Núm. 2338
Fecha: 4 1978 1:30 p.m.
Aprobado: Reinaldo Paniagua Diez
Secretario de Estado

# REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS EN LOS RESIDENCIALES PUBLICOS

Por: [illegible]
Secretaria Auxiliar de Estado

## Artículo I. Introducción

Este Reglamento regirá los procedimientos de naturaleza administrativa en los Residenciales Públicos administrados por la Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico para garantizar una solución justa, rápida y económica a las reclamaciones de los residentes relacionadas con la vivienda que ocupan.

El Reglamento está en armonía con las disposiciones del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos promulgadas en el Manual titulado "Federal Register Lease and Grievance Procedure," publicado el 7 de agosto de 1975.

## Artículo II. Base Legal y Alcance

El Secretario de la Vivienda en virtud de la autoridad que le confiere el artículo 4(e) de la Ley Núm. 97 del 10 de junio de 1972, según enmendada y del artículo 8(a) de la Ley Núm. 126 del 6 de mayo de 1938, según enmendada, adopta el presente reglamento que establece el procedimiento que aplicará a toda queja que surja con relación a las obligaciones y responsabilidades de la Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico establecidas en el Contrato de Arrendamiento o en la aplicación de los reglamentos vigentes.

Artículo III. Definiciones

Para fines de este Reglamento los términos que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:

3.1 Departamento - significará el Departamento de la Vivienda y/o Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico, organismo adscrito al Departamento de la Vivienda mediante la Ley Núm. 97 de 10 de junio de 1972, según enmendada.

3.2 HUD - Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano Federal.

3.3 Queja - cualquier reclamación o controversia que promueva un residente en relación con la acción o falta de acción por parte del Departamento, respecto a las obligaciones contraidas en el Contrato de Arrendamiento o con la aplicación de los reglamentos vigentes, que afecte adversamente los derechos, obligaciones, bienestar o condición del residente.

3.4 Vista - acto de oir a los querellantes ante el Oficial Examinador o Junta Examinadora.

3.5 Querellante - todo residente que presente una queja al Departamento, conforme al procedimiento establecido en el Artículo IV de este Reglamento.

3.6 Oficial Examinador - la persona seleccionada de acuerdo con el inciso 6.2 del artículo VI de este Reglamento para oir quejas de los residentes y tomar decisiones al respecto.

3.7 Junta Examinadora - grupo de tres (3) personas seleccionadas de acuerdo con el inciso 6.3 del artículo VI de este Reglamento para oir quejas de los residentes y tomar decisiones al respecto.

3.8 Residente - cualquier miembro de la familia que aparezca como tal en el Contrato de Arrendamiento y resida en la vivienda.

3.9 Contrato de Arrendamiento - documento legal donde se establecen las obligaciones contractuales entre el arrendatario y el Departamento.

3.10 Administrador - funcionario a cargo de la administración de un residencial público.

3.11 Director Regional - funcionario responsable de la organización, administración y supervisión del Programa de Vivienda Pública en los pueblos que comprenden la Región a su cargo.

3.12 Secretario Auxiliar de la Vivienda - funcionario responsable de la organización, administración, supervisión y evaluación del Programa de la Vivienda Pública a nivel central.

3.13 Consejo de Residentes - organismo representativo de los residentes el cual es elegido por estos en una asamblea, cuya función primordial es la de velar por el bienestar de la comunidad de residentes y servir como cuerpo de enlace entre éstos y la administración de su respectivo residencial.

3.14 Residencial Público - proyecto de vivienda en alquiler para familia de escasos recursos económicos administrado por el Departamento, en el que la familia paga renta de acuerdo a sus ingresos y composición familiar.

3.15 Tribunal - significa Tribunal Superior de Puerto Rico.

Artículo IV. Presentación de la Queja

4.1 Toda queja será presentada personalmente por el querellante ante el Administrador. En el momento de presentarse la queja las partes procederán a discutir informalmente la misma para tratar de llegar a una solución justa.

