

HOW TO MAKE A CODE COMPLAINT

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA AL DEPARTAMENTO DE CODIGOS

WHAT IS AUSTIN CODE? ¿QUE ES EL DEPARTAMENTO DE CÓDIGO?

Austin Code is a City department that oversees and enforces city laws related to structural problems and property conditions. Code has the power to tell your landlord to fix a problem that affects your health and safety. If your landlord doesn't fix the problem, Code can ask that your landlord be fined or forced to fix the issue.

Austin Code (Código) es un departamento de la Ciudad que supervisa y hace cumplir las leyes de la ciudad relacionadas con problemas estructurales y condiciones de la propiedad. Código tiene la autoridad de exigirle al propietario que solucione un problema que afecte su salud y seguridad. Si su arrendador no soluciona el problema, Código puede pedir que su arrendador sea multado u obligado a solucionar el problema

BEFORE YOU MAKE A COMPLAINT ANTES DE HACER UNA QUEJA



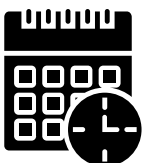
Use the *Conditions That Affect Health & Safety* checklist in this packet to identify common issues in your home.

Use la lista de *condiciones que afectan la salud y la seguridad* que se encuentra en este paquete para identificar problemas comunes en su hogar.



While it isn't a requirement, it is a good idea to report your issue in writing to your landlord. Take a picture for your records! If you are unable to report it in writing, make sure you document your request in some other way, including the date and time.

Aunque no es un requisito, siempre es una buena idea avisar al propietario del problema por escrito. ¡Tome una foto del aviso para su archivo, incluyendo la fecha y la hora!



Wait a reasonable amount of time, normally 5 to 7 days (less time if it is an emergency), to see if your landlord responds to the issue.

Espere un plazo razonable, normalmente de 5 a 7 días (menos tiempo si es una emergencia), para ver si su arrendador responde al problema.

PROCESS FOR MAKING A CODE COMPLAINT

PROCESO PARA HACER UNA QUEJA

1

CALL 3-1-1



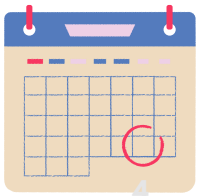
- Tell the operator, "I want to report a problem I am having in my apartment."
- Be specific about the problem! *For example, the room where the issue is, type of issue, time of day issue comes up, etc.*
- The operator will not be able to schedule the inspection with you. 3-1-1 will refer your case to a code inspector who will call you on a later day to schedule the inspection.
- Give the operator your name and phone number and ask that Code call you before coming out and inspecting.
- Write down the Service Request number. *For example, 12-34567890.* This is how you can track your call.

LLAME AL 3-1-1

- Dígale al operador: "Quiero presentar una queja sobre un problema que tengo en mi apartamento."
- Sea específico al explicar el problema. *Por ejemplo, el cuarto donde está el problema, el tipo de problema, la hora del día que surge, etc.*
- El operador no podrá programar la inspección con usted. el operador remitirá su caso a un inspector de Código que lo llamará el día siguiente para hacer una cita para la inspección.
- Déle al operador su nombre y número de teléfono y pídale que el inspector lo llame antes de llegar para la inspeccion.
- Anote el número de solicitud de servicio. *Por ejemplo, 12-34567890.* Así es como puede verificar su queja.

2

A CODE INSPECTOR SHOULD CALL YOU TO MAKE AN APPOINTMENT



- If a code inspector does not call you, call 3-1-1 back and give them your service request number. Ask who is assigned to your case.
- You can call the code inspector and make an appointment for them to come out or schedule a virtual inspection if you have concerns about COVID-19.

UN INSPECTOR DE CÓDIGOS DEBE LLAMARLO PARA PROGRAMAR UNA CITA

- Si un inspector no lo llama, llame al 3-1-1 y deles su número de solicitud de servicio. Pregunte quién está asignado a su caso.
- Luego puede llamar al inspector y hacer una cita para que vengan a inspeccionar. También se puede programar una inspeccion virtual si tiene preocupaciones relacionados al COVID-19.

3

PREPARE FOR INSPECTION



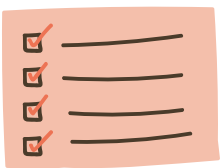
- Make sure your unit is clean so the landlord can't try to blame you for the problem. But make sure that you don't clean up evidence of the problem: Code will need to be able to see the problem themselves. For example, if you have pest issues: Do not clean up evidence of infestation (dead bugs, droppings, etc.) for a few days prior
- If you possible, move appliances off the wall so inspectors can see evidence of infestations.

