sección 8, consulte 24 C.F.R. § 982.555; para ver los derechos de quejas, consulte 42 U.S.C. § 1437d (k), 24 C.F.R. Parte 966, subparte B (federal) y 760 C.M.R. § 6.08 (estatal).
- xliii Los Protocolos de quejas de financiación combinada utilizados para propiedades afiliadas a la Autoridad de vivienda de Boston y de terrenos arrendados son un ejemplo de dónde se extendieron los derechos de queja a todas las unidades de reemplazo (ya sea RAD, PBV o LIHTC).
- xliv 760 C.M.R. § 6.06(8)(b) y 24 C.F.R. § 966.4(e)(8)(ii)(B), (l)(3)(iv); consulte también *Cambridge Housing Authority v. Wedge*, 2000 Mass. App. Div. 235 (2000) (desalojo desestimado cuando el procedimiento de queja no ha concluido en el momento en que la autoridad de vivienda presentó una acción). Existe un argumento, para la vivienda pública federal, de que una autoridad de vivienda no puede ni siquiera servir un aviso de desalojo mientras está pendiente una audiencia de quejas, pero eso no es universalmente aceptado o ni está implementado por las autoridades de vivienda. 24 C.F.R. 966.4 (l) (3) (iv),
- xlvi Dependiendo del procedimiento de queja en particular, el inquilino puede perder el derecho a una audiencia de queja si no asiste a la conferencia informal.
- xlvii El aviso puede estar en un aviso de rescisión
- xlviii Algunas autoridades de vivienda ofrecen una reunión previa a la queja con un supervisor de la autoridad de vivienda para tratar de resolver el problema nuevamente.
- xlviiii Excepción cuando la decisión autoriza a la autoridad de vivienda a acudir a los tribunales para el desalojo.
- xlviix Consulte, en general, *Wojcik v. Lynn Housing Authority*, 66 Mass. App. Ct. 103 (2006).
- i 24 C.F.R. § 966.54.
- ii 760 C.M.R. § 6.04(7).
- iii 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(a), 6.08(4)(a).

- 
- liii 760 C.M.R. § 6.08(4)(a).
- liv HUD, GUÍA DE OCUPACIÓN DE VIVIENDAS PÚBLICAS, Apéndice V, § 18.4 (junio de 2003).
- lv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lvi 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lvii 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lviii 24 C.F.R. § 966.54.
- lix 24 C.F.R. § 966.56. Si una autoridad de vivienda tiene un patrón de no actuar sobre las quejas de manera oportuna, esto podría ser impugnado en la corte. Consulte *Samuels v. District of Columbia Housing Authority*, 669 F. Supp. 1133 (D.D.C. 1987) donde el tribunal determinó que la autoridad de vivienda no había desarrollado un procedimiento de queja en virtud del cual las quejas de los inquilinos se escucharan y tramitaran oportunamente. Obviamente, si una autoridad de vivienda busca desalojar al inquilino, la demora suele ser útil para el inquilino.
- lx 24 C.F.R. §§ 966.52(a), 966.53.
- lxi Consulte *Rivas v. Chelsea Housing Authority*, 464 Mass. 369 (2013).
- lxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxiii Véase el Aviso de Vivienda Pública 2000-03, Parte A, emitido por el DHCD a todas las autoridades de vivienda locales el 3 de julio del 2000.
- lxiv 760 C.M.R. § 6.08(4)(b).
- lxv 24 C.F.R. §§ 966.52, 966.53. Si el procedimiento de arrendamiento o queja requiere la asistencia a la conferencia de conciliación informal y un inquilino puede demostrar una buena causa por la que no procedió de acuerdo con el procedimiento de la conferencia de conciliación informal, los requisitos para agotar la conferencia de conciliación informal pueden ser eximidos por el oficial de audiencia o el panel.
- lxvi 24 C.F.R. §§ 966.52, 966.53.
- lxvii 24 C.F.R. § 966.56(b)(1). Además, en los casos de desalojo de viviendas públicas federales, si la autoridad de vivienda no le da al inquilino la oportunidad de examinar los documentos relevantes antes de una queja o audiencia en la corte, el desalojo debe ser desestimado. Consulte 42 U.S.C. § 1437d(l)(7); 24 C.F.R. § 966.4(m).
- lxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(d).
- lxix 760 C.M.R. § 6.08(4)(c).
- lxx 760 C.M.R. §§ 6.06(8)(b), 6.08(4)(c).
- lxxi 24 C.F.R. § 966.56(a).