4.2 El Administrador que atienda la queja preparará por escrito un breve informe de lo discutido entre las partes y de la decisión adoptada. Copia de ese informe lo entregará al querellante dentro de los quince (15) días laborables siguientes a la fecha en que se presentó la queja, y otra copia se archivará en el expediente. El informe escrito deberá especificar lo siguiente:

1. Fecha de presentación de la queja
2. Naturaleza de la queja
3. Decisión tomada por el Administrador para la solución de la queja y los fundamentos en que basa su decisión.
4. Procedimiento mediante el cual el querellante podrá solicitar ante el Director Regional la revisión de la decisión adoptada por el Administrador.

4.3 El querellante solicitará por escrito ante el Director Regional, dentro de los cinco (5) días laborables siguientes a la fecha de notificación de la decisión del Administrador, la revisión de la decisión adoptada por éste con relación a su querella. De no solicitar la revisión de la decisión dentro del término concedido la decisión del Administrador será final.

El Director Regional evaluará la misma y de ser necesario citará a las partes. El Director Regional podrá sostener, modificar o revocar la decisión del Administrador y notificará por escrito al querellante, ya sea personalmente o por correo certificado con acuse de recibo, la decisión finalmente adoptada en su caso. Se le advertirá que de no estar conforme con dicha decisión podrá solicitar al Secretario Auxiliar de la Vivienda la celebración de una vista.

Artículo V. Procedimiento para la Solicitud de una Vista

5.1 El querellante cuando no quede satisfecho con la decisión adoptada por el Director Regional podrá solicitar por escrito al Secretario Auxiliar de la Vivienda, dentro de los diez (10) días laborables siguientes de la notificación de la decisión, la celebración de una vista.

5.2 En la Solicitud de Vista el querellante deberá expresar por escrito lo siguiente:

(a) la queja presentada y las razones para presentar ésta.

(b) la acción o remedio que solicita.

5.3 En caso del querellante no solicitar la celebración de la vista dentro del periodo de tiempo establecido en el inciso 5.1, se entenderá que renuncia su derecho a la misma y que la decisión propuesta por el Director Regional a su queja será final. No obstante, el querellante podrá apelar ante el Tribunal la decisión final del Director Regional dentro de los veinte (20) días laborables siguientes, de habérsele notificado la decisión.

5.4 El Secretario Auxiliar de la Vivienda, o la persona en quien este delegue, notificará por escrito al querellante dentro de los diez (10) días laborables siguientes, la fecha, hora y lugar más conveniente, para llevar a cabo la selección del Oficial Examinador o de la Junta Examinadora, según sea el caso.

Artículo VI. Selección del Oficial Examinador o Junta Examinadora

6.1 La selección del Oficial Examinador o la Junta Examinadora se hará dentro de los diez (10) días laborables siguientes a partir de la fecha en que las partes se reunan para iniciar la selección de estas personas.

6.2 Selección del Oficial Examinador - Será seleccionada conjuntamente y de común acuerdo por el querellante y el Secretario Auxiliar de la Vivienda, o la persona en quien éste delegue.

En caso de no mediar acuerdo en la selección del Oficial Examinador se procederá a la selección de una Junta Examinadora.

6.3 Selección de la Junta Examinadora - Estará compuesto por tres (3) miembros seleccionados de la siguiente manera:

(a) Uno de los miembros será seleccionado por el Secretario Auxiliar de Vivienda y el otro miembro por el querellante.

(b) Los dos (2) miembros así seleccionados procederán a nombrar a un tercer miembro. De no haber acuerdo entre ellos, la selección del tercer miembro recaerá en el Consejo de Residentes o en un grupo representativo de los residentes debidamente acreditado por el Departamento.

6.4 En la selección del Oficial o Junta Examinadora, el Departamento podrá adoptar en sustitución del procedimiento anterior cualquier otro método que apruebe el Consejo de Residentes del residencial, siempre que dicha selección se haga mediante votación de los residentes participantes.

Artículo VII. Requisitos para la Celebración de la Vista

7.1 El querellante deberá haber presentado personalmente una queja ante el Administrador y haber solicitado su revisión ante el Director Regional.

