



STRUTTURA PROPONENTE:

UNITA' DI DIREZIONE: "GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"

DELIBERA n. 73/2013

OGGETTO: DELIBERA N. 78/2012. APPROVAZIONE NUOVA "CARTA DEI SERVIZI" DELL'ATER DI POTENZA. MODIFICA PARZIALE.
---

L'anno 2013, il giorno 31 del mese di Ottobre, nella sede dell'ATER

L'AMMINISTRATORE UNICO

ing. Mario Vincenzo DRAGONETTI, nominato con decreto del Presidente del Consiglio Regionale n. 11 del 25.10.2010, assistito dal Direttore dell'Azienda arch. Michele BILANCIA;

VISTA la propria delibera n. 78, adottata in data 21.12.2012, con la quale è stata approvata la nuova “Carta dei Servizi” dell’Azienda;

ATTESO

- che gli Uffici dell’Azienda hanno verificato che, per mero errore materiale, nella stesura del documento sono state omesse alcune informazioni relative all’organizzazione ed al personale;
- che è stato, altresì, verificato come alcune informazioni contenute nel “Regolamento per gli assegnatari”, allegato alla “Carta dei Servizi”, sono state duplicate e, comunque, rese in maniera disorganica;
- che, nelle more, con propri provvedimenti è stato variato l’assetto organizzativo aziendale, mediante la individuazione di “Aree strategiche”;

RAVVISATA l’opportunità di procedere alla correzione dei rilevati errori materiali, nonché di apportare le necessarie modifiche al documento ed ai suoi allegati, al fine di rendere omogeneo ed organico il contenuto della “Carta dei Servizi”, facilitandone ulteriormente la lettura ed adeguandola agli intervenuti mutamenti organizzativi;

RICHIAMATO espressamente uno dei principi contenuti nella “Carta dei Servizi” in virtù del quale essa “è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, dal monitoraggio delle prestazioni, dalle valutazioni degli utenti e a seguito di variazioni del quadro normativo”;

VISTE le modifiche apportate, come predisposte dalle competenti strutture aziendali;

VISTA la L.R. n. 12/96;

VISTO il Decreto Legislativo n. 165/2001;

VISTO lo Statuto dell’Azienda;

VISTA l’attestazione del Responsabile del Procedimento sulla correttezza, per i profili di propria competenza, degli atti propedeutici alla suesposta proposta di deliberazione;

VISTI i pareri favorevoli espressi:

- dal Dirigente Responsabile dell’Unità di Direzione “Gestione Patrimonio e Risorse” in ordine alla regolarità tecnica-amministrativa della proposta di cui alla presente deliberazione;
- dal Direttore dell’Azienda in ordine alla legittimità della proposta di cui alla presente deliberazione;

#### DELIBERA

1. di modificare parzialmente il proprio provvedimento n. 78 del 21.12.2012;
2. di procedere, per l’effetto, all’approvazione della nuova “Carta dei Servizi” dell’ATER di Potenza, come emendata per effetto della narrativa che precede;
3. di allegare la nuova “Carta dei Servizi” al presente provvedimento, nella forma già predisposta per la stampa, perché ne costituisca parte integrante e sostanziale;
4. di delegare la “Direzione” aziendale ad operare ogni necessario aggiornamento del predetto documento per effetto di eventuali mutamenti del quadro normativo di riferimento.

La presente deliberazione, costituita da n. 3 facciate, oltre l’allegato, verrà affissa all’Albo-on line dell’Azienda per rimanervi esposta per 15 giorni e si provvederà successivamente alla sua catalogazione e conservazione.

IL DIRETTORE  
arch. Michele BILANCIA

L'AMMINISTRATORE UNICO  
ing. Mario Vincenzo DRAGONETTI

F.to: Michele Bilancia

F.to: Mario Vincenzo Dragonetti

STRUTTURA PROPONENTE:  
UNITA' DI DIREZIONE "GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"

DELIBERA n. 73 /2013

OGGETTO: DELIBERA N. 78/2012. APPROVAZIONE NUOVA "CARTA DEI SERVIZI"  
DELL'ATER DI POTENZA. MODIFICA PARZIALE.

L'ESTENSORE DELL'ATTO (avv. Vincenzo PIGNATELLI) F.to: Vincenzo Pignatelli

ATTESTAZIONE DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO SULLA CORRETTEZZA, PER I  
PROFILI DI PROPRIA COMPETENZA, DEGLI ATTI PROPEDEUTICI ALLA SUESTESA PROPOSTA  
DI DELIBERAZIONE (Legge n. 241/90, art. 72 del Reg. Org )

II RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO  
(avv. Vincenzo PIGNATELLI)

F.to: Vincenzo Pignatelli

PARERI DI REGOLARITA' AI SENSI DEL REGOLAMENTO DI AMMINISTRAZIONE E CONTABI-  
LITA' E DEL REGOLAMENTO DI ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

Si esprime parere favorevole in merito alla regolarità tecnico-amministrativa del presente atto:

UNITA' DI DIREZIONE: "GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"  
IL DIRIGENTE  
(avv. Vincenzo PIGNATELLI)

data \_\_\_\_\_

F.to: Vincenzo Pignatelli

Si esprime parere favorevole in merito alla regolarità contabile del presente atto:

UNITA' DI DIREZIONE: "GESTIONE PATRIMONIO E RISORSE"  
IL DIRIGENTE  
(avv. Vincenzo PIGNATELLI)

data \_\_\_\_\_

Si esprime parere favorevole in merito alla legittimità del presente atto:

II DIRETTORE DELL'AZIENDA  
(arch. Michele BILANCIA)

data \_\_\_\_\_

F.to: Michele Bilancia

1. presentazione
2. introduzione
3. la storia
4. i compiti
5. il patrimonio
6. l'organizzazione
7. direzione, promozione e coordinamento
8. gestione patrimonio e risorse
9. interventi costruttivi, manutenzione, recupero ed espropri
10. la carta
11. la qualità
12. l'urp
13. l'attività e i servizi
14. la tutela dell'utente
15. i contatti
16. i tempi
17. il sindacato inquilini
18. allegati
  - regolamento negoziazione paritetica
  - regolamento per gli assegnatari di alloggi di E.R.P.

La pubblicazione della nuova edizione della “Carta dei Servizi”, resasi necessaria per recepire in questo fondamentale documento aziendale gli adeguamenti normativi ed organizzativi intercorsi rispetto alla 1^ edizione, rappresenta un ulteriore passo nella direzione di un migliore rapporto con gli utenti, fondato sulla conoscenza delle regole, sulla consapevolezza dei diritti e dei doveri, sulla chiarezza delle procedure e dei referenti.

Si tratta di uno strumento che integra l'attività dell'“Ufficio Relazioni con il pubblico”, con l'intento di rendere più agevole l'accesso delle informazioni ed assistere l'utente nell'espletamento di pratiche amministrative o sulla richiesta di servizi.

E' un impegno che avevamo preso con la consapevolezza che il “servizio casa” è ancor più complicato nelle sue regole e nei suoi meccanismi, rispetto ad altri servizi pubblici e che formare un utente consapevole rappresenta per noi una sfida che all'inizio avrebbe aumentato le difficoltà a fornire risposte, avrebbe evidenziato i nostri limiti, spingendoci ancora di più verso il cambiamento.

Abbiamo anche scommesso sul fatto che una maggiore conoscenza dei problemi da parte dei cittadini avrebbe contribuito a ridurre le tensioni, a porre le richieste in modo meno rivendicativo e con maggior spirito di collaborazione. Credo che l'esperienza compiuta in questi ultimi anni abbia prodotto risultati importanti e che questa Carta possa produrre di ulteriori.

Ciò che non può essere risolto da questi strumenti di informazione è la capacità di rispondere, con sempre maggiore efficacia e tempestività alle tante esigenze che ci vengono rappresentate: in tal senso non è sufficiente la sola volontà e l'impegno di chi gestisce, occorrono anche risorse e strumenti organizzativi adeguati.

Questi sono nelle mani del legislatore nazionale o regionale che, ci auguriamo, non abbandoni a se stessa l'edilizia residenziale pubblica la quale, con i suoi limiti e difetti continua a svolgere una funzione sociale importantissima.

L'AMMINISTRATORE UNICO  
Ing. Vincenzo Mario DRAGONETTI

## introduzione

La “**Carta dei Servizi**”, redatta dall’ATER di Potenza, rappresenta uno strumento di alta valenza comunicativa con il quale l’Azienda non intende semplicemente descrivere gli impegni assunti con l’utenza e collegati ai compiti istituzionali in materia di edilizia sociale, ma rapportarsi correttamente con gli inquilini dell’edilizia residenziale pubblica, stabilendo un nuovo rapporto utente-pubblica amministrazione improntato ai criteri della trasparenza e della compiuta partecipazione democratica, sui quali la stessa Regione orienta la sua politica.

La presente **Carta dei Servizi** è articolata in tre sezioni:

- ✓ nella prima, sono enunciati i principi fondamentali cui deve ispirarsi l’erogazione dei servizi offerti all’utenza e gli strumenti adottati;
- ✓ nella seconda, sono riportati i diritti e i doveri degli assegnatari e le informazioni utili per usufruire correttamente dei servizi offerti, con particolare riferimento alle procedure di accesso e relazione con l’ Azienda;
- ✓ nella terza, sono descritte le procedure di gestione dei singoli servizi offerti all’utenza; al fine di stabilire preventivamente e verificare successivamente le prestazioni effettuate, registrare l’eventuale mancato rispetto degli impegni assunti e le insoddisfazioni pervenute dall’utenza, analizzandone le cause ed individuando le necessarie azioni di rimedio e miglioramento continuo.

## la storia

La data di nascita ufficiale dell'Istituto Autonomo Case Popolari della provincia di Potenza risale al 30 settembre 1920, giorno in cui ottiene il riconoscimento giuridico.

La Regione Basilicata, con legge regionale n.31/87, ha trasformato l'Istituto Autonomo per le Case Popolari in E.P.E.R., rivisitando profondamente l'assetto organizzativo e le funzioni proprie degli organismi preposti all'edilizia residenziale pubblica; tale percorso si è ulteriormente completato con la legge del 24 giugno 1996 n.29, istitutiva dell'Azienda Residenziale per l'Edilizia Residenziale Pubblica (ATER) al fine di adeguarne l'organizzazione e la *mission* al vigente ordinamento ed agli scenari attuali.

L'ATER è un Ente pubblico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile, con competenza estesa a tutto il territorio della Provincia di Potenza.

L'Azienda ha lo scopo prioritario di provvedere alla realizzazione di programmi di intervento e gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata, agevolata e convenzionata, nonché di esplicare tutte le funzioni ad essa spettanti, quale operatore pubblico dell'edilizia ed agenzia tecnica a disposizione degli enti locali e di operatori pubblici e privati.

L'ATER di Potenza oggi è realmente un'azienda che lancia uno sguardo al futuro, imboccando la strada delle nuove tecnologie applicate alla progettazione, dell'uso di nuovi materiali, facendo proprie le metodologie moderne di costruzione ecologica ma non dimenticando le esigenze primarie sulle quali fonda la propria azione, riconducibili sostanzialmente a garantire il godimento di un diritto primario quale quello abitativo alle fasce sociali più deboli.

## i compiti

L'ATER di Potenza, nell'esercizio delle sue funzioni istitutive, svolge le seguenti attività:

### a. Attività di Programmazione

L'Azienda elabora programmi di intervento e programmi di gestione del patrimonio con validità pluriennale. Questi programmi sono comprensivi sia degli interventi previsti nei programmi regionali, sia di quelli da realizzarsi da parte dell'Azienda stessa con finanziamenti propri, dello Stato o di altri soggetti pubblici o privati.

### b. Attività di costruzione e recupero

L'Azienda provvede a:

- ✓ attuare interventi di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata, diretti alla costruzione di nuove abitazioni, relative pertinenze ed attrezzature residenziali ed extra-residenziali; procedere all'acquisto ed al recupero di abitazioni ed immobili degradati, nonché realizzare interventi di urbanizzazione primaria e secondaria, infrastrutture e servizi di riqualificazione urbana ed ambientale, utilizzando le risorse finanziarie proprie e/o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici e/o privati o acquisiti attraverso finanziamenti comunitari;
- ✓ progettare programmi integrati e programmi di recupero urbano, eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione per conto di enti pubblici o privati, nonché progettare, realizzare e gestire interventi edilizi ed urbanistici per conto di Enti Pubblici e operatori privati;
- ✓ svolgere attività per nuove costruzioni e/o per il recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- ✓ gestire il patrimonio proprio e quello ad essa affidato da altri Enti Pubblici, nonché svolgere ogni altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- ✓ stipulare convenzioni con Enti Locali e con altri operatori per la progettazione e/o l'esecuzione delle azioni consentite, nonché accordi di programma con operatori e soggetti istituzionali, europei, nazionali e territoriali;

- ✓ svolgere attività di consulenza ed assistenza tecnica, studio, ricerca e sperimentazione a favore degli Enti Locali e di operatori pubblici e privati;
- ✓ intervenire, mediante l'utilizzazione di risorse proprie, non vincolate ad altri scopi istituzionali, ovvero attraverso l'impiego di finanziamenti provenienti da altri soggetti pubblici o privati, in qualunque forma giuridica associati, con fini calmieratori sul mercato edilizio, realizzando abitazioni per locarle o venderle a prezzi economicamente competitivi;
- ✓ formulare proposte sulle localizzazioni degli interventi di edilizia residenziale pubblica;
- ✓ compiere tutte le altre operazioni ed atti consentiti dalle leggi statali e regionali per il raggiungimento dei propri fini.

#### c. Attività di gestione

L'Azienda espleta tutti i compiti connessi con l'amministrazione, la manutenzione e la gestione del proprio patrimonio.

Relativamente al patrimonio affidato da altri soggetti, tali funzioni sono regolate sulla base delle convenzioni all'uopo stipulate. L'Azienda procede a locare o alienare gli immobili assegnati in locazione o con patto di futura vendita o con trasferimento immediato della proprietà, secondo le condizioni e le modalità previste dalle leggi vigenti.

#### d. Attività con altri soggetti

L'Azienda può acquisire la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dei Comuni e/o di altri soggetti pubblici, così come la gestione di ulteriore patrimonio abitativo e non, affidato da soggetti pubblici o privati.