- 
- lxxii 24 C.F.R. § 966.53).
- lxxiii Consulte la Pregunta 32: ¿Cómo se seleccionan los oficiales y los paneles de audiencias?
- lxxiv Consulte *Costa v. Fall River Housing Authority*, 453 Mass. 614, 621-623 (2009) (no fue imparcial encontrar a la persona que escuchó la conferencia de conciliación y que también formó parte del panel de audiencia).
- lxxv 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvi 24 C.F.R. § 966.56 (b)(3); 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxvii Las regulaciones no discuten cuáles son sus derechos si se rechaza la solicitud de audiencia pública.
- lxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(e).
- lxxix El panel de audiencia no está obligado a seguir las reglas de evidencia que se aplicarían en la corte. 760 C.M.R. § 6.08(4)(f); 24 C.F.R. § 966.56(b)(1).
- lxxx Véase *Anderson v. Lowell Housing Authority*, No. 11-10580, 2012 WL 3965112 (D. Mass. 24 de agosto de 2012) (encontrando una violación del debido proceso en la que el oficial de audiencias llevó a cabo una investigación posterior a la audiencia, y la decisión se basó en parte en los resultados de esa investigación, en la que el inquilino no le dio aviso ni la oportunidad de ser oído).
- lxxxi Tenga en cuenta la excepción para las “pruebas de referencia confiables”, como los informes policiales. Véase *Figgs v. Boston Housing Authority*, 469 Mass. 354 (2014), *Seales v. Boston Housing Authority*, 88 Mass. App. Ct. 643 (2015). Si bien estos fueron casos de terminación de la Sección 8, las mismas reglas probablemente se aplicarían en las audiencias de quejas de vivienda pública.
- lxxxii 760 C.M.R. § 6.08(4)(f).
- lxxxiii Véase Orden permanente del Tribunal de Vivienda 1-04: Normas de tiempo para casos presentados en el Departamento del Tribunal de Vivienda, Acciones civiles - Apelaciones de agencias administrativas; Orden permanente del Tribunal Superior 1-95: Procesamiento y audiencia de quejas para revisión judicial de procedimientos de agencias administrativas.
- lxxxiv 24 C.F.R. § 966.56(e).
- lxxxv 24 C.F.R. § 966.56(f).
- lxxxvi Orientación final para los beneficiarios de asistencia financiera federal con respecto a la prohibición del Título VI contra la discriminación por origen nacional que afecta a las personas con dominio limitado del inglés, 72 Fed. Reg. 2.732, 2.743 (22 de enero de 2007) (se deben proporcionar intérpretes sin costo para la familia); el Plan de acceso lingüístico del Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario del estado de Massachusetts, y los planes de acceso lingüístico o LEP de la autoridad de vivienda individual.
- lxxxvii 24 C.F.R. § 966.56(c). El procedimiento de quejas de la autoridad de vivienda también debe revisarse para obtener una disposición para solicitar la anulación de un incumplimiento. Además, si el incumplimiento estuvo relacionado con una discapacidad, la autoridad de vivienda debe considerar una solicitud de una nueva audiencia como una adaptación razonable.
- lxxxviii 760 C.M.R. § 6.08(4)(g)

- 
- lxxxix 24 C.F.R. §§ 966.56(b)(5), 966.57(a).
- xc 760 C.M.R. § 6.08(4)(g); 24 C.F.R. §966.57(a).
- xcí 760 C.M.R. § 6.08(4)(h).
- xcíi Ver St. 1989, c.88. Para otras autoridades de vivienda, antes de que se revisaran las regulaciones del DHCD en 1998, se permitía a los inquilinos solicitar la revisión de la Junta en todos los casos, pero la autoridad de vivienda solo podía hacerlo cuando podía demostrar que la decisión era contraria a la ley o arbitraria. Además, antes de 1998, la Junta podía examinar los casos de rescisión del arrendamiento. Si los procedimientos de quejas de la autoridad de vivienda aún contienen los estándares anteriores, estos rigen.
- xcíii 760 C.M.R. § 6.08(4)(i).
- xciv Consulte G. L. c. 30A, § 14 (30 días de la decisión final del DHCD). Si se trataba de un caso que no se podía apelar ante el DHCD, se aplicarían los plazos de certiorari (plazo de prescripción de 60 días).
- xcv 24 C.F.R. § 966.57(b).
- xcvi La revisión judicial probablemente se regiría por un estatuto de prescripción certiorari de 60 días, a menos que el inquilino pueda establecer una violación de la ley federal, lo que puede llevar el caso dentro del plazo de prescripción de tres años en virtud de 42 U.S.C. 1983.
- xcvii La ley estatal de reuniones abiertas es M.G.L. c. 30A , §§ 18-25 .
- xcviii El DHCD tiene regulaciones con respecto al reconocimiento y los derechos de las organizaciones locales de inquilinos. Consulte 760 C.M.R. § 6.09.
- xcix 760 C.M.R. § 6.08(1) y (2). Nota: En 1998, el DHCD cambió sus regulaciones de quejas para viviendas públicas estatales, pero permitió que las autoridades de vivienda continuaran utilizando sus procedimientos de quejas aprobados anteriormente, siempre y cuando la autoridad de vivienda iniciara medidas para lograr el “cumplimiento material” de las regulaciones revisadas.
- c A pesar de este requisito, vale la pena señalar que el DHCD puede no tener el procedimiento de queja aprobado en el archivo. Consulte también la Pregunta 3 ¿Cómo puedo averiguar cuál es el procedimiento de queja en mi establecimiento?
- ci Si la PHA se basa en una exención del DHCD para tener un procedimiento de queja diferente (como un procedimiento de queja consolidado que cumpla con los requisitos estatales y federales), esto debe figurar en el plan de la agencia estatal en virtud de las exenciones.
- cii 24 C.F.R. § 903.7(f).
- ciii 24 C.F.R. § 966.52(c).
- civ Consulte 24 C.F.R. § 966.53 (e) y 760 C.M.R. § 6.00 (definición de oficial de audiencia y panel de audiencia).
- cv 760 C.M.R. § 6.08(3)(b)(3).
- cvi Véase el Aviso de Vivienda Pública 2000-03, Parte B, emitido por el DHCD a todas las autoridades de vivienda locales el 3 de julio del 2000.

---

cvi 24 C.F.R. § 966.53(e).

cvi 24 C.F.R. § 966.3