

Segnalazioni o reclami degli inquilini

Chiunque abbia una lamentela o desideri sporgere reclamo in relazione ai servizi ricevuti o al comportamento di un inquilino, può rivolgersi a Solutions. Solutions è l'ufficio di Toronto Community Housing che gestisce l'intera procedura dei reclami di Toronto Community Housing Corporation (TCHC), allo scopo di trovare una rapida soluzione ai problemi o ai reclami presentati dagli inquilini in modo equo, trasparente ed efficiente.

Categorie di reclamo più popolari

Comportamenti antisociali



Impianto di riscaldamento/
condizionamento



Ascensore



Manutenzione



Idraulica



La procedura di segnalazione/reclamo è suddivisa in tre fasi

1. Segnalazione

Per segnalare un problema o per sporgere un reclamo, è possibile contattare Solutions scrivendo a solutions@torontohousing.ca o chiamando il numero 416-981-6000.



2. Accertamenti

Entro 1 giorno lavorativo, Solutions confermerà l'avvenuta ricezione della segnalazione o del reclamo, indicando il numero EasyTrac assegnato alla pratica. A partire da questo momento, verranno avviati gli accertamenti.



3. Risoluzione

Entro 7 giorni lavorativi, riceverete da Solutions una comunicazione scritta con l'indicazione delle misure adottate per risolvere il problema. Se la risoluzione del problema o del reclamo dovesse richiedere più tempo, sarete opportunamente informati Solutions.



Se non condividete la decisione individuata da Solutions, avete la possibilità di rivolgervi al servizio Ombudsman Toronto, scrivendo a ombudsman@toronto.ca o chiamando il numero **416-392-7062**.

Qual è la differenza tra Solutions e il Client Care Centre o il personale addetto dell'edificio?

Il Client Care Centre (Centro Assistenza Clienti), insieme agli uffici regionali e ai centri di assistenza locali sono al servizio degli inquilini per qualsiasi problema di carattere amministrativo o per interventi di manutenzione o riparazione.

Solutions è, invece, l'ufficio incaricato di gestire i problemi segnalati dagli inquilini che non trovano soluzione.

La procedura di segnalazione o reclamo è uno strumento a disposizione degli inquilini qualora ritengano che i loro bisogni o eventuali problemi che hanno segnalato non siano stati risolti adeguatamente nel quadro dei normali rapporti tra inquilini e personale dell'edificio.

Commenti positivi

Se siete rimasti soddisfatti dell'attenzione o del servizio ricevuto dal personale THCH in un'occasione in particolare, e avete piacere di esprimere la vostra soddisfazione, potete sempre indirizzare il vostro commento a Solutions.

Informazioni di contatto

Solutions

416-981-6000 - solutions@torontohousing.ca

Sito web o modulo online:

torontohousing.ca/complaints

Per richiedere questo opuscolo in un formato accessibile o una versione tradotta, si prega di chiamare il numero **416-981-5500** o scrivere a [**help@torontohousing.ca**](mailto:help@torontohousing.ca).