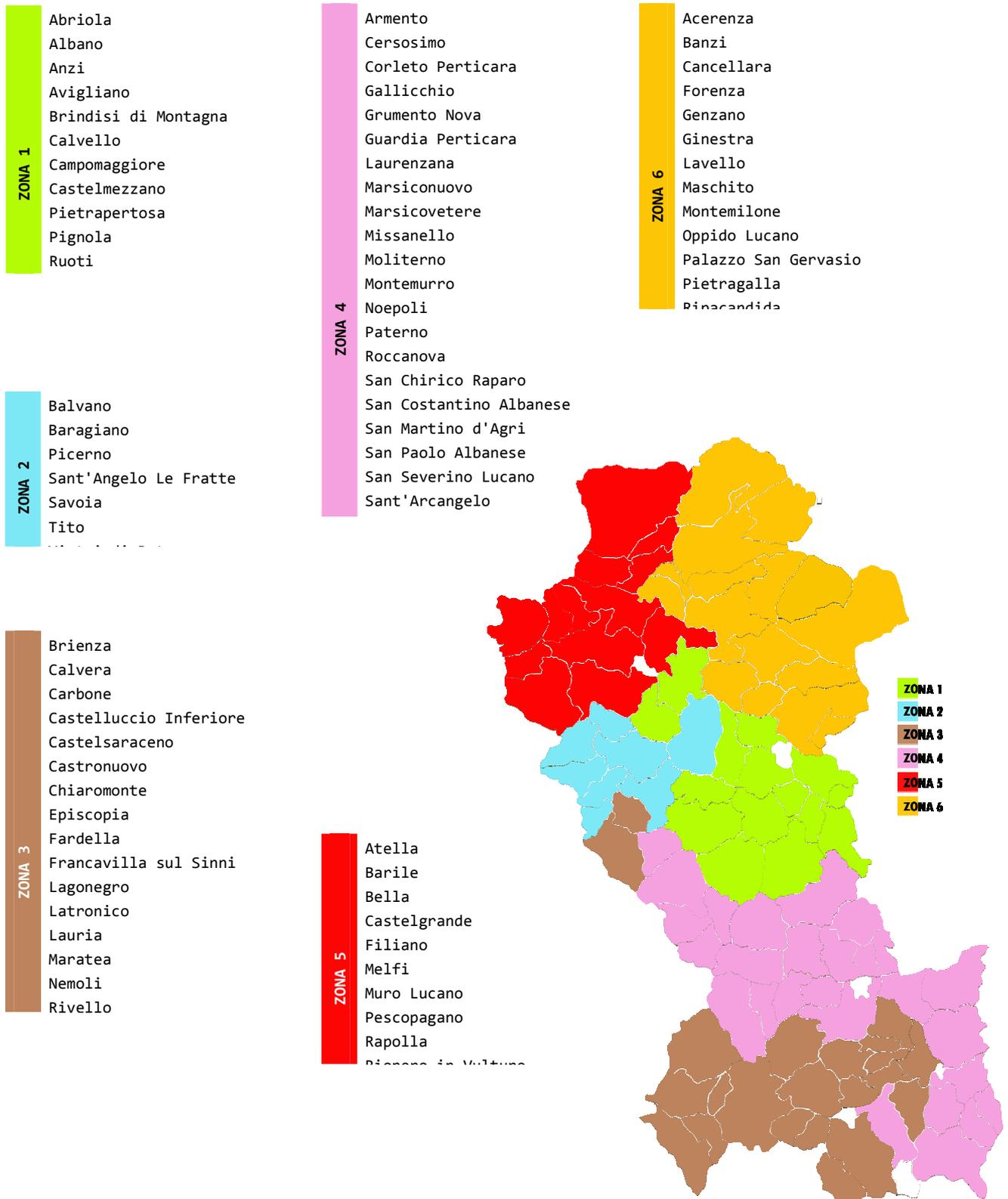
Nello svolgimento delle proprie funzioni, l'ATER può altresì espletare prestazioni tecniche, ad essa affidate da soggetti pubblici e privati, afferenti alle attività di progettazione urbanistica ed edilizia, direzione lavori e gestione degli interventi costruttivi e di recupero, compreso la partecipazione e promozione di programmi integrati e organici di intervento, di recupero urbano e di riqualificazione urbana, nonché ogni altro atto di programmazione territoriale.

Per la realizzazione delle proprie finalità istituzionali l'Azienda può avvalersi della propria struttura organizzativa oppure procedere alla costituzione o partecipazione, anche in forma non maggioritaria, a consorzi e società.

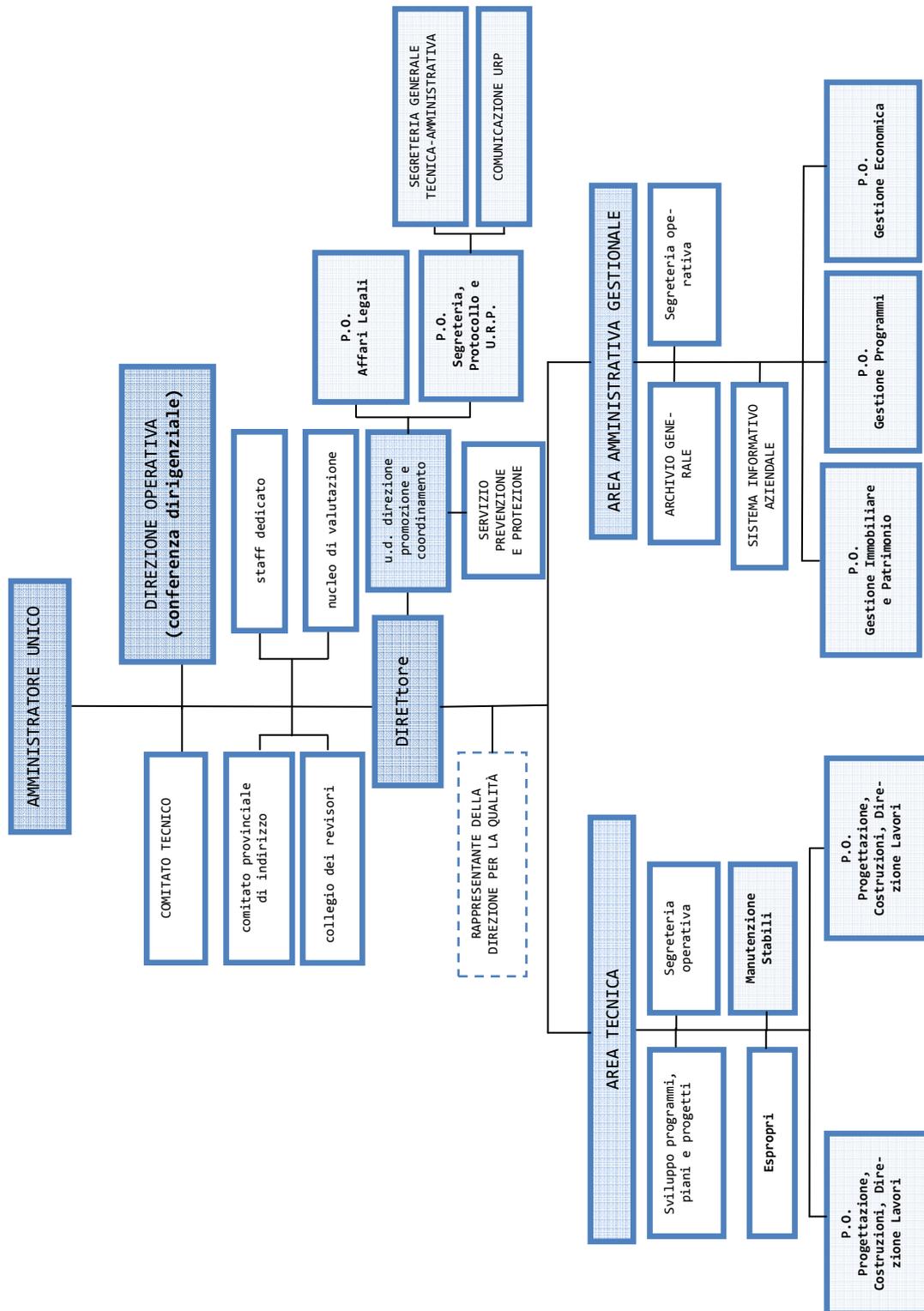
Nell'espletamento delle sue attività, qualora se ne verificano le necessità, l'ATER può affidare incarichi di collaborazione professionale a soggetti esterni singoli o associati.

# il patrimonio

La consistenza patrimoniale attuale che l'Azienda gestisce riguarda 6.056 alloggi e 539 locali distribuiti in 6 zone manutentive.



# I'organizzazione



# gli organi istituzionali

## Amministratore Unico

ing. Mario Vincenzo Dragonetti

## Collegio dei Revisori

presidente: rag. Rocco Tramutola  
sindaci: avv. Giuseppe Cristiani  
dott. Giuseppe Colaiaacovo

## Comitato Provinciale di Indirizzo

presidente: Mario Vincenzo Dragonetti (Amministratore Unico)  
componenti: Gerardo Bellettieri (Regione Basilicata)  
Nicola Armando Corrado (Regione Basilicata)  
Michele Iummati (Regione Basilicata)  
Pasquale Scavone (ANCI)  
Donato Coviello (ANCI)  
Giuseppe Palladino (ANCI)  
Eugenio Brienza (SUNIA)  
Nicola Pica (SICET)  
Pasquale Ruggiero (UNIAT)

## Comitato Tecnico

presidente: arch. Michele Bilancia (Direttore ATER)  
componenti: geom. Antonio Larocca (Regione Basilicata)  
arch. Maria Armentano (Ordine degli Architetti di Potenza)  
ing. Michele Lapenna (Ordine degli Ingegneri di Potenza)  
Segretario: geom. Nicola Mastrolorenzo (funzionario ATER)

Alla data di pubblicazione della presente Carta dei Servizi, l'ATER espleta i propri compiti istituzionali avvalendosi dell'apporto professionale di 49 dipendenti organizzati in aree funzionali.

# **direzione, promozione e coordinamento**

## **direttore**

arch. Michele Bilancia

P.O. avv. Marilena Galgano

P.O. geom. Giuseppe Palazzo

## **missione**

- Coordinamento attività di progettazione, produzione e controllo economico
- Responsabilità della gestione delle risorse umane
- Responsabilità dei sistemi informativi interni

## **descrizione delle funzioni**

- Attività di statistica, indirizzo operativo e controllo
- Studi e applicazione integrate dei bisogni dell'utenza e degli enti locali.
- Ricerche e selezione delle informazioni tecniche
- Monitoraggio del mercato e delle innovazioni
- Promozione di iniziativa di ricerca, sperimentazione e sviluppo di sistemi di intervento
- Elaborazione di progetti di servizi informativi per l'esterno e realizzazione del servizio o ufficio informativo interno
- Assistenza giuridico-legale e attività contrattuale
- Relazioni pubbliche
- Controllo di gestione
- Sistema informativo aziendale

# gestione patrimonio e risorse

## dirigente

avv. Vincenzo Pignatelli

P.O. dott. Sebastiano Di Giacomo

P.O. rag. Bruno D'Agostino

P.O. rag. Vito Luongo

## missione

Archivio generale  
Contrattistica e tenuta del Repertorio generale  
Acquisto e gestione di beni durevoli, di consumo e di servizi  
Programmazione ed organizzazione delle risorse umane  
Formazione ed aggiornamento del personale  
Reclutamento, selezione ed assunzione del personale  
Gestione del trattamento giuridico, previdenziale ed assicurativo del personale  
Programmazione finanziaria  
Predisposizione e gestione bilancio annuale e pluriennale  
Predisposizione conto consuntivo  
Amministrazione e gestione del patrimonio dell'ATER  
Acquisizione e alienazione di immobili  
Gestione del patrimonio dell'ATER e/o affidato ad altri Enti  
Promozione di iniziative per massimizzare il gettito derivante dal patrimonio  
Predisposizione di atti ed elaborati relativi ai controlli di gestione patrimoniale  
Supporto logistico alle commissioni provinciali per le assegnazioni degli alloggi

## descrizione delle funzioni

### Pianificazione - Promozione e Marketing

- Organizzazione e gestione della vendita del patrimonio dell'Azienda costruito in regime di edilizia agevolata
- Studio del mercato finanziario e promozione di iniziative di mercato finalizzate alla capitalizzazione del patrimonio costruito
- Gestione tecnico economica del patrimonio strumentale dell'Azienda (locali a uso non abitativo) per la massimizzazione della rendita

### Amministrazione del patrimonio

- Organizzazione e formazione della gestione interna (Relazioni con gli assegnatari, con i comuni, le assegnazioni, i contratti assicurativi, l'amministrazione, controllo e vigilanza sulle unità immobiliari, la gestione del patrimonio di altri enti, la pianificazione delle vendite, i piani di mobilità per la riqualificazione e riorganizzazione territoriale del patrimonio)
- Organizzazione e formazione della gestione esterna (Piani immobiliari di investimento e rivalutazione del patrimonio non abitativo, strategie per la gestione o dismissione del patrimonio proprio, strategie per la gestione dei condomini misti, offerta di servizi e consulenza all'esterno)
- Determinazione dei canoni ed emissione dei ruoli
- Gestione delle procedure amministrative connesse alla riscossione dei canoni

### Gestione economico-finanziaria

- Gestione dei movimenti finanziari, riscontro e controllo dei movimenti di cassa
- Gestione e controllo dei flussi di riscossione
- Gestione dei residui
- Disposizione degli ordinativi di pagamento e contabilità degli incassi
- Assistenza all'attività del nucleo di valutazione e monitoraggio (art.10 c.4

L,R.12/96)

- ❑ Gestione dell'economato, degli inventari e degli automezzi
  - ❑ Gestione del processo di cambiamento per adeguare i comportamenti alle responsabilità attribuite
  - ❑ Formazione continua, aggiornamento e promozione professionale interna, su basi individuali a tutti i livelli.
  - ❑ Sviluppo professionale e politiche del sistema premiante
  - ❑ Gestione dello stato giuridico, economico e matricolare del personale, e il relativo aggiornamento dei fascicoli
- Applicazione dei contratti di lavoro e la determinazione delle competenze fisse ed accessorie

#### Gestione bilanci e programmazione finanziaria

- ❑ Gestione di planning finanziari e piani finanziari di credito
- ❑ Redazione dei bilanci preventivi e consuntivi
- ❑ Contabilità analitica
- ❑ Attuazione normativa IVA/ICI/IRPEG
- ❑ Contabilità della gestione speciale.
- ❑ Redazione modulistica
- ❑ Gestione rapporti con il Collegio dei Revisori dei conti, con i centri di consulenza fiscale e con i consulenti finanziari
- ❑ Predisposizione dei disciplinari e dei contratti per la fornitura di beni e servizi
- ❑ Organizzazione dei servizi ausiliari e di supporto
- ❑ Organizzazione e gestione dell'archivio documentale

# interventi costruttivi, manutenzione, recupero, espropri

dirigente

ing. Pierluigi Arcieri

P.O. ing. Michele Gerardi

P.O. arch. Luciano Lacava

P.O. geom. Alfredo Faggiano

## missione

Realizzazione di interventi costruttivi di E.R.P., di urbanizzazione primaria e secondaria, infrastrutture e servizi di riqualificazione urbana ed ambientale, progetti e programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi regionali di intervento

Esecuzione studi di fattibilità, progetti di massima e definitivi

Ricognizione del fabbisogno casa, mediante lo studio della pianificazione urbanistica comunale

Manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio dell'Azienda

## descrizione delle funzioni

### Sviluppo programmi, Piani e progetti

- Rendere disponibili per i soggetti che operano nel sistema dell'edilizia residenziale pubblica, studi di fattibilità e progetti definitivi da realizzare
- Curare lo sviluppo della cultura del Project Management e del Project Control
- Assumere la preventivazione, seguire la realizzazione e preparare in tempi reali gli schemi di rendicontazione e contabilizzazione delle iniziative progettate.
- Predisporre progetti da candidare all'assegnazione di finanziamenti in campo nazionale ed europeo.
- Predisporre idee progettuali iniziative sperimentali e progetti relativi alla morfologia e tipologia dei sistemi urbani presenti sul territorio.
- Predisporre ed eseguire programmi e progetti definitivi ed esecutivi relativi ad interventi di recupero del patrimonio di ERP, integrati o connessi con opere di riqualificazione dei piani urbani

### Progettazione, Costruzione e Direzione

- Progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva e direzione lavori
- Attività finalizzate all'acquisizione di aree ed immobili per interventi E.R.P.
- Predisposizione degli atti connessi all'affidamento dei lavori
- Esecuzione degli interventi
- Attività connesse all'acquisto e recupero di immobili degradati
- Analisi del degrado edilizio, del patrimonio aziendale, finalizzata al miglioramento dei livelli di progettazione
- Attività di monitoraggio sulla conduzione degli alloggi per la stesura del piano di manutenzione delle opere progettate
- Procedure connesse alla consegna degli alloggi di nuova costruzione o recuperati

### Manutenzione stabili

- Pianificazione gestione e controllo degli interventi manutentivi e servizio di vigilanza territoriale
- Formazione e gestione delle strategie di affidamento lavori di manutenzione e rifunzionalizzazione del patrimonio
- Predisposizione, gestione e controllo per la massimizzazione del patrimonio economico non abitativo
- Organizzazione dei gruppi di vigilanza e controllo del patrimonio sul territorio
- Attività di pronto intervento.
- Predisposizione di progetti e perizie di manutenzione straordinaria (Manutenzione programmata).

L'istituto della Carta dei Servizi è stato introdotto nel nostro ordinamento giuridico con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 contenente i principi cui deve uniformarsi progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

La Carta dei Servizi è il patto che regola i rapporti tra l'Azienda e i suoi utenti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi l'Azienda assume l'impegno all'osservanza di predeterminati standard di qualità dei servizi e, contestualmente, attribuisce all'utente il potere di controllarne direttamente il rispetto.

L'ATER di Potenza considera obiettivo prioritario assicurare l'efficienza dei servizi, la certezza dei rapporti con l'utenza, la prevedibilità dei risultati in presenza di determinati presupposti. Ritiene, cioè, che la qualità del servizio prestato sia strettamente collegata all'adozione di procedure rapide e snelle, alla disponibilità delle informazioni, nonché all'accessibilità degli uffici destinati ai rapporti col pubblico. I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

## **UGUAGLIANZA**

L'ATER si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per agevolare i portatori di handicap.

## **IMPARZIALITÀ E GIUSTIZIA**

L'ATER si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia assicurando la regolarità e continuità del servizio ed attivandosi per ridurre al minimo i disagi che si verificano per cause di forza maggiore.

## **CONTINUITÀ**

Costituisce impegno prioritario per l'ATER, garantire un servizio continuo e regolare, minimizzando - nei limiti del possibile - l'insorgenza eventuale di disservizi e la loro durata nel tempo.

## **CORTESIA E FLESSIBILITÀ**

L'ATER impronta i rapporti con l'utenza a criteri di gentilezza e cortesia al fine di prevenire e/o minimizzare disagi e facilitare la corretta comunicazione con l'Ente e le sue procedure.

## **PARTECIPAZIONE**

L'ATER, al fine di assicurare una migliore erogazione dei servizi, favorisce la partecipazione degli utenti e dei sindacati degli inquilini alla prestazione dei servizi e ne valuta sistematicamente gli eventuali suggerimenti ed indicazioni proposte.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'ATER persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecniche ed amministrative ritenute più idonee al raggiungimento dello scopo.

## **Pubblicità della carta**

ATER Potenza si impegna ad informare l'utenza dell'approvazione della presente Carta anche tramite gli organi d'informazione e appositi avvisi presso gli uffici dell'Azienda.

La Carta è consegnata a tutti gli assegnatari.

La Carta è pubblicata nel sito internet dell'Azienda ([www.aterpotenza.it](http://www.aterpotenza.it)) e copia di essa è consultabile in ogni punto di ricevimento del pubblico.

#### **Modifica della carta**

La Carta è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, dal monitoraggio delle prestazioni, dalle valutazioni degli utenti e a seguito di variazioni del quadro normativo.

Gli utenti sono informati di ogni modifica e aggiornamento.

#### **Validità della carta**

La presente Carta è valida su tutto il territorio della provincia di Potenza, a far data dalla delibera di approvazione da parte dell'Amministratore Unico.

L'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale di Potenza riconoscendo che lo sviluppo di una cultura interna della qualità possa condurre a benefici reali sia per l'Azienda che per i cittadini/utenti ha stabilito di operare nell'ambito di un consolidato Sistema di Gestione per la Qualità conforme alle norme **UNI EN ISO 9001:2008**.

A tal fine l'ATER ha definito la propria **politica** improntata al conseguimento dei seguenti obiettivi strategici:

- ✓ avere al centro dell'attenzione innanzitutto la persona in quanto tale, adottando un comportamento etico basato su principi di integrità e affidabilità nei confronti dei propri interlocutori;
- ✓ porre la massima attenzione alle attese e ai bisogni dei singoli territori, realizzando programmi edilizi fortemente inseriti nel contesto comunitario e sociale, che rappresentino occasione di ripensamento e miglioramento della qualità della vita e dei rapporti umani;
- ✓ rispettare e tutelare l'ambiente attraverso la ricerca di una progettazione improntata allo sviluppo sostenibile e l'attuazione di interventi che salvaguardino, per quanto possibile, l'ambiente fisico e sociale consolidatosi nel tempo;
- ✓ tendere ad una operatività realmente efficace ed efficiente, finalizzata a perseguire criteri di economicità nell'azione gestionale ed a conseguire una immagine sul territorio solida ed apprezzata.

L'ATER, fortemente determinata nel ritenere che la qualità delle risorse, dei processi e dei servizi resi all'utenza sia l'unico mezzo per ottenere il successo, si impegna a stimolare tutti i collaboratori - compresi i propri fornitori - in un processo di miglioramento continuo delle prestazioni erogate, teso a:

- ✓ garantire un'attenzione continua all'utente al fine di interpretare e soddisfare al meglio le sue esigenze espresse ed implicite;
- ✓ monitorare costantemente il proprio processo lavorativo in relazione agli obiettivi e ai traguardi prefissati al fine di revisionare, sistematicamente, la Politica, Il Sistema Gestionale ed i relativi Programmi di Miglioramento.

Gli obiettivi specifici per ciascun processo strategico, sono univocamente definiti dalla Direzione aziendale in occasione dell'attività di riesame del "Sistema di Qualità" e vengono portati alla conoscenza di tutti gli addetti per favorirne la consapevolezza e la massima adesione.



L'ATER è consapevole che ascoltare il cittadino, accompagnarlo ed affiancarlo nell'esperienza dei servizi con un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano azioni necessarie per assicurare e mantenere nel tempo prestazioni di qualità.

In particolare, tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), l'ATER garantisce le seguenti funzioni:

- ✓ informazione;
- ✓ accoglienza;
- ✓ partecipazione.

L'attività dell'Ufficio URP è rivolta sia all'esterno (informazione all'utenza) che all'interno della struttura (ricezione ed istruttoria della modulistica di comunicazione/reclamo e sua trasmissione ai servizi interessati). È suo compito precipuo quello di:

- ✓ sviluppare le attività di informazione e comunicazione verso gli utenti, al fine di facilitare l'accesso ai servizi e favorire la partecipazione e il pieno esercizio dei diritti riconosciuti per legge;
- ✓ promuovere ed assicurare l'esercizio dei diritti di informazione ed accesso agli atti amministrativi dell'Ente, in conformità ai principi di tutela della riservatezza e della privacy sanciti dalle disposizioni di legge vigenti;
- ✓ organizzare in modo sistematico attività di monitoraggio della soddisfazione dell'utenza e di raccolta dei reclami ed osservazioni dei cittadini, attivando le necessarie procedure di risposta in collaborazione con le altre responsabilità eventualmente coinvolte dalla segnalazione pervenuta;
- ✓ promuovere e coordinare attività di comunicazione pubblica finalizzate alla promozione ed informazione dei servizi e delle prestazioni erogate dall'Ente.

Per facilitare l'accesso alle prestazioni e garantire l'attuazione del principio di uguaglianza e di imparzialità, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dispone di un "*punto informazione*" collocato nel luogo di maggiore afflusso degli utenti, in un luogo facilmente accessibile e individuabile, in assenza di barriere architettoniche e riserva particolare cura agli aspetti estetici ed al comfort (arredamento, accoglienza, ecc.). È dotato di spazi tali da garantire al contempo la riservatezza delle richieste dell'utenza e l'attività di redazione e di supporto.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e il "*punto informazione*", per garantire la qualità e l'efficienza dei servizi erogati, utilizzano personale con approfondita conoscenza dell'Azienda, adeguatamente formato sui temi della comunicazione, delle dinamiche relazionali, della conoscenza e gestione delle informazioni, dotato di idonei strumenti di raccolta e consultazione (banche dati informatizzate).

Particolare attenzione viene assicurata anche al monitoraggio della domanda dei cittadini ed alla rilevazione del gradimento dei servizi per mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo della prestazione complessivamente erogata.

I risultati di tali attività sono portati, periodicamente, a conoscenza dell'utenza, degli organi istituzionali territoriali (Comitato Provinciale di Indirizzo e Collegio dei Revisori) e delle organizzazioni sindacali di rappresentanza degli inquirenti, quale momento di attuazione del principio di trasparenza e partecipazione.

Al fine di consentire l'attività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel settore dei diritti di accesso e partecipazione ai procedimenti amministrativi, l'ATER provvede alla ricognizione, al censimento e alla semplificazione dei procedimenti posti in essere tramite l'adozione di appositi Regolamenti interni, adottando, ove possibile, procedure informatizzate che garantiscano certezza e rapidità di consultazione.

Per favorire l'accesso alle informazioni di base ed alle procedure di interesse per l'utenza, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed il "*punto informazione*" sono accessibili al pubblico

il Martedì e Giovedì (dalle ore 16,00 alle 18,00)  
il Lunedì e Venerdì (dalle 10,00 alle 12,00).

L'accesso alle informazioni ed alle procedure amministrative è garantito anche telefonicamente tramite numero verde gratuito 800-261622, a mezzo e-mail ([info@aterpotenza.it](mailto:info@aterpotenza.it), [info@pec.aterpotenza.it](mailto:info@pec.aterpotenza.it)) e/o attraverso il ricorso al sito web aziendale [www.aterpotenza.it](http://www.aterpotenza.it), disponibile tutti i giorni settimanali e con continuità, fatta eccezione che durante le eventuali attività di manutenzione e aggiornamento dati.

Infine, per favorire e facilitare la comunicazione con le parti interessate, il servizio manutenzione è stato strutturato in modo da assicurare un responsabile preposto per ciascuna zona territoriale al quale i cittadini assegnatari possono riferirsi per segnalare necessità di sopralluoghi e/o riportare richieste di istanze relative alla gestione immobiliare, ivi compreso l'inoltro di reclami e/o insoddisfazioni sulle modalità della gestione patrimoniale.

## L'Assegnazione dell'alloggio

Ad assegnare l'alloggio è il Comune presso cui si presenta la domanda, non l'ATER. Per ottenere un appartamento ATER occorre partecipare ad un bando pubblico redatto a cura dei Comuni della Provincia di Potenza.

I principali requisiti soggettivi da possedere per la partecipazione al bando di concorso per l'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono fissati dalla legislazione regionale vigente e possono così sintetizzarsi:

<b>A. Cittadinanza italiana o di uno Stato aderente all'Unione Europea; il cittadino di altri Stati è ammesso soltanto se titolare di carta o permesso di soggiorno, almeno biennale, e se svolge in Italia una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo</b>	<b>B. Residenza o attività lavorativa esclusiva o principale nel Comune o in uno dei Comuni compresi nell'ambito territoriale cui si riferisce il bando di concorso (salvo che si tratti di lavoratori destinati a prestare servizi in nuovi insediamenti industriali, compresi in tale ambito, o di lavoratori emigrati all'estero, per i quali è ammessa la partecipazione per un solo ambito territoriale)</b>
<b>C. Assenza di titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su altri alloggi (per informazioni più precise rivolgersi al proprio Comune di residenza)</b>	<b>D. Assenza di precedenti assegnazioni in proprietà o con patto di futura vendita di alloggio realizzato con contributi pubblici e assenza di precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessa dallo Stato o da Enti Pubblici, con esclusione di casi in cui l'alloggio non sia più utilizzabile senza che il concorrente abbia diritto al risarcimento del danno</b>
<b>E. Reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite stabilito dalla Giunta Regionale al momento della pubblicazione del bando di concorso alloggi (per informazioni più precise rivolgersi al proprio Comune di residenza)</b>	<b>F. Non aver ceduto in tutto o in parte, eccetto che nei casi previsti dalla legge, l'alloggio eventualmente assegnato in precedenza in locazione semplice, né occupare abusivamente un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica</b>

I punteggi per la graduatoria vengono attribuiti in dipendenza delle condizioni oggettive e soggettive del concorrente e del suo nucleo familiare, in accordo alle disposizioni richiamate dalla legislazione regionale. I criteri di priorità sono riferiti al livello di gravità del bisogno abitativo.

I parametri assunti a riferimento riguardano essenzialmente i seguenti fattori:

- ✓ anzianità di contribuzione effettiva ex Gescal;
- ✓ reddito pro-capite del nucleo familiare;
- ✓ anzianità di formazione del nucleo familiare;
- ✓ invalidità che determini inabilità e/o riduzione della capacità lavorativa in componenti del nucleo familiare, in relazione alle differenti percentuali della medesima;
- ✓ presenza di componenti anziani, portatori di handicap e/o affetti da patologie psichiatriche;
- ✓ presenza di nuclei familiari numerosi;
- ✓ situazioni di grave disagio abitativo (sovraffollamento, coabitazione, abitazioni precarie, antigieniche);
- ✓ sfratto esecutivo, purché non dipendente da morosità.

Il comune provvede all'istruttoria della domanda e alla formazione della graduatoria provvisoria la quale è pubblicata all'Albo del Comune per quindici giorni consecutivi. Nei trenta giorni successivi alla data di pubblicazione, l'interessato può inoltrare eventuale ricorso presso le apposite Commissioni istituite presso la sede dell'ATER alle quali compete l'obbligo di esaminare i ricorsi e di provvedere alla formazione ed alla pubblicazione della graduatoria definitiva.

L'assegnazione in locazione semplice degli alloggi è effettuata dal Comune territorialmente competente in base all'ordine della graduatoria definitiva.

Il responsabile della competente struttura comunale, entro trenta dal ricevimento degli atti necessari, fissa, d'intesa con l'ATER, il giorno ed il luogo per la scelta degli alloggi, informandone gli aventi diritto con lettera raccomandata e, successivamente, provvede ad adottare i decreti di assegnazione.

La scelta degli alloggi, nell'ambito di quelli da assegnare, è compiuta dagli assegnatari, o persone da essi delegate, secondo l'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria, redatta e gestita in accordo alle disposizioni richiamate nella Legge Regionale 18 dicembre 2007, N.24 (testo aggiornato e coordinato con Legge Regionale 30 dicembre 2011, N.26 e successive modifiche ed integrazioni).

## Annullamento dell'assegnazione

L'annullamento dell'assegnazione viene disposto con provvedimento del Comune competente nei seguenti casi:

- ✓ per assegnazione avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione medesima;
- ✓ per assegnazione ottenuta sulla base di dichiarazioni mendaci o di documentazioni risultate false.

In presenza di tali condizioni, il Comune assegna all'inquilino interessato un termine di 30 giorni per la presentazione di deduzioni scritte e di documenti comprovanti il rispetto rigoroso delle procedure di assegnazione, dandone contemporanea notizia all'Ente gestore. Qualora dall'esame dei documenti prodotti dall'assegnatario non emergano elementi tali da modificare le condizioni accertate, viene pronunciato l'annullamento dell'assegnazione entro i successivi 30 giorni, su parere obbligatorio e vincolante della competente Commissione Provinciale Assegnazione Alloggi.

Il comune provvede, con i propri uffici, alla esecuzione del provvedimento di rilascio.

## Decadenza dell'assegnazione

La decadenza dell'assegnazione viene dichiarata dal Comune territorialmente competente ogni qualvolta l'assegnatario:

- ✓ abbia perso uno requisiti necessari per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica;
- ✓ abbia ceduto o sub-locato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli, o ne abbia mutato la destinazione d'uso;
- ✓ non occupi stabilmente l'alloggio, ovvero abbia abbandonato lo stesso per un periodo superiore ai 3 mesi, salvo autorizzazione dell'Ente gestore giustificata da gravi motivi;
- ✓ abbia adibito l'alloggio ad attività illecite o immorali;
- ✓ non abbia adempiuto all'obbligo di presentazione periodica della documentazione reddituale finalizzato alla verifica della persistenza dei requisiti per la conservazione dell'assegnazione;
- ✓ abbia eseguito costruzioni sulle parti comuni del fabbricato in cui è ubicato l'alloggio assegnato, o sull'area di pertinenza del fabbricato predetto senza la necessaria autorizzazione da parte dell'Ente Gestore;
- ✓ abbia consentito ad altre persone di abitare nell'alloggio assegnato senza l'autorizzazione dell'Azienda;
- ✓ essendo moroso, non abbia provveduto a richiedere la sanatoria;
- ✓ non adempia agli obblighi derivanti dall'autogestione.
- ✓ abbia un reddito annuo del nucleo familiare superiore ai limiti di legge.

In relazione al reddito familiare e alla titolarità di diritti reali, la decadenza si verifica nelle seguenti ipotesi:

- ✓ reddito annuo del nucleo familiare superiore al limite stabilito per legge;
- ✓ titolarità, da parte dell'assegnatario o altro componente della famiglia, di un titolo di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su di un alloggio idoneo ai sensi della legislazione vigente. L'acquisizione di uno dei diritti predetti da parte di un componente del nucleo familiare, diverso dall'assegnatario e dal coniuge, non comporta la decadenza, a condizione che l'alloggio sia finalizzato all'abitazione dell'acquirente e venga occupato entro un anno dalla data di acquisto, fatte salve cause di forza maggiore riconosciute dal Comune.

Il procedimento per la dichiarazione di decadenza è identico a quello relativo all'annullamento, così come identici sono gli effetti.

## Il contratto di locazione e la consegna dell'alloggio

L'Azienda, sulla base del provvedimento di assegnazione, provvede alla convocazione degli assegnatari per la stipula del contratto, per la consegna dei regolamenti e per la successiva consegna degli alloggi. Il giorno della consegna gli assegnatari vengono condotti da un tecnico dell'ATER a prendere visione dell'alloggio loro assegnato; in questa occasione viene sottoscritto il verbale di consegna. L'inquilino può chiedere che nel verbale di consegna dell'alloggio siano annotate eventuali anomalie rilevate in occasione della visita.

Una volta espletate queste operazioni, ha luogo la formale consegna, in occasione della quale l'inquilino riceve le chiavi dell'alloggio unitamente a:

- ✓ il regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni
- ✓ la pianta dell'alloggio e delle pertinenze
- ✓ il verbale di consegna dell'alloggio

- ✓ una copia delle dichiarazioni di conformità degli impianti tecnologici, rilasciate dalle ditte costruttrici
- ✓ una copia della tabella millesimale relativa alla ripartizione delle spese dei servizi comuni.

Il canone d'affitto decorre dal momento della stipula del contratto di locazione.

Per questa procedura è necessaria l'autocertificazione del reddito posseduto dall'intero nucleo familiare, al fine di permettere all'Azienda di determinare l'importo del canone di locazione.

Oltre al canone vengono addebitate le seguenti spese:

- ✓ **il deposito cauzionale**, pari a due mensilità del canone di locazione;
- ✓ **il 50% dell'imposta annuale di registro del 2%**, calcolata sull'ammontare annuo del canone di locazione;
- ✓ bolli e diritti di segreteria per la redazione del contratto di locazione.

L'assegnatario che, previa diffida dell'Ente gestore, non sottoscriva il contratto di locazione e non provveda ad assumere in consegna l'alloggio, è dichiarato **decaduto dall'assegnazione** con provvedimento del responsabile della struttura comunale competente, da emanarsi entro trenta giorni dalla comunicazione dell'Ente gestore con la conseguente esclusione dalla graduatoria. **Tale provvedimento non è soggetto a graduazione o proroga.**

L'alloggio deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario entro trenta giorni e, se si tratta di lavoratore emigrato all'estero, entro sessanta giorni dalla consegna salvo proroga concessa una sola volta dal Comune a seguito di motivata istanza e, comunque, per un periodo non superiore a 60 giorni. **La mancata occupazione entro il termine sopra indicato comporta la decadenza dall'assegnazione e la definitiva esclusione dalla graduatoria.**

#### *Il canone di Locazione*

La fissazione dei canoni degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica viene regolamentata dalla legislazione regionale.

Per la determinazione del canone di locazione degli alloggi, gli assegnatari vengono collocati in diverse fasce di reddito. Per la quantificazione dello stesso esistono differenti elementi di valutazione:

- ✓ **Soggettivi:** che riguardano la condizione reddituale propria dell'inquilino e della sua famiglia;
- ✓ **Oggettivi:** il "Canone base" di riferimento, determinato in base alle caratteristiche degli alloggi.

Le attuali fasce di reddito, ai sensi degli artt. 23 e 26 della Legge Regionale n.24 del 18.12.2007, vengono annualmente aggiornate dalla Regione Basilicata in base al nuovo limite per l'assegnazione di alloggi di erp. Le attuali fasce di reddito, valide per il corrente anno 2012, sono rapportate ai seguenti parametri economici:

fascia	reddito lordo	canone	note
A	€ 12.152,92	4,5 % del reddito imponibile	2 pensioni INPS con un minimo di € 19,52
B1	€ 16.059,05	5 % del reddito imponibile	calcolato al 60% per reddito da lavoro dipendente
B2	€ 25.235,65	6,75 % del reddito imponibile	c.s.
B3	€ 36.706,40	9 % del reddito imponibile	c.s
C1	€ 42.212,37	11 % del reddito imponibile	c.s
C2	€ 47.718,32	12 % del reddito imponibile	c.s

Il reddito complessivo lordo, ai fini dell'inserimento nelle fasce reddituali, viene detratto di € 516,46 per ogni componente, esclusi i primi due, ed abbattuto del 40% per i soli redditi rivenienti da lavoro dipendente.

Le percentuali di incidenza del canone, ai fini della fissazione del canone locativo, vengono calcolate sull'ammontare complessivo del reddito lordo.

Per i redditi rivenienti da lavoro autonomo, da partecipazione e/o altro, viene operata esclusivamente la detrazione di € 516,46 per ogni componente il nucleo familiare, esclusi i primi due.

I redditi non rivenienti esclusivamente da lavoro dipendente sono assoggettati alla disciplina dell'equo canone e, quindi, il canone viene determinato in base alle caratteristiche oggettive dell'alloggio assegnato.

Il pagamento del canone e delle altre somme eventualmente dovute quali oneri accessori, va effettuato entro il ventesimo giorno successivo alla data di emissione del bollettino, attraverso servizio postale/bancario.

### L'accertamento periodico dei requisiti e la variazione del canone

Ogni due anni l'Azienda richiede a tutti gli assegnatari la presentazione, in via di autocertificazione, della situazione reddituale ed anagrafica relativa all'intero nucleo familiare, tesa a verificare la permanenza dei requisiti di legge.

Per semplificare l'operazione l'ATER invia ad ogni assegnatario la modulistica occorrente per l'autocertificazione, con allegata una lettera esplicativa.

Se l'assegnatario non provvede o vi provvede in modo incompleto incorre nelle seguenti sanzioni:

- ✓ previa diffida, verrà attribuito, con decorrenza dal mese di gennaio del biennio in corso, un canone mensile sanzionatorio pari al 175% del canone base;
- ✓ verrà segnalato al Comune di residenza per il provvedimento di decadenza dall'assegnazione.

**Prima di incorrere nei provvedimenti sopraindicati, l'Azienda sollecita tutti gli assegnatari inadempienti concedendo loro un ulteriore termine per mettersi in regola.**

La variazione del reddito complessivo del nucleo familiare comporta la modifica del canone quando determina la collocazione in una diversa fascia di reddito.

L'assegnatario che subisce nel corso dell'anno una diminuzione di reddito ha diritto ad essere collocato in una fascia di reddito inferiore. A tal fine deve presentare apposita domanda; l'eventuale variazione del canone decorre dal 1° gennaio dell'anno successivo alla comunicazione.

La variazione del canone può determinarsi anche in presenza delle seguenti circostanze:

- ✓ per il trasferimento di residenza di componenti del nucleo familiare;
- ✓ per il decesso di componenti del nucleo stesso;
- ✓ per sopravvenuto pensionamento, licenziamento o stato di disoccupazione.

Ricorrendo tali presupposti, l'assegnatario ha diritto ad ottenere la variazione del canone dal mese successivo a quello della richiesta, qualora la diminuzione del reddito sia tale da far ricadere l'assegnatario in una fascia inferiore. In caso di permanenza nella medesima fascia reddituale, la corrispondente variazione avrà decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo.

L'assegnatario è tenuto ad informare ATER del venir meno delle condizioni che avevano determinato la riduzione del canone. Il nuovo canone si applica dal mese successivo a quello in cui si è verificato l'incremento del reddito.

Colui che, nel corso del rapporto, superi il limite di reddito previsto per l'assegnazione, fino ad un massimo pari al doppio di tale limite, è tenuto a versare un canone maggiorato. Qualora il superamento del reddito persista per oltre due anni, ATER provvede ad informare il Comune competente per l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

#### La contestazione del canone di locazione

L'ATER, su istanza dell'interessato, provvede a verificare il canone applicato sulla base dell'ultima dichiarazione anagrafico-reddituale presentata dall'assegnatario.

Si provvede, inoltre, a verificare la sussistenza di ogni eventuale ulteriore agevolazione prevista dalle leggi vigenti comprovata dalla documentazione resa a disposizione dell'Azienda dall'assegnatario.

All'esito del controllo, si provvede a confermare il canone se lo stesso risulta adeguato alle condizioni di legge, ovvero alla rettifica ed all'invio all'assegnatario di nota con allegato il prospetto del nuovo canone corretto.

#### La morosità

La morosità nel pagamento del canone è causa di risoluzione del contratto e di decadenza dall'assegnazione.

Il mancato pagamento degli oneri accessori (autogestione e condominio) è considerato a tutti gli effetti inadempimento contrattuale.

Gli assegnatari morosi possono richiedere la rateizzazione del debito sottoscrivendo un apposito piano di rientro, impegnandosi a corrispondere oltre al canone corrente, ratei regolari maggiorati degli interessi legali. La sottoscrizione del piano di rientro determina il venir meno dello stato di morosità e la sospensione dei procedimenti legali in atto.

Nei confronti degli assegnatari che non regolarizzano la propria posizione debitoria, ATER procede alla messa in mora, invitando l'utente ad effettuare il pagamento della somma dovuta e degli interessi legali maturati. In mancanza, l'ATER richiede l'avvio della procedura di decadenza ed avvia azione legale per il recupero del credito.

Il provvedimento di rilascio costituisce titolo esecutivo nei confronti di chiunque occupi l'alloggio e non è soggetto a graduazioni o a proroghe.

L'ATER è tenuta a perseguire la morosità nei confronti di tutti i componenti del nucleo familiare, percettori di reddito o titolari di diritti su beni, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario.

L'assegnatario in condizioni di indigenza può accedere, avendone i requisiti, ai contributi del Fondo Sociale.

## L'ospitalità temporanea

E' ammessa la possibilità di ospitare temporaneamente persone estranee al nucleo familiare nell'alloggio assegnato.

L'ospitalità temporanea deve essere preventivamente autorizzata dall'Azienda. Essa è concessa per un periodo non superiore a sei mesi, prorogabile per un solo altro semestre, qualora l'istanza dell'assegnatario scaturisca da obiettive esigenze di assistenza a tempo determinato, o da altro giustificato motivo, da valutarsi da parte dell'ATER.

**L'ospitato non acquista la qualifica di assegnatario, né alcun diritto alla permanenza nell'alloggio, al subentro nell'assegnazione, ovvero alla sanatoria.**

## L'ampliamento del nucleo familiare

Nel corso del rapporto è possibile che il nucleo familiare dell'assegnatario subisca modificazioni per effetto dell'inserimento di nuovi componenti (nascita, matrimonio, convivenza more uxorio).

Ogni variazione nella composizione del nucleo familiare deve essere comunicata all'Azienda con l'indicazione dei dati anagrafici e reddituali del nuovo componente.

L'ATER autorizza l'ampliamento stabile del nucleo familiare qualora non vengano meno i requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio.

Il canone è ricalcolato sulla base del reddito complessivo del nuovo nucleo familiare.

L'ampliamento stabile del nucleo familiare attribuisce al nuovo componente autorizzato, sussistendo le altre condizioni previste dalla legge, il diritto all'eventuale subentro nel contratto di locazione, in caso di decesso dell'assegnatario.

## L'allontanamento temporaneo

L'assegnatario che, per ragioni straordinarie e gravi, debba assentarsi temporaneamente dall'alloggio per periodi superiori a tre mesi, deve richiedere l'autorizzazione all'Azienda. La richiesta deve essere documentata.

L'Azienda può autorizzare o meno l'allontanamento. In caso contrario può configurarsi l'abbandono dell'alloggio con conseguente decadenza dall'assegnazione.

**Non è consentito ospitare terze persone nel periodo di allontanamento dall'alloggio.**

## Il cambio di alloggio

Successivamente alla stipula del contratto è ammesso il cambio di alloggio nelle ipotesi di scambio consensuale e di mobilità programmata dai Comuni.

Lo scambio consensuale degli alloggi è consentito su richiesta degli assegnatari. A tal fine entrambi gli assegnatari interessati devono presentare apposita domanda di autorizzazione ad ATER. L'Azienda verifica l'assenza di impedimenti che ostino al mantenimento dell'alloggio e il rispetto degli standard abitativi regionali.

L'ATER favorisce gli scambi consensuali attraverso la raccolta, presso l'URP, dei dati degli assegnatari interessati allo scambio, la formulazione di possibili abbinamenti e l'interscambio dei dati con gli enti locali.

Non possono essere eseguiti cambi di alloggio nei confronti degli assegnatari che abbiano perduto i requisiti previsti per la conservazione dell'assegnazione, né per coloro che abbiano violato le clausole contrattuali.

I programmi di mobilità dell'utenza, a carattere biennale, sono promossi dai Comuni attraverso la pubblicazione periodica di appositi bandi, ai fini dell'eliminazione delle condizioni di sotto utilizzazione o sovraffollamento degli alloggi pubblici, nonché dei disagi abitativi di carattere sociale. Detti bandi sono promossi d'intesa con ATER e con le organizzazioni dell'inquilinato.

### **Il subentro nell'assegnazione e la voltura del contratto di locazione**

In caso di decesso dell'assegnatario i restanti componenti del nucleo familiare, aventi diritto, nell'ordine stabilito dalla legge, possono subentrare nell'assegnazione e nel contratto di locazione.

Il subentro va richiesto con apposito modulo all'Azienda che, verificata la sussistenza dei requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio, provvede alla voltura del contratto ed al ricalcolo del canone di locazione. In caso di separazione fra i coniugi, di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili del medesimo, l'Azienda su richiesta, provvede al subentro uniformandosi alle decisioni del giudice.

Gli aventi diritto al subentro **in caso di decesso dell'assegnatario** sono:

- ✓ il coniuge;
- ✓ i figli legittimi, naturali, riconosciuti, adottivi ed affiliati conviventi;
- ✓ il convivente more uxorio con almeno due anni di convivenza;
- ✓ gli ascendenti, discendenti, collaterali fino al terzo grado e gli affini fino al secondo grado, con almeno due anni di convivenza.

Il subentro non determina l'azzeramento di eventuale morosità precedente, sussistendo una solidarietà delle obbligazioni pecuniarie.

### **Le norme di buon vicinato**

Gli inquilini sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti fra loro e con gli occupanti di fabbricati vicini. Gli inquilini devono, in particolare:

- ✓ astenersi dall'uso esclusivo di spazi e servizi comuni;
- ✓ utilizzare gli spazi ed i servizi (sia comuni che esclusivi) in base alla loro destinazione d'uso, tenendoli puliti ed in ordine;
- ✓ curare il rispetto delle norme di buon vicinato anche da parte di ospiti e familiari.

**E' vietato:**

- ✓ modificare radicalmente la struttura e l'aspetto del fabbricato e delle sue pertinenze;
- ✓ alterare il funzionamento degli impianti d'uso comune;
- ✓ adibire l'abitazione a sede di azienda o studio professionale, fatte salve le regolari attività di lavoro a domicilio;
- ✓ collocare piante e strutture nei giardini senza la preventiva autorizzazione dell'ATER, in base alle norme del Codice Civile e dei Regolamenti Edilizi Comunali.

**Gli inquilini devono rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali in materia di igiene.**

In caso di violazione l'Azienda segnalerà i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.

## Gli alloggi in amministrazione condominiale

L'art. 36 della Legge Regionale 18 dicembre 2007, n. 24 e ss.mm.ii. *“vieta agli Enti gestori di iniziare o di proseguire l'attività di amministrazione negli stabili ceduti in proprietà integralmente od in parte”*. In questi stabili l'ATER promuove gli atti preliminari per la costituzione della amministrazione condominiale e, dal momento della sua costituzione, è fatto obbligo per gli assegnatari di corrispondere direttamente all'Amministratore le quote per le spese generali di amministrazione e manutenzione eccezione fatta per quelle afferenti il servizio di rendicontazione e di esazione delle rate di riscatto.

Gli assegnatari che si rendano morosi nei confronti dell'Amministratore condominiale, sono considerati a tutti gli effetti inadempienti per gli obblighi derivanti dal contratto di locazione sottoscritto con l'Azienda.

Nei fabbricati in cui è costituito il condominio, l'inquilino che diventa proprietario, assume la qualità di condomino ed è investito di tutti i doveri e diritti richiamati nel Regolamento di Condominio e nel Codice Civile.

## L'autogestione dei servizi e degli spazi comuni

Gli assegnatari devono gestire da soli i servizi del fabbricato (per es. riscaldamento centralizzato, impianto ascensore, illuminazione scale, manutenzione aree verdi comuni, ecc...), quando tutti gli appartamenti dell'edificio sono di proprietà dell'ATER. A tale scopo deve costituirsi l'assemblea degli assegnatari che provvede alla nomina del proprio rappresentante, il quale rivestirà la funzione di responsabile dell'autogestione e del corretto funzionamento e del pagamento delle utenze e delle prestazioni, oltre che di rappresentante degli inquilini nei confronti dell'ATER.

Così come per i condomini, gli assegnatari che si rendano morosi nei confronti del responsabile dell'autogestione, sono considerati a tutti gli effetti inadempienti agli obblighi derivanti dal contratto di locazione sottoscritto con l'Azienda.

## La denuncia di sinistro

L'Utente, l'Amministratore del Condominio, il Responsabile dell'Autogestione e dei Servizi comuni, accertato l'evento dannoso verificatosi in danno della singola unità abitativa e/o del fabbricato devono dare avviso all'ATER dell'accaduto.

Eventuali ritardi colpevoli che dovessero comportare la perdita della copertura assicurativa o l'aggravamento del danno determineranno possibilità di rivalsa in capo al responsabile.

L'Ufficio, ricevuta la denuncia di sinistro, verifica che il danno sia ricompreso tra quelli previsti dalla polizza assicurativa e inoltra, quindi, la richiesta all'Assicurazione specificando gli estremi di identificazione dello stabile danneggiato.

## La disdetta del contratto e la riconsegna dell'alloggio

L'assegnatario che intende riconsegnare l'alloggio deve darne comunicazione formale ad ATER nei modi e nei termini previsti nel contratto. Una volta ricevuta la disdetta, ATER provvede a contattarlo direttamente per concordare la data precisa della riconsegna che sarà effettuata entro il trentesimo giorno successivo alla scadenza del termine di preavviso.

**L'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione fino all'effettiva riconsegna.**

L'assegnatario deve essere in regola col pagamento dei canoni, delle spese condominiali o di autogestione, deve sgomberare completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, magazzino, garage, ecc.), disdire le utenze (gas, luce, telefono, ecc. ) e riportare i locali nell'originario stato.

Un incaricato dell'Azienda, previo sopralluogo nell'immobile, stilerà, in contraddittorio con l'assegnatario, il verbale di riconsegna dell'alloggio contenente anche la relazione sullo stato di manutenzione dell'alloggio stesso e delle sue pertinenze.

In mancanza di quest'ultimo, l'alloggio non si intende riconsegnato e l'assegnatario è tenuto al pagamento del canone e delle quote condominiali o di autogestione.

Nel caso fossero presenti opere abusive che abbiano modificato il bene assegnato, quali ad esempio chiusure e/o aperture di balconi, installazione di controfinestre, costruzione di garage e magazzini, spostamento di pareti e chiusura e/o apertura di fori porta e fori finestra, chiusura di logge e/o terrazze, l'assegnatario deve:

- ✓ rimuovere l'opera abusiva e ripristinare la precedente situazione;
- ✓ esibire eventuali autorizzazioni comunali precedentemente non segnalate all'ATER.

L'Azienda si riserva comunque di decidere in merito al mantenimento di dette opere abusive, facendo presente che l'attività edilizia in carenza delle concessioni o autorizzazioni prescritte, è vietata dalla legge ed è perseguita sia sotto il profilo civile che penale.

L'Azienda si riserva inoltre di addebitare al responsabile eventuali oneri derivanti da tale attività edilizia non autorizzata.

#### La restituzione del deposito cauzionale

All'atto della cessazione della locazione, l'ATER provvede alla restituzione del deposito cauzionale versato.

La restituzione è subordinata alla condizione che l'assegnatario sia in regola con il pagamento del canone, abbia rilasciato l'immobile in buone condizioni di manutenzione e non sussistano pendenze debitorie.

In caso contrario l'Azienda trattiene il deposito cauzionale e si riserva di agire per il recupero delle ulteriori somme dovute.

#### L'acquisto dell'alloggio assegnato

- L'assegnatario può acquistare l'alloggio a condizione che:
- ✓ l'alloggio sia inserito nel piano di vendita approvato con delibera della Giunta Regionale;
  - ✓ conduca l'alloggio a titolo di locazione da oltre cinque anni;
  - ✓ sia in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legge per il mantenimento della qualifica di assegnatario (residenza, reddito, non titolarità di altri diritti reali, ecc...).
  - ✓ sia in regola con il pagamento del canone e delle altre spese.

Possono acquistare l'alloggio anche i familiari conviventi con l'assegnatario in presenza delle medesime condizioni previste per quest'ultimo. In caso di acquisto da parte del familiare convivente è fatto salvo il diritto di abitazione in favore dell'assegnatario.

L'ATER comunica all'assegnatario l'inserimento dell'immobile assegnato nel piano di vendita invitandolo a proporre domanda di acquisto.

La domanda deve essere presentata sulla base dell'apposito modulo debitamente compilato e completo degli allegati previsti.

L'ufficio, verificata la sussistenza dei requisiti previsti in capo all'assegnatario, procede alla determinazione del prezzo di cessione, comprensivo di eventuali quote di manutenzione straordinaria, e alla predisposizione della documentazione amministrativa e tecnica necessaria alla stipula del contratto. Invia quindi all'interessato una lettera contenente tutte le condizioni di vendita (prezzo, modalità di pagamento, ecc.).

Il pagamento può essere effettuato in unica soluzione o ratealmente.

Le spese relative all'atto di compravendita sono a totale carico dell'acquirente.

Nell'ipotesi di pagamento rateale l'acquirente può richiedere in qualsiasi momento di saldare anticipatamente il prezzo di cessione dell'alloggio.

### **Il diritto di prelazione**

Gli alloggi acquistati non possono essere alienati, anche parzialmente, né può essere modificata la destinazione d'uso, per un periodo di 10 anni dalla registrazione del contratto di acquisto e comunque fino a quando non sia stato pagato interamente il prezzo.

L'acquirente, trascorso tale periodo di tempo e pagato integralmente il prezzo, per poter alienare l'alloggio deve darne comunicazione ad ATER che potrà esercitare il diritto di prelazione all'acquisto.

Il diritto di prelazione si estingue con il versamento a favore di ATER di un importo pari al dieci per cento del valore dell'immobile, calcolato sulla base degli estimi catastali, ovvero pari al dieci per cento del prezzo di vendita, rivalutato alla data della richiesta di estinzione.

L'Ufficio, effettuate le verifiche istruttorie, comunica l'importo e le modalità di pagamento.

ATER, verificato il pagamento, dichiara l'estinzione del diritto di prelazione.

### **L'atto di quietanza**

#### **La cancellazione di ipoteca**

Nell'ipotesi di acquisto dell'alloggio con pagamento rateale l'acquirente, effettuato il pagamento integrale del prezzo, può richiedere l'atto di quietanza e la liberazione del bene dalle garanzie reali e da ogni altro vincolo che ne limiti la disponibilità.

L'ATER, verificato l'integrale pagamento del prezzo, attesta l'estinzione del debito e autorizza la liberazione del bene dai vincoli reali.

Le spese sono a carico del richiedente.

### **L'assegnazione a riscatto con patto di futura vendita**

Nell'ipotesi di assegnazione dell'alloggio a riscatto e di locazione con patto di futura vendita l'assegnatario, ultimato il pagamento delle quote dovute, può richiedere l'atto di quietanza e la stipula del contratto definitivo di trasferimento della proprietà.

L'ATER, verificato l'integrale pagamento del prezzo, attesta l'estinzione del debito e autorizza la liberazione del bene dai vincoli reali.

Le spese sono a carico del richiedente.

### **Gli alloggi occupati abusivamente**

L'ATER persegue d'ufficio o su segnalazione chi occupi senza titolo un alloggio.

Il procedimento prende avvio con la diffida all'occupante senza titolo a rilasciare l'alloggio entro 30 giorni e l'assegnazione dello stesso termine per la presentazione di deduzioni scritte e di documenti.

Decorso il termine assegnato senza che pervengano controdeduzioni o le stesse risultino non adeguate a giustificare la detenzione dell'immobile, l'ATER dispone con proprio atto il rilascio dell'alloggio entro un termine non superiore ai 60 giorni. L'atto costituisce titolo esecutivo e non è soggetto a graduazioni o proroghe.

L'occupazione senza titolo integra anche una fattispecie di rilievo penale.

Per tutto il periodo di occupazione abusiva, il detentore dell'alloggio è tenuto a corrispondere una indennità commisurata al doppio del canone dovuto in ragione del reddito complessivo del nucleo familiare.

### La locazione di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione

L'ATER pubblica periodicamente appositi avvisi per la locazione di unità immobiliari non residenziali distinti a seconda della tipologia dei locali.

Il canone di locazione dei locali è determinato sulla base dei valori correnti di mercato.

In caso di mancato o ritardato pagamento dei canoni di locazione, ATER procede allo sfratto per morosità ai sensi della normativa vigente.

Il relativo bando è pubblicato permanentemente sul sito internet di ATER.

### La manutenzione dell'alloggio

La manutenzione degli alloggi, come anche la ripartizione delle spese occorrenti per tale onere, sono regolate, nelle linee generali, dagli articoli del Codice Civile, nonché dalle disposizioni richiamate dalla Legge n. 392 del 27/07/1978 e sono suddivise tra l'ATER (locatore) e inquilini degli alloggi (conduttori).

La ripartizione delle responsabilità e delle spese per la manutenzione degli alloggi è riportata nel "Regolamento per gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica", allegato alla presente Carta dei Servizi.

Gli interventi a carico di ATER sono eseguiti sulla base della programmazione dell'attività manutentiva e su segnalazione da parte dell'assegnatario.

L'assegnatario può presentare la segnalazione per iscritto, per fax, via e-mail, per telefono o recandosi presso l'ufficio URP, utilizzando la modulistica messa a disposizione dall'Azienda e scaricabile anche dal sito web aziendale.

La segnalazione di intervento può essere formulata anche direttamente alla ditta responsabile di area per la manutenzione degli immobili, ai recapiti indicati nel sito internet aziendale: <http://www.aterpotenza.it/mautenzione.html> (l'elenco delle zone è a pag.8).

Ricevuta la segnalazione, un tecnico responsabile di zona eseguirà quanto prima il sopralluogo, in modo da individuare le cause, le responsabilità e l'entità dell'intervento.

I lavori sono eseguiti dall'impresa tempestivamente.

L'assegnatario non deve essere in uno stato di morosità nei confronti dell'Azienda. Pertanto, all'atto della richiesta di intervento, in caso di inquilino moroso, non verranno eseguiti lavori di manutenzione interni all'alloggio occupato, anche se di competenza dell'ATER, a meno che non si tratti di opere riguardanti:

- ✓ l'integrità statica del fabbricato;
- ✓ la sicurezza degli impianti;
- ✓ motivi sanitari;
- ✓ eliminazione di situazioni di danno, potenziale o reale agli alloggi confinanti.

La manutenzione programmata (straordinaria e di recupero) è riferita a più alloggi siti in ambiti territoriali omogenei. Ciascun intervento è condotto secondo le procedure stabilite dalla normativa in materia di lavori pubblici. Le procedure sono suddivise nelle seguenti fasi:

progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva; gara per l'affidamento dell'appalto; esecuzione dell'appalto; collaudo tecnico-amministrativo finale.

#### **L'autorizzazione ad eseguire i lavori in proprio**

L'assegnatario è tenuto a non eseguire nell'alloggio e nell'edificio opere abusive e modifiche agli impianti esistenti. È necessaria l'autorizzazione di ATER qualora l'assegnatario intenda eseguire lavori diversi da quelli posti a suo carico o installare impianti integrativi (termici, elettrici, ecc...).

L'ufficio verifica la compatibilità dell'intervento proposto con la destinazione, le caratteristiche architettoniche e strutturali dell'immobile.

I lavori autorizzati devono essere eseguiti a carico dell'assegnatario nel rispetto della normativa edilizia vigente e delle eventuali prescrizioni di ATER.

## i reclami

L'utente può segnalare ad ATER la violazione dei principi e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

L'ATER è consapevole dell'importanza rivestita dalla fase del reclamo quale presupposto fondamentale dell'utilizzo della "Carta dei Servizi" come strumento gestionale.

Il reclamo, infatti, si configura come un "indicatore di conoscenza" della fase complessa di erogazione/fruizione del servizio ed assume rilevanza sotto due aspetti:

- ✓ *esterno*, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- ✓ *interno*, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle lamentele pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato dal singolo utente, sia del problema generale relativo all'erogazione del servizio.

Per consentire la piena applicazione di quanto previsto nella "Carta dei Servizi" e per assicurare l'efficace risoluzione dei reclami, tutto il personale addetto alle informazioni, al supporto ed alla ricezione diretta dei reclami è formato per il corretto svolgimento di tale compito.

Al fine di non ostacolare le effettive possibilità di inoltro dei reclami, l'ATER adotta ed offre al Cittadino/Utente modalità documentate di gestione del processo in grado di garantire facile accessibilità, comprensione ed utilizzazione.

A tal proposito l'Ente ha definito:

- ✓ le modalità per la gestione completa del reclamo, descrivendole in apposita procedura resa disponibile al pubblico tramite area dedicata sul sito web aziendale;
- ✓ i tempi predeterminati e le responsabilità coinvolte nello sviluppo delle singole fasi elementari;
- ✓ le modalità di accesso alle informazioni sullo stato del reclamo del Cittadino/Utente;
- ✓ le modalità di inoltro delle risposte alle segnalazioni e/o reclami pervenuti.

La registrazione del reclamo e/o segnalazione da parte dell'utente deve avvenire mediante l'utilizzo di apposita modulistica disponibile sia sul sito aziendale che presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, da consegnare allo stesso ufficio - con qualsiasi mezzo - per la presa in carico e l'attivazione del successivo processo di analisi e riesame.

Per facilitare la raccolta delle segnalazioni, al cittadino è consentito formulare la propria osservazione direttamente agli addetti dell'area manutenzione operanti sul territorio, i quali - nel caso di lamentele pertinenti con i processi da loro erogati - si attivano immediatamente per fornire le prime azioni di risposta alle esigenze manifestate dall'utente e, così, limitare l'eventuale disservizio e/o disagio in attesa della attuazione della proposta di soluzione definitiva.

Per ciascuna segnalazione imputabile a responsabilità dell'Azienda, è sempre assicurata una comunicazione scritta al cittadino reclamante in merito ai tempi, alle responsabilità ed alle modalità di risoluzione, **entro 30 giorni** dalla data di inoltro del reclamo presso gli uffici aziendali preposti.

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalla vigente legislazione. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

## La procedura di conciliazione

In conformità alle direttive in tema di gestione dei servizi pubblici, ATER ha recepito ed adottato il "Regolamento di negoziazione paritetica", (allegato alla presente Carta) sottoscritto in data 4 aprile 2012, tra Federcasa e le sigle sindacali SUNIA, SICET e UNIAT, quale strumento di apposita procedura conciliativa a tutela dell'utente o della categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante.

## Il monitoraggio delle prestazioni

L'Azienda esegue, con frequenza almeno biennale, rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta dei Servizi. In presenza di significative inadempienze rispetto agli impegni assunti con il cittadino, l'Azienda assume iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta, dagli accordi contrattuali e dai regolamenti in vigore.

Consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli conformi alle aspettative degli utenti, l'ATER assicura il controllo e monitoraggio delle prestazioni rese anche attraverso la rilevazione della soddisfazione percepita dall'utenza, a mezzo di questionari ed interviste compilate, anche in forma anonima, direttamente da un campione significativo di assegnatari.

Sulla base delle rilevazioni, l'Azienda si impegna a redigere un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione della soddisfazione dell'utenza che rende disponibile alle parti interessate mediante pubblicazione sul sito web aziendale.

## I diritti e i doveri dell'inquilino

La gestione amministrativa delle procedure di locazione degli immobili di Edilizia Residenziale Pubblica è disciplinata dalla Legge Regionale 18 dicembre 2007, n. 24 (testo aggiornato e coordinato con Legge Regionale 30 dicembre 2011, N. 26 e ss. mm. e ii.), dal Contratto di locazione e dai Regolamenti.

L'inquilino ha il diritto di:

- ✓ **abitare nell'alloggio con diritto di subentro per i familiari continuativamente conviventi e la cui presenza nell'alloggio sia autorizzata nella forma prevista dalla legge.** In caso di decesso dell'assegnatario, i componenti del nucleo hanno possibilità di subentrare nell'assegnazione, purché siano sussistenti i requisiti di legge.
- ✓ **Cambiare alloggio se quello assegnato non è più adeguato alle esigenze del nucleo familiare.** Al fine di eliminare le condizioni di sotto utilizzo o sovraffollamento degli alloggi i Comuni, d'intesa con l'ATER, predispongono un programma di mobilità dell'utenza; a tale programma possono accedere anche gli assegnatari che per motivi di salute o per avvicinarsi al luogo di lavoro hanno necessità di cambiare l'alloggio precedentemente assegnato.
- ✓ **Avere un canone di locazione proporzionato al reddito del nucleo familiare.** L'assegnatario che abbia subito una diminuzione del reddito del nucleo familiare, può chiedere la corrispondente revisione del canone di locazione.
- ✓ **Ospitare e coabitare con nuove persone, previa autorizzazione di ATER.**
- ✓ **Ampliare il proprio nucleo familiare, facendo acquisire alle persone che si aggiungono gli stessi diritti posseduti dagli altri componenti familiari.**
- ✓ **Decidere la gestione delle parti comuni.** La vigente normativa prevede l'Autogestione da parte degli inquilini, dei servizi accessori e degli spazi comuni. Gli inquilini in locazione di alloggi compresi negli edifici a regime condominiale, hanno diritto di voto, in luogo dell'ATER, per le delibere relative alle spese e alle modalità di gestione dei servizi e rimborsi ivi compreso il riscaldamento.
- ✓ **Usufruire dell'assistenza manutentiva dell'ATER.** Ad esclusione della manutenzione ordinaria che è a carico dell'inquilino, l'ATER provvede alla manutenzione straordinaria e programmata dei fabbricati ERP necessaria al mantenimento dell'immobile in condizioni adeguate all'uso convenuto nel contratto di locazione e nel regolamento per gli inquilini, nei limiti dei fondi disponibili.
- ✓ **Ottenere le informazioni generali sulla gestione delle parti comuni (autogestioni e condomini) e sui relativi regolamenti.**
- ✓ **Ricevere tutte le informazioni e la rendicontazione dei servizi a rimborso gestiti direttamente dall'ATER, la quale non assume la veste di amministratore.**
- ✓ **Usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni connesse alla gestione del rapporto in essere con l'Azienda (al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.).**
- ✓ **Accedere, previa richiesta, ai documenti predisposti dall'ATER che lo riguardano personalmente.**
- ✓ **Usufruire dell'assistenza sindacale** in osservanza alle disposizioni contenute nell'art. 25 della legge n. 241/90 con possibilità di aderire ad una associazione sindacale degli inquilini.
- ✓ **Accedere al fondo sociale** previsto dall'art. 29 della Legge Regionale 18 dicembre 2007, n. 24 e successive modifiche ed integrazioni, in presenza dei presupposti evidenziati dall'articolo citato.

L'inquilino ha il dovere di:

- ✓ **Osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, i Regolamenti e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle disposizioni contenute nella legge regionale e nei casi più gravi la decadenza dall'assegnazione con la conseguente risoluzione del contratto.**
- ✓ **Pagare regolarmente il canone di locazione e oneri accessori nei modi e nei termini indicati dall'ATER e dalle norme di legge.**
- ✓ **Presentare con frequenza biennale la documentazione reddituale prevista dalla legge e richiesta dall'ATER al fine di aggiornare il canone di locazione. Qualora l'inquilino, senza motivazione, non produca tale documentazione sarà applicato un canone nella misura massima di legge nonché attivata la procedura di decadenza dell'assegnazione.**
- ✓ **Occupare stabilmente l'alloggio assegnato.**
- ✓ **Comunicare all'ATER ogni variazione del nucleo familiare.**
- ✓ **Non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli pena la decadenza della locazione.**
- ✓ **Non adibire l'alloggio e le sue pertinenze (cantina, garage, ecc.) ad usi illeciti, immorali o diversi dalla destinazione d'uso. Utilizzare la casa per scopi diversi rispetto a quelli per cui è stata assegnata non solo crea disagio agli altri abitanti del fabbricato, ma è causa di decadenza dall'assegnazione.**
- ✓ **Mantenere con cura l'alloggio assegnato. Gli inquilini devono servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con cura e diligenza, assumendo a loro carico tutti quei lavori che si rendessero necessari e che comunque sono specificatamente dettagliati nel Regolamento per gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.**
- ✓ **Non eseguire opere abusive e, pertanto, chiedere la preventiva autorizzazione all'ATER per eseguire lavori diversi dalla manutenzione a loro carico o che comunque comportino modifiche strutturali o variazioni allo stato originario dell'alloggio.**
- ✓ **Rispettare i Regolamenti in vigore, pagare le spese condominiali richieste. In particolare, gli inquilini sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti tra loro e con gli abitanti dei fabbricati vicini e le norme disciplinate dai regolamenti Comunali.**

Il mancato rispetto di quanto sopracitato comporterà l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione, oltre alle ulteriori eventuali conseguenze previste dal Titolo IV della Legge Regionale 18 dicembre 2007, n. 24 e successive modifiche ed integrazioni.

orari di accesso al pubblico:

martedì e giovedì dalle 16,00 alle 18,00  
mercoledì e venerdì dalle 10,00 alle 12,00

e-mail:  
info@aterpotenza.it

centralino automatico 0971/413111 fax 0971/410493

e-mail certificata  
info@pec.aterpotenza.it

ing.	Mario V.	Dragonetti	0971413216	mariovincenzo.dragonetti@aterpotenza.it
arch.	Michele	Bilancia	0971413218	michele.bilancia@aterpotenza.it
ing.	Pierluigi	Arcieri	0971413294	pierluigi.arcieri@aterpotenza.it
avv.	Vincenzo	Pignatelli	0971413263	vincenzo.pignatelli@aterpotenza.it
geom.	Giovanni	Benedetto	0971413284	giovanni.benedetto@aterpotenza.it
ing.	Maria Elena	Bochicchio	0971413282	mariaelena.bochicchio@aterpotenza.it
sig.	Eugenio	Brienza	0971413277	Eugenio.brienza@aterpotenza.it
rag.	Anna	Campochiaro	0971413238	anna.campochiaro@aterpotenza.it
geom.	Antonio	Carcassa	0971413287	Antonio.carcassa@aterpotenza.it
rag.	Silvana	Casalaspro	0971413260	silvana.casalaspro@aterpotenza.it
dott.ssa	Carmelina	Colangelo	0971413250	carmelina.colangelo@aterpotenza.it
dott.	Vito	Colangelo	0971413230	vito.colangelo@aterpotenza.it
geom.	Luciana	Coletta	0971413231	luciana.coletta@aterpotenza.it
rag.	Bruno	D'Agostino	0971413239	bruno.dagostino@aterpotenza.it
ins.	Antonella	De Fina	0971413249	antonella.defina@aterpotenza.it
ing.	Carla	De Fino	0971413278	carla.defino@aterpotenza.it
dott.	Sebastiano	Di Giacomo	0971413247	sebastiano.digiacom@aterpotenza.it
dis.	Vincenzo	Eduardo	0971413210	vincenzo.eduardo@aterpotenza.it
geom.	Alfredo	Faggiano	0971413213	alfredo.faggiano@aterpotenza.it
rag.	Luciana	Fiore	0971413209	luciana.fiore@aterpotenza.it
avv.	Marilena	Galgano	0971413215	marilena.galgano@aterpotenza.it
ing.	Michele	Gerardi	0971413252	michele.gerardi@aterpotenza.it
geom.	Angelo	Giuzio	0971413279	angelo.giuzio@aterpotenza.it
arch.	Luciano	Lacava	0971413267	luciano.lacava@aterpotenza.it
sig.ra	Lucia	Laurino	0971413254	lucia.laurino@aterpotenza.it
geom.	Rocco	Lo Bianco	0971413234	rocco.lobianco@aterpotenza.it
rag.	Carmela	Lorenzo	0971413280	carmela.lorenzo@aterpotenza.it
rag.	Teodosio	Lotito	0971413248	teodosio.lotito@aterpotenza.it
rag.	Vito	Luongo	0971413275	Vito.luongo@aterpotenza.it
geom.	Nicola	Lucia	0971413274	nicola.lucia@aterpotenza.it
dott.ssa	Caterina	Mantelli	0971413276	caterina.mantelli@aterpotenza.it
sig.	Tommaso	Margiotta	0971413237	tommaso.margiotta@aterpotenza.it
geom.	Giuseppe	Martorano	0971413261	giuseppe.martorano@aterpotenza.it
geom.	Nicola	Mastrolorenzo	0971413236	nicola.mastrolorenzo@aterpotenza.it
dott.ssa	Daniela	Mazzolla	0971413204	daniela.mazzolla@aterpotenza.it
geom.	Leonardo	Montanaro	0971413226	leonardo.montanaro@aterpotenza.it
geom.	Aldo	Notar Francesco	0971413290	aldo.notarfrancesco@aterpotenza.it
geom.	Giuseppe	Palazzo	0971413207	giuseppe.palazzo@aterpotenza.it
rag.	Angela	Palo	0971413271	angela.palo@aterpotenza.it
geom.	Anna Maria	Palo	0971413293	anna.palo@aterpotenza.it
rag.	Lucia	Ragone	0971413205	lucia.ragone@aterpotenza.it
geom.	Mario	Restaino	0971413286	mario.restaino@aterpotenza.it
geom.	Gerardo	Rinaldi	0971413292	gerardo.rinaldi@aterpotenza.it
sig.ra	Maria	Satriano	0971413245	tommaso.margiotta@aterpotenza.it
rag.	Carmela	Sileo	0971413242	lilli.sileo@aterpotenza.it
rag.	Maria	Sperduto	0971413255	maria.sperduto@aterpotenza.it
rag.	Tiziano	Straziuso	0971413311	tiziano.straziusoo@aterpotenza.it
dott.	Giuseppe	Tomasiello	0971413285	giuseppe.tomasiello@aterpotenza.it
rag.	Vincenzo	Tutino	0971413225	vincenzo.tutino@aterpotenza.it
arch.	Alessandra	Varisco	0971413264	alessandra.varisco@aterpotenza.it