7.2 Cuando la queja está relacionada con el pago de la renta vencida, el querellante pagará en la Oficina del Administrador una suma igual a la cantidad adeudada y pagadera al primero del mes anterior a aquel en que ocurrió la acción o falta de acción que motivó la querella.

Durante la celebración de la vista el querellante deberá realizar los pagos mensuales de la renta fijada hasta que la querella sea resuelta por una decisión del Oficial Examinador o la Junta Examinadora, según fuere el caso.

Este requisito podrá ser obviado a discreción del Departamento cuando medien circunstancias especiales que así lo justifiquen.

7.3 Si el Departamento exigiere el depósito de la renta y el querellante no cumpliere con esta obligación, no tendrá derecho a la vista y la decisión tomada por el Director Regional será final. En dicho caso el querellante podrá apelar esta decisión final ante el Tribunal, dentro de los veinte (20) días siguientes a la fecha en que se le entregó copia de la decisión.

Artículo VIII. Forma en que se conducirán las Vistas

8.1 La Vista se conducirá ante el Oficial Examinador o la Junta Examinadora que se nombre a esos propósitos.

8.2 Se garantizará al querellante la celebración de una vista imparcial, justa y rápida.

8.3 Se velará porque se ofrezca al querellante las garantías del debido proceso de ley, a saber:

(a) La oportunidad para que el querellante examine y copie los documentos, récords y reglamentos que sean pertinentes a la vista. Todo documento que no se haga accesible al querellante no podrá ser utilizado por el Departamento en la vista.

(b) El derecho del querellante a estar representado por un abogado o por cualquier persona de su predilección.

(c) El derecho a que la vista sea en privado, salvo el querellante solicite que sea pública.

(d) El derecho a presentar la evidencia y argumentos que sostengan sus alegaciones, a interrogar y contrainterrogar los testigos y a refutar la prueba presentada por el Departamento.

(e) El derecho a una decisión basada en los hechos presentados en la vista.

Artículo IX. Casos en que no se celebrará vista

9.1 Cuando el Oficial Examinador o la Junta Examinadora determinen que el asunto ante su consideración fue resuelto en vistas anteriores.

9.2 Cuando el querellante no compareciere a la vista en el lugar, hora y sitio convenido, el Oficial Examinador o Junta Examinadora, según sea el caso, podrán posponer la celebración de la misma para los próximos diez (10) días laborables siguientes. Si en ésta segunda oportunidad el querellante no compareciere a la vista la decisión del Director Regional será final.

Artículo X. Celebración de la vista

10.1 El querellante será quien inicie la presentación del caso ante el Oficial Examinador o la Junta Examinadora y del remedio que solicita.

10.2 El Departamento presentará las pruebas que justifiquen la solución adoptada en la querella presentada por el residente.

10.3 Los procedimientos durante la vista se conducirán informalmente; el Oficial Examinador o la Junta Examinadora recibirán toda la prueba documental o testifical que sea pertinente con los hechos planteados en la querella, sin necesidad de ajustarse a las reglas de evidencia prevalecientes en los tribunales de justicia.

10.4 Se llevará un récord de los procedimientos en cinta magnetofónica pero lo declarado no tendrá que ser transcrito, excepto a requerimiento de parte interesada en cuyo caso deberá satisfacer el costo de la transcripción.

10.5 El Oficial Examinador o la Junta Examinadora velarán porque la vista se conduzca con el debido orden y respeto.

Artículo XI. Decisiones del Oficial Examinador o la Junta Examinadora

11.1 El Oficial Examinador o la Junta Examinadora notificará por escrito a las partes su decisión sobre la querella presentada, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha de haber finalizado la vista.

11.2 El Departamento archivará copia de la decisión en el expediente del residente y otra copia en un expediente de decisiones, el cual estará disponible para ser inspeccionado por cualquier residente que posteriormente se querelle contra el Departamento, por sus representantes o por los Oficiales Examinadores o Junta Examinadora.