PREPÁRESE PARA LA INSPECCIÓN

- Asegúrese de que su unidad esté limpia para que el propietario no intenta de culparlo por el problema. Pero asegúrese de no limpiar la evidencia del problema: El inspector deberá poder ver el problema por sí mismo. *Por ejemplo, si tiene problemas de plagas: No limpie la evidencia de infestación (insectos muertos, excrementos, etc.) durante unos días antes.*
- Retire los electrodomésticos de la pared para que el inspector pueda ver la evidencia.

4

BE PRESENT FOR THE INSPECTION



- Have a list of the problems and make sure to show the inspector each one.
- If you need interpretation assistance, tell the inspector - they should be able to provide it.
- Ask the inspector if there are violations.
- Write down information about the visit - you can use the log on the next page.

ESTÉ PRESENTE PARA LA INSPECCIÓN

- Tenga una lista de los problemas y asegúrese de mostrárselos todos al inspector.
- Si necesita ayuda con la interpretación, dígaselo al inspector - deberían poder obtenerla.
- Pregúntele al inspector si hay infracciones.
- Anote la información sobre la visita; puede utilizar el registro de la página siguiente.

Conditions that affect health and safety

Condiciones que afecta la salud y seguridad

Air Conditioning (Aire)

- Non-working (no funciona)
- Doesn't work well (no funciona bien)
- Leaks (fugas)

Outside area (área exterior)

- Broken concrete (concreto roto)
- Broken exterior wall (muralla o pared roto)
- Unstable handrail(s) (barandilla inestable)
- Loose step(s) (Escalon inestable)
- Broken or insufficient exterior lighting (luz exterior insuficiente o rota)
- Broken exterior door (puerta exterior rota)
- Broken or missing exterior door lock (falta cerradura de puerta exterior/ cerradura rota)

Walls (Paredes)

- Cracks or holes (grietas en la pared)
- Mold (Moho)
- Peeling paint (pintura descascarada)
- Stained or moist (Manchado o húmedo)

Windows (Ventanas)

- Cracked or broken glass (vidrio quebrado)
- Doesn't open (no abre)
- Missing or broken lock(s) (no cerraduras/ rotas)
- Peeling Paint (pintura descascarada)
- Mold (moho)
- Leaks (fugas)
- Missing or broken screen(s) (no tela metalica)

Electricity (Electricidad)

- Nonworking outlet(s) (enchufes no funcionan)
- Sparking outlets (enchufes chispeantes)
- Nonworking light fixture(s) (artefacto de iluminación no funciona)
- Nonworking fan(s) (ventilador no funciona)
- Exposed wiring (cableado expuesto)

Smoke Detectors (Detectores)

- Missing smoke detector (no detector de humo)
- Problem with detector (problema con detector)

Plumbing (Plomería)

- No water (no hay agua)
- No hot water (no hay agua caliente)
- There are times when there is no water (hay tiempos cuando no hay agua)
- There are times when there is no hot water (hay tiempos cuando no hay agua caliente)
- Faucet leaks (goteras de grifo)
- Plumbing leaks (goteras de plomería)
- Sewage (aguas residuales)
- Toilet not working (inodoro no funciona)
- Toilet leaking (goteras de inodoro)
- Toilet clogged (inodor tapado)
- Sink clogged (Lavabo/fregadero tapado)

Flooring (Piso)

- Moldy carpet or flooring (carpeta tiene moho)
- Loose carpet or flooring (piso suelto)
- Cracks or holes (grietas en el piso)

Vermin (Insectos, bichos, animales)

- Bedbugs (chinchas)
- Roaches (cucarachas)
- Rats or mice (ratas/ratones)

Appliances (Electrodomésticos)

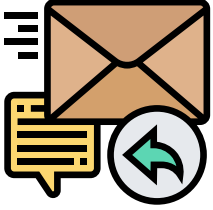
- Stove doesn't work (estufa no funciona)
- Oven doesn't work (horno no funciona)
- Refrigerator doesn't work (refrigerador no funciona)

Ceiling (Techo)

- Peeling paint (pintura descascarada)
- Cracks or holes (grietas en la pared)
- Mold (Moho)
- Stained or moist (Manchado o húmedo)
- Leak (gotera/fuga)
- Bathroom fan broken (ventilador del baño roto)

6

FOLLOW UP



- If there are violations, your landlord will be issued a Notice of Violation which will tell them what the problem is and the deadline for them to fix the problem. You can request a copy of the Notice of Violation.
- You can call your code officer and you can look up your case online.
- If the landlord does not fix it in the timeframe, Code can escalate the matter and your landlord can be fined.

SEGUIMIENTO

- Si hay infracciones, su arrendador recibirá un aviso de infracción que le indicará cuál es el problema y la fecha límite para que lo solucione. Puede solicitar una copia del aviso.
- Puede llamar a su oficial de códigos y puede buscar su caso en el internet.
- Si el arrendador no lo arregla en el plazo indicado, Código puede escalar el asunto y su arrendador puede ser multado.