TABELLA DEI TERMINI DI CONCLUSIONE DEI SINGOLI PROCEDIMENTI

Procedimento	Normativa	Descrizione	Giorni
Annullamento e decadenza dall'assegnazione	L.R. n. 24/2007 Artt. 32-33	✓ Accertamento sussistenza fattispecie di legge ✓ Comunicazione al Comune	20
Contratto di locazione e consegna dell'alloggio	L.R. n. 24/2007 art. 17-23/26	Dal ricevimento del decreto di assegnazione: ✓ Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica ✓ Inserimento dati nella procedura informatica ✓ Calcolo del canone di locazione ✓ Comunicazione data consegna alloggio ✓ Predisposizione e firma contratto	45
Accertamento periodico dei requisiti e variazione del canone di locazione	L.R. n. 24/2007 art. 30	✓ Istruttoria e aggiornamento anagrafico ✓ Determinazione nuovo canone ✓ Esame della richiesta ✓ Istruttoria e aggiornamento anagrafico ✓ Conguaglio del canone	biennalmente entro dicembre 30
Contestazione del canone	L.R. n. 24/2007 art. 17-23/26	✓ Esame della domanda ✓ Istruttoria	15
Morosità	Contratto Codice civile	✓ Verifica morosità ✓ Costituzione in mora ✓ Esame domanda rateizzazione	45
Ospitalità temporanea	L.R. n. 24/2007 Art.19, comma 2	✓ Esame motivazione e documentazione ✓ Verifica dei requisiti ✓ Autorizzazione	30
Ampliamento del nucleo familiare	L.R. n. 24/2007 Artt. 19, comma 1,2,3	✓ Esame motivazione e documentazione ✓ Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica ✓ Verifica dei requisiti ✓ Calcolo del canone di locazione	30
Allontanamento temporaneo	L.R. n. 24/2007 art. 33, comma 1/C	✓ Esame motivazione e documentazione ✓ Autorizzazione	15
Cambio alloggio	L.R. n. 24/2007 art.22, comma 4	✓ Esame motivazione e documentazione ✓ Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica ✓ Verifica dei requisiti ✓ Calcolo del canone di locazione	30
Subentro nell'assegnazione in caso di decesso	L.R. n. 24/2007 art. 19, commi 3 e 5	✓ Esame e documentazione ✓ Verifica dei requisiti ✓ Invito alla stipula del contratto	60
Subentro nell'assegnazione negli altri casi	L.R. n. 24/2007 art.19, commi 4 e 5	✓ Esame e documentazione ✓ Verifica dei requisiti ✓ Invito alla stipula del contratto	60
Norme di buon vicinato	Contratto Codice civile	✓ Contestazione della violazione ✓ Segnalazione alle Autorità competenti	15
Costituzione dell'Autogestione	L.R. n.24/2007 art.35	✓ Convocazione assemblea ✓ Illustrazione del regolamento ✓ Nomina del responsabile	contestualmente alle nuove assegnazioni
Inadempimento contrattuale	Contratto L.R.24/2007	✓ Contestazione della violazione ✓ Esame controdeduzioni ✓ Decisione	30
Denuncia di sinistro	Codice civile	✓ Esame segnalazione ✓ Verifica casistica ✓ Denuncia	15
Riconsegna alloggio	Contratto	✓ Esame disdetta ✓ Comunicazione data riconsegna ✓ Stesura verbale ✓ Riconsegna	30 successivi alla scadenza del preavviso
Rimborso deposito	Codice Ci-	✓ Esame richiesta	45

cauzionale	vile Contatto	✓ Verifica assenza morosità ✓ Esame verbale riconsegna ✓ Predisposizione liquidazione	
Acquisto dell'alloggio assegnato	L.R. n. 15/2011 art. 11 L.n.560/93	✓ Esame domanda e documentazione ✓ Istruttoria tecnica e amministrativa ✓ Predisposizione dell'atto ✓ Invito alla stipula dell'atto	150
Estinzione diritto di prelazione	L. n. 513/77 Art. 2 L. n. 560/93	✓ Esame domanda e documentazione ✓ Istruttoria amministrativa ✓ Comunicazione	45
Atto di quietanza Cancellazione di ipoteca	L. n. 560/93	✓ Esame della domanda ✓ Verifica del piano di ammortamento ✓ Saldo del debito residuo ✓ Provvedimento di cancellazione di ipoteca	45
Riscatto con patto di futura vendita	L. n. 60/63	✓ Esame della domanda ✓ Verifica del piano di ammortamento ✓ Saldo del debito residuo ✓ Istruttoria tecnica	45
Occupazioni senza titolo	L.R. n. 24/2007 art. 34	✓ Diffida ✓ Esame controdeduzioni ✓ Denuncia ✓ Adozione provvedimento di rilascio ✓ Determinazione indennità	60
Locazione ad uso diverso dall'abitazione	L.R. n. 24/2007 art. 28	✓ Pubblicazione avviso ✓ Esame domande ✓ Aggiudicazione Provvisoria ✓ Verifica requisiti ✓ Aggiudicazione definitiva ✓ Contratto	60
Manutenzione intervento urgentissimo incolumità pubblica	Codice civile Contratto	✓ Sopralluogo tecnico e inizio lavori	immediato
Manutenzione intervento necessario	Codice civile Contratto	Richiesta dalle ore 8.00 alle ore 17.00	✓Sopralluogo tecnico ✓Preventivo lavori ✓Intervento 2 ore
		Richiesta dalle ore 17.00 alle ore 24.00	✓Sopralluogo tecnico ✓Preventivo lavori ✓Intervento entro le ore 8.00 del giorno successivo
Manutenzione intervento opportuno/ programmato	Codice civile Contratto	✓ Sopralluogo tecnico ✓ Preventivo lavori ✓ Intervento	non qualificabile
Lavori in proprio (autorizzazione)	Codice civile Contratto	✓ Esame richiesta ✓ Sopralluogo tecnico ✓ Preventivo lavori ✓ Autorizzazione	30

## Le organizzazioni Sindacali degli inquilini



### S.I.C.E.T.

Via del Gallitello, 56 - 85100 Potenza  
tel. 0971476779  
fax 0971506119  
email: [sicet\\_potenza@libero.it](mailto:sicet_potenza@libero.it)



### S.U.N.I.A.

Via COMITATOScollagio dcoRAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE PER LA QUALITÀ  
rigenziale)



### U.N. AREA TECNICA

irezione promozione e coordinamento  
0556  
fax 097134092  
email: [csppotenza@uil.it](mailto:csppotenza@uil.it)

**Regolamento Negoziazione Paritetica  
FEDERCASA SUNIA-SICET-UNIAT**



(Articolo 1)

Disciplina del procedimento e riferimenti normativi

Il presente regolamento disciplina il procedimento delle modalità di negoziazione paritetica come previsto dal Protocollo di Intesa sottoscritto in data 24 novembre 2011 tra Federcasa e Sunia-Sicet-Uniat e con riferimento a quanto stabilito dall'articolo 30 comma 1 della legge 18 giugno 2009 n.69, all'articolo 2 comma 2 del Dlgs 4 marzo 2010 n.28 e all'articolo 7 comma 2 lettera c) del DM Ministeri Giustizia e Sviluppo Economico 18 ottobre 2010 n.180.

(Articolo 2)

Ambito di competenza e tipologie di controversie

La procedura di negoziazione e conciliazione paritetica, disciplinata dal presente regolamento, può essere utilizzata per la risoluzione delle controversie tra l'Ente Gestore (comunque denominato) e l'utente e i gruppi di utenti. Queste potranno riguardare tutte le materie inerenti il contratto di locazione dell'alloggio e delle sue pertinenze, il canone e le spese accessorie, le modalità di godimento dei beni e servizi comuni, il rispetto della carta dei servizi e del regolamento di fabbricato, la qualità dello standard abitativo, la sicurezza degli alloggi, degli impianti e dei complessi immobiliari, le procedure di alienazione, di successione e voltura dei contratti e per ogni altro aspetto che attenga del rapporto, rispetto al quale, l'utente o il gruppo di utenti lamentino la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante.

(Articolo 3)

Reclamo

Nelle fattispecie di cui al precedente articolo, l'utente o il gruppo di utenti che intendano presentare una domanda di conciliazione paritetica, devono farla precedere, in via preliminare, da un reclamo presentato, anche a cura di una delle organizzazioni sindacali firmatarie del Protocollo ed anche con modalità informatiche, all'Ente Gestore.

In assenza di un riscontro ritenuto soddisfacente, oppure in caso di mancata risposta nel termine di 15 giorni dalla ricezione, l'utente o il gruppo di utenti può presentare una domanda di negoziazione paritetica all'ufficio di conciliazione dell'Ente Gestore anche a cura di una delle organizzazioni sindacali firmatarie del Protocollo ed anche con modalità informatiche.

(Articolo 4)

Commissione di negoziazione paritetica e conciliazione

Nell'ambito dell'Ufficio di conciliazione, istituito presso l'Ente Gestore, è costituita la Commissione di negoziazione paritetica e conciliazione, la quale è composta da un rappresentante dell'Ente Gestore e da un rappresentante dell'associazione sindacale indicata dall'utente o dal gruppo di utenti e in mancanza, designato dall'Ufficio, rispettando un criterio turnario tra le associazioni firmatarie. Tale Commissione avrà il compito di procedere al tentativo di negoziazione paritetica, nel caso di controversia delle fattispecie di cui all'art. 2.






(Articolo 5)  
La Commissione in seduta plenaria

La Commissione di conciliazione in seduta plenaria e' composta da cinque membri. Due in rappresentanza del gestore e uno in rappresentanza per ogni organizzazione sindacale degli inquilini, firmatarie del Protocollo d'Intesa, fatta salva la facoltà del gestore e delle organizzazioni di revocare o sostituire ciascun proprio rappresentante. La commissione si riunisce per la prima volta entro 30 giorni dalla entrata in vigore del presente regolamento e ha i seguenti compiti:

- nomina del presidente ;
- periodica fissazione del calendario delle sedute ;
- fissazione del calendario di trattazione delle domande, nel rispetto di un criterio cronologico, salvo evidenti e condivise esigenze di urgenza;
- impartire indirizzi e indicazioni alla segreteria;
- risoluzione di questioni interpretative delle norme, del regolamento e dei contratti, che rivestano carattere generale anche in relazione a casistiche tipiche.

In caso di revoca, dimissioni o impedimento definitivo di un membro designato, il suo sostituto deve essere indicato entro il termine di venti giorni, trascorsi i quali senza che sia stata effettuata la sostituzione, la Commissione continua ad operare anche in assenza di detto rappresentante. Alle riunioni della Commissione possono partecipare degli "esperti" indicati dalle parti in merito a specifiche problematiche, con ruolo consultivo e di supporto illustrativo e formulazione di pareri. La commissione è validamente costituita in presenza di un rappresentante del gestore e di almeno due rappresentanti delle organizzazioni sindacali degli inquilini firmatarie del Protocollo d'Intesa. Le decisioni su cui è richiesta la votazione sono adottate a maggioranza semplice dei presenti e in caso di parità prevale il voto del Presidente.

(Articolo 6)  
L'Ufficio di conciliazione e la segreteria

E' istituito presso l'Ente Gestore l'Ufficio di conciliazione e la competente segreteria. L'amministrazione procederà alla nomina di un responsabile dell'Ufficio di conciliazione e della Segreteria.

Sono compiti dell'ufficio:

- individuare e fornire la sede e il necessario supporto organizzativo e di segreteria alla commissione;
  - tenere ed aggiornare l'elenco dei rappresentanti indicati dalle organizzazioni sindacali firmatarie del Protocollo e dall'Ente Gestore, anche ai fini delle designazioni turnarie di cui al precedente articolo;
  - garantire il rispetto delle normative in materia di trattamento dei dati;
  - ricevere le domande di negoziazione e conciliazione;
  - provvedere alla convocazione della Commissione in relazione ad ogni domanda di negoziazione relativa ad una controversia;
  - provvedere, previa richiesta e indicazione della Commissione, a predisporre ogni informazione e supporto utile all'attività della Commissione, anche in relazione all'istruttoria ed all'eventuale documentazione di ausilio per la composizione della controversia;
-   


- assistere e collaborare con la Commissione nella redazione dei verbali e in tutte le comunicazioni che si rendessero necessarie, anche con mezzi informatici;
- elaborare statistiche sull'attività di negoziazione e conciliazione che verranno comunicate alla Commissione;
- assicurare, anche in collaborazione con gli altri uffici competenti del Gestore, adeguate forme di pubblicità, in particolare attraverso l'utilizzo dei siti internet del soggetto gestore e delle organizzazioni sindacali firmatarie, così come altre forme quali: manifesti, indicazioni nelle fatture e nelle bollette, lettere indirizzate agli utenti o altre modalità utili.

(Articolo 7)

La domanda di conciliazione

E' presentata dall'utente o dal gruppo di utenti, anche con mezzi informatici e/o a cura dell'organizzazione sindacale firmataria, alla segreteria dell'Ufficio di conciliazione, utilizzando l'allegato modulo.

Nell'istanza devono essere contenuti:

- i dati anagrafici e fiscali dell'istante;
- l'indicazione dell'associazione sindacale di rappresentanza;
- oggetto e ragioni della pretesa, con la sommaria indicazioni dei fatti e delle questioni controverse;

Alla domanda possono essere allegati atti, certificazioni e documenti, utili ai fini dell'esame e risoluzione della controversia.

(Articolo 8)

Convocazione delle parti

La segreteria fissa il primo incontro tra le parti entro quindici giorni dalla ricezione della domanda, attraverso la convocazione, previa verifica della disponibilità degli attori.

(Articolo 9)

Durata del procedimento

La durata complessiva del procedimento instaurato non può superare i trenta giorni complessivi dalla ricezione della domanda. La commissione si riunisce e procede all'esame della controversia, con riferimento al reclamo, alle eventuali risultanze successive e al contenuto della domanda. La commissione potrà riunirsi ulteriormente, dopo la prima convocazione, fermo restando i termini complessivi per la conclusione del procedimento.

(Articolo 10)

Sospensione dell'autotutela

Per tutta la durata del procedimento e fino ai quindici giorni successivi al ricevimento del verbale da parte del singolo utente o gruppo è sospesa l'adozione di provvedimenti di autotutela da parte dell'Ente Gestore.

(Articolo 11)

Verbale di negoziazione paritetica

Al termine dell'esame della controversia la Commissione redige un verbale di accordo che, ove sottoscritto, ha efficacia come accordo transattivo tra le parti, ai sensi dell'articolo 1965 Codice Civile.

In assenza di accordo il verbale sottoscritto darà atto del mancato esito positivo della controversia. In questo caso le parti saranno libere di agire in altre sedi.

(Articolo 12)  
Gratuità della procedura

L'accesso alla procedura di negoziazione paritetica è totalmente gratuito per l'utente o il gruppo di utenti.

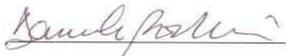
(Articolo 13)  
Entrata in vigore

Il presente regolamento entrerà in vigore a partire dal 2 maggio 2012 e dovrà essere recepito nelle carte dei servizi e nei contratti di locazione

Roma, 4 aprile 2012

Per approvazione tecnica

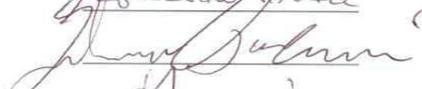
SUNIA



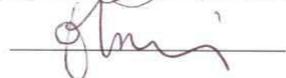
SICET



UNIAT



FEDERCASA



***REGOLAMENTO PER GLI ASSEGNATARI  
DI ALLOGGI DI EDILIZIA RESIDENZIALE  
PUBBLICA***

## **REGOLAMENTO PER GLI ASSEGNATARI DI ALLOGGI IN LOCAZIONE**

### **Art. 1 Oggetto del regolamento**

Il presente “Regolamento” ha per oggetto la disciplina dell’uso dell’alloggio da parte degli assegnatari e dei rapporti tra gli assegnatari e l’ATER e, unitamente al Regolamento per l’autogestione dei servizi e delle parti comuni, costituisce parte integrante del contratto di locazione.

Gli assegnatari sono tenuti alla scrupolosa osservanza delle disposizioni ivi contenute, unitamente a quelle del “Regolamento di condominio” per i fabbricati a proprietà mista.