11.3 La decisión del Oficial Examinador o Junta Examinadora, será mandatoria y obligatoria para el Departamento, quien actuará o desistirá de acutar conforme a los términos de la misma, excepto que el Secretario de la Vivienda o su representante autorizado, determinase lo siguiente:

(a) Que la queja no esté relacionada con las obligaciones o responsabilidades del Departamento establecidas en el Contrato de Arrendamiento y en los reglamentos vigentes.

(b) Que la decisión del Oficial Examinador o la Junta Examinadora es contraria a las leyes, reglamentos o requisitos del Contrato de Contribución Anual suscrito entre HUD y el Departamento.

Artículo XII. Derecho a Revisión Judicial

Toda decisión en que se deniegue total o parcialmente el remedio solicitado por el querellante ya sea por el Oficial Examinador, la Junta Examinadora, el Secretario de la Vivienda o su representante; éste podrá apelar la decisión adoptada ante el tribunal dentro de los veinte (20) días laborables siguientes a la fecha de habérsele notificado la decisión final.

Artículo XIII. Acción de Desahucio

El residente podrá querellarse mediante el procedimiento establecido en este Reglamento de la notificación del Departamento dando por terminado el contrato de arrendamiento entre las partes y de su intención de iniciar la correspondiente acción de desahucio en un tribunal de jurisdicción competente.

La notificación será por escrito y entregada al residente personalmente o por correo certificado con acuse de recibo; la misma deberá cumplir con los siguientes requisitos:

(1) Expresar los fundamentos que dan lugar a la resolución del contrato de arrendamiento y para iniciar la acción de desahucio en un tribunal de jurisdicción competente.

(2) Que se concederá al residente la oportunidad a examinar con anterioridad a la vista judicial los documentos, récords y reglamentos del Departamento pertinentes con la acción de desahucio a los propósitos de que el residente pueda preparar su defensa.

(3) De su derecho a estar representado por un abogado.

(4) Que en la vista judicial tendrá la oportunidad para refutar la evidencia presentada por el Departamento; la oportunidad de contrainterrogar los testigos del Departamento y de presentar cualquier defensa afirmativa.

En los casos en que la queja se ventile ante el Oficial Examinador o la Junta Examinadora, según sea el caso, y éstos sostengan al Departamento, se requiere que éste antes de iniciar la acción de desahucio en el tribunal, notifique por escrito al residente que desaloje la vivienda en el plazo indicado en la

comunicación. Esta notificación no podrá enviarse en ningún momento anterior a la decisión del Oficial Examinador o la Junta Examinadora.

Artículo XIV. Notificación de Desalojo

La notificación de desalojo será por escrito y se entregará al residente querellante personalmente o se enviará por correo certificado con acuse de recibo. En la misma se advertirá al residente que de no desalojar la vivienda en la fecha indicada en la comunicación, el Departamento iniciará la correspondiente acción de desahucio en un tribunal de jurisdicción competente, pudiendo recaer sobre el residente el pago de costas y honorarios, de obtenerse una sentencia favorable al Departamento.

Artículo XV. Salvedad

Si cualquier palabra, párrafo, artículo, sección o parte de este reglamento fuere declarado inconstitucional o nulo por un tribunal competente, tal declaración o fallo no afectará, perjudicará ni invalidará las demás disposiciones de este reglamento.

Artículo XVI. Derogación

Se deroga el "Reglamento para la Atención de Quejas de Residentes Públicos" aprobado por el Secretario de la Vivienda el 27 de agosto de 1974, mediante Orden Administrativa CRUV 74-31,

según enmendado por las órdenes administrativas A.O. CRUV 74-145 del 7 de julio de 1975 y A.O. CRUV 75-228 de 29 de octubre de 1975.

Artículo XVII. Vigencia

A tenor con Orden Ejecutiva del Gobernador del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, este Reglamento empezará a regir inmediatamente después de su radicación en la Oficina del Secretario de Estado.

Adoptado en San Juan, Puerto Rico, hoy 28 de diciembre de 1977.

Jorge A. Pierluisi
Secretario de la Vivienda