### **Art. 2 Obblighi degli assegnatari**

Gli assegnatari devono:

1. servirsi della cosa ai sensi dell’art. 1587 del codice civile (“prendere in consegna la cosa locata e osservare la diligenza del buon padre di famiglia nel servirsene per l’uso determinato nel contratto”) e attenersi, nell’uso dell’alloggio, ai regolamenti municipali e alle disposizioni di altre competenti autorità, per quanto non previsto dal presente Regolamento;
2. occupare stabilmente l’alloggio; qualora l’alloggio dovesse rimanere disabitato per un periodo di tempo superiore ai 3 (tre) mesi, il locatario è obbligato ad ottenere dall’Azienda la preventiva autorizzazione ad assentarsi precisandone il motivo;
3. mantenere in buono ordine l’alloggio, i locali e gli spazi di uso comune;
4. servirsi della cosa locata ad uso esclusivo di abitazione, salvo quanto diversamente stabilito nel contratto di locazione o per espressa autorizzazione dell’Azienda. Pertanto non è consentito negli alloggi l’impianto di uffici professionali, né l’esercizio di industrie, commerci, laboratori, officine, scuole, né il deposito di merci;
5. evitare ogni motivo di disturbo ed, in particolare, qualsiasi rumore, vigilando sui propri familiari affinché non rechino disturbo alle persone o danni alle cose;
6. notificare entro 30 giorni all’Azienda tutte le variazioni che avvenissero nello stato di famiglia;
7. curare la più scrupolosa nettezza non solo nel rispettivo alloggio, ma anche nei locali e spazi ad uso comune (scale, pianerottoli, ingresso, scantinati, cortili, marciapiedi), mantenendoli nella massima pulizia ed in perfetto ordine;
8. tenere accuratamente chiusi dopo l’uso i rubinetti dell’acqua e del gas, essendo, in caso diverso, a loro carico i danni di qualsiasi specie che ne derivassero, rimanendo esonerata l’Azienda da qualsiasi responsabilità al riguardo;
9. sostituire tempestivamente a propria cura e spesa i vetri rotti dell’alloggio;
10. provvedere agli interventi di manutenzione posti a loro carico dal codice civile, dal contratto di locazione e dal presente Regolamento.

### **Art. 3 Terreno ad uso esclusivo**

Per gli appezzamenti di area ad uso singolo, orto o giardino, l’assegnatario dovrà attenersi alle seguenti disposizioni:

1. è assolutamente vietato eseguire sull’appezzamento costruzioni o modifiche senza l’espresso consenso scritto dell’Azienda;
2. l’assegnatario che, per lo sviluppo di piante o rampicanti, possa arrecare danni al fabbricato, sarà tenuto, a richiesta dell’Azienda, a ridurre o a rimuovere le piante;
3. nessun indennizzo è dovuto dall’Azienda all’assegnatario all’atto del rilascio, per qualsiasi motivo dovuto, per le piante di qualsiasi specie fatte crescere nel giardino o per lavori ornamentali eseguiti.

#### **Art. 4 Rapporti tra gli assegnatari**

Il comportamento dei singoli assegnatari nei confronti degli altri abitanti dell'edificio dovrà essere improntato alle normali regole di buon vicinato atte ad evitare motivi di dissidio e a garantire, a tutti gli aventi diritto, il pacifico godimento dell'alloggio in locazione e delle cose e parti comuni.

Non rientra fra le competenze dell'Azienda interferire o dirimere conflitti personali esistenti fra i singoli assegnatari.

Le modalità (orari e spazi) di gioco dei bambini e dei ragazzi negli spazi comuni sono disciplinate nel regolamento interno. In caso di danni arrecati alle parti comuni (rottura di vetri, scrostatura delle pareti ecc.) le spese di ripristino saranno a totale carico degli assegnatari.

#### **Art. 5 Divieti**

E' vietato nel modo più assoluto:

cedere o sublocare a terzi, anche temporaneamente, l'alloggio in locazione, l'autorimessa o il posto auto assegnato in autorimessa di uso comune;

occupare od ingombrare, anche se temporaneamente, con oggetti e/o mobili, gli androni di ingresso, gli accessi all'edificio ed ai garages, il cortile, le scale, i pianerottoli o altri spazi destinati all'uso comune;

1. installare proprie antenne per la ricezione di programmi TV qualora il fabbricato sia già servito da antenna centralizzata;
2. depositare moto e biciclette negli spazi comuni non adibiti a tale scopo (ingresso, vano scale, corridoi, davanti ai portoni dei garages ecc....) o appoggiarle ai muri esterni;
3. accendere fuochi, usare barbecue o comunque cucinare, in qualsiasi forma nelle terrazze di pertinenza degli alloggi;
4. tenere aperti portoni, cancelli o altri accessi all'esterno, in qualsiasi ora del giorno e della notte, salvo diversa decisione presa dall'assemblea degli assegnatari o regolamentata dal regolamento interno;
5. effettuare adattamenti e modifiche all'alloggio, alle sue pertinenze, alle parti di uso comune, anche se con lo scopo di migliorarle, in mancanza della preventiva autorizzazione dell'Azienda;
6. tenere nelle cantine o soffitte, nelle autorimesse e nei luoghi di uso comune animali di qualsiasi genere. Gli assegnatari possono tenere, unicamente negli alloggi, animali domestici, nel rispetto dei regolamenti vigenti in materia, sempre che questi non arrechino disturbo o danno agli altri assegnatari o alle parti comuni. Gli animali non dovranno essere lasciati incustoditi e i loro proprietari dovranno adottare quegli utili accorgimenti affinché non sporchino nei passaggi e nelle aree di uso comune;
7. tenere deposito di materiale infiammabile di qualsiasi genere o tenere nei garages autoveicoli funzionanti a gpl, nel rispetto delle vigenti normative in tema di prevenzione di incendi;
8. esercitare nell'appartamento o sue pertinenze (garages, cantina, ripostiglio....) attività di industria, commercio, arti e mestieri, attività ad uso proprio, che provochino rumori ed esalazioni sgradevoli o nocive alla salute (spruzzo di vernici per auto o motorini ecc..);
9. imbrattare, in qualsiasi modo, i muri delle scale e gli altri locali ad uso comune od apporre targhe, iscrizioni che non abbiano ottenuto il benestare dell'assemblea degli assegnatari o dell'A.T.E.R.;
10. gettare nei lavandini o negli altri apparecchi igienico-sanitari oggetti che possano ostruire o ridurre l'efficienza dei condotti di deflusso;
11. far accedere nell'ascensore i bambini di età inferiore ai 12 anni se non accompagnati; far uso dell'ascensore per il trasporto di oggetti ingombranti o pesanti o che possano sporcare o comunque arrecare danno alla cabina o all'impianto. L'assegnatario dovrà comunque, nell'uso dell'ascensore, uniformarsi alle norme di sicurezza e alle norme consuetudinarie vigenti in materia, esonerando l'Ente Gestore locatore da ogni responsabilità al riguardo, anche per le eventuali sospensioni dovute a casi imprevisi e conseguenti alla manutenzione e riparazione dell'impianto;
12. manomettere o modificare le parti comuni dell'impianto elettrico, idrico, del gas, di riscaldamento, di depurazione dell'acqua, dell'antenna centralizzata TV, delle colonne verticali di scarico, ecc...; ogni intervento necessario su tali parti dovrà essere preventivamente autorizzato dall'A.T.E.R..

## **Art. 6 Riconsegna dell'alloggio**

Ai sensi degli artt. 1588 e 1590 del codice civile l'assegnatario e i conviventi, e, in caso di decesso, gli eredi, rispondono dei danni occorsi all'alloggio locato e alle sue pertinenze durante il corso della locazione, salvo il normale deterioramento causato dall'uso.

Al momento della disdetta, e comunque prima della consegna delle chiavi, un incaricato dell'A.T.E.R. effettuerà un sopralluogo nella cosa locata e stilerà, unitamente all'assegnatario, un verbale in contraddittorio relazionando sullo stato di manutenzione dell'alloggio e delle sue pertinenze.

In caso di impossibilità o rifiuto da parte dell'utente ad effettuare il sopralluogo in contraddittorio, l'A.T.E.R. procederà di propria iniziativa con il conseguente addebito degli eventuali danni accertati.

## **Art. 7 Oneri di manutenzione**

Gli interventi di manutenzione sono a cura e spese dell'Azienda e dell'utenza, secondo quanto previsto dall'allegato prospetto e, per quanto nello stesso non individuato, nel rispetto della vigente normativa e degli usi in materia.

Le richieste di interventi manutentivi da parte dell'utenza e a carico dell'A.T.E.R. dovranno essere formalizzate secondo le modalità stabilite dall'Azienda.

Si intendono come interventi di manutenzione a carico degli assegnatari quelli che riguardano le opere di riparazione e rinnovamento delle rifiniture degli alloggi, nonché quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, per deterioramenti derivanti dall'uso.

L'assegnatario autorizza sin d'ora l'Azienda a fare ispezionare l'alloggio e le sue pertinenze da persone di sua fiducia, per assicurarsi della buona conservazione dei locali, a far entrare nell'appartamento le maestranze che devono provvedere ai lavori di manutenzione o ristrutturazione ritenuti necessari dall'Azienda medesima, e questo senza reclamare alcun diritto, rinunciando quindi al disposto dell'art. 1584 del C.C.

Eventuali richieste di interventi manutentivi risultanti superflue o comunque non motivate verranno così poste a carico dell'utenza:

- 1° sopralluogo richiesto: 50% del costo a carico dell'utente (€. 20,00)
- successivi sopralluoghi: totalmente a carico dell'utente (€. 40,00 ciascuno)

## **Art. 8 Assicurazione globale fabbricati e responsabilità civile**

Gli assegnatari devono segnalare all'ATER, per iscritto, ogni evento e danno che in qualsiasi maniera e per qualsiasi causa venga arrecato all'abitazione o alle pertinenze il più presto possibile e comunque entro 3 giorni, specificando le circostanze dell'evento e conservando le tracce e i residui del sinistro. Nel caso di sinistro grave, la comunicazione dovrà essere anticipata telefonicamente e/o per fax, per consentire all'Azienda di effettuare la denuncia alla Società Assicuratrice entro i termini previsti dal contratto di assicurazione.

## **Art. 9 Controversie**

Per quanto non espressamente previsto nel presente regolamento si fa formale riferimento a quanto contenuto nel Codice Civile, artt. 1100 e segg, alla legge regionale vigente in materia di edilizia residenziale pubblica, nonché ad ogni altra disposizione a carattere legislativo e regolamentare in materia di carattere statale, regionale, provinciale e comunale.

In caso di controversie tra assegnatari ed A.T.E.R., le parti potranno rivolgersi, ove possibile, al Giudice di Pace e/o all'autorità giudiziaria competente.

L'ATER, nel rispetto della legge regionale, segnalerà al Comune territorialmente competente i casi di rilevante e/o perdurante violazione del presente Regolamento per i conseguenti adempimenti di competenza in ordine all'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione.

## **ART. 10 Osservanza del regolamento**

Ciascun assegnatario è vincolato all'osservanza del presente regolamento, del regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni e del regolamento interno, oltre che all'osservanza delle disposizioni contenute nel contratto di locazione.

Il presente regolamento è parte integrante del contratto di locazione e l'inosservanza delle regole in esso contenute è considerata giusta causa per la risoluzione contrattuale.

## RIPARTIZIONE FRA ENTE GESTORE [ L ] E UTENZA [ C ] DEGLI ONERI DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

La manutenzione degli alloggi e la ripartizione delle spese occorrenti per tale onere, sono regolate, nelle linee generali, dagli articoli 1575, 1576 e 1609 del Codice Civile, nonché dalle disposizioni richiamate dalla Legge n. 392 del 27/07/1978 all'art.9 e sono suddivise tra l'ATER (locatore) e gli inquilini degli alloggi (conduttori).

Sono a carico dell'ATER gli interventi finalizzati al mantenimento dell'immobile in condizioni da servire all'uso convenuto nel contratto di locazione; sono a carico degli inquilini gli interventi di riparazione di tutti i danni o deterioramenti causati dall'uso o dalla negligenza e riguardanti l'alloggio e le pertinenze.

In generale sono a carico del locatore le opere di manutenzione straordinaria e a carico del conduttore le opere di manutenzione ordinaria così come definite all'art.3 del DPR 380/2001.

A titolo esplicativo si riporta nella seguente tabella una casistica degli interventi con la relativa ripartizione degli oneri tra locatore e conduttore:

PARTI COMUNI	COMPETENZA SPESE	
<b>AMMINISTRATIVE (Relative a fabbricati in autogestione condominiale)</b>		
Depositi cauzionali per erogazioni servizi comuni (luce, forza motrice, gas, acqua, telefono ecc...)		C
Cancelleria, copisteria, postali e noleggio sala per l'assemblea, fotocopie dei documenti giustificativi richiesti		C
Tassa occupazione suolo pubblico per passo carraio		C
Tassa occupazione suolo pubblico per lavori condominiali di manutenzione straordinaria	L	
<b>ASCENSORE SERVIZIO SCALA E PIATTAFORME ELEVATRICI APPARECCHI DI SOLLEVAMENTO IN GENERE</b>		
Installazione	L	
Sostituzione integrale dell'impianto	L	
Manutenzione straordinaria	L	
Consumi energia elettrica per forza motrice e illuminazione		C
Tutte le riparazioni necessarie a mantenere in efficienza gli impianti		C
Ispezioni e collaudi periodici		C
Adeguamento alle norme legislative	L	
Manutenzione ordinaria in abbonamento		C
Rinnovo licenza d'esercizio		C
Sostituzione delle funi		C
Qualora l'Azienda decidesse di affidare a ditte specializzate la manutenzione ordinaria e straordinaria in abbonamento	35%	65%
<b>AUTOCLAVE</b>		
Installazione e/o integrale rifacimento	L	
Consumi forza motrice		C
Collaudo imposte e tasse relative all'installazione dell'impianto	L	
Ispezioni e collaudi periodici eseguiti da enti preposti e tasse di concessione		C
Manutenzione ordinaria in abbonamento, riparazione e sostituzione di parti per usura		C
Ricarica pressione del serbatoio		C
Consumo acqua potabile e calda		C
Depurazione, decalcificazione e verifica periodica della potabilità		C
<b>CANTINE E SPAZI DI DISIMPEGNO</b>		
Installazione impianto luce, rifacimento ed adeguamento	L	
Sostituzione lampadine e riparazione impianto elettrico e regolatore a tempo		C
Servizio disinfestazione: derattizzazione e disinfestazione locali e bidoni immondizie		C
Consumi energia elettrica		C
Tinteggiatura pareti e soffitti		C
Pulizia e relativi materiali d'uso		C

<b>COPERTURE E LASTRICI</b>		
MANUTENZIONE STRAORDINARIA	L	
Rifacimento integrale manto e sottomanto di copertura e riparazione parziale sottomanto	L	
Sostituzione grondaie, converse, scossaline, paraneve e pluviali	L	
Rifacimento comignoli	L	
Installazione di eventuale parafulmine	L	
MANUTENZIONE ORDINARIA		C
Ripassatura e riparazione parziale manto		C
Riparazione pavimentazioni ed impermeabilizzazioni di lastrici solari		C
Pulizia, sigillatura e impermeabilizzazione grondaie e sgombero neve		C
Pulizia comignoli, canne fumarie, installazione elementi di salvaguardia		C
<b>CORSIE E RAMPE AUTORIMESSE</b>		
MANUTENZIONE STRAORDINARIA		
Rifacimento delle pavimentazioni	L	
Installazione, rifacimento e adeguamento impianto luce	L	
Realizzazione segnaletica verticale e orizzontale	L	
Installazione/adeguamento impianto antincendio, collaudo, acquisto estintori e componenti	L	
MANUTENZIONE ORDINARIA		C
Riparazione manutenzione pavimentazioni		C
Installazione apparecchi chiusura radiocomando		C
Riparazione automatismi chiusura e telecomando e piccole sostituzioni		C
Sostituzione lampadine, riparazione impianto luce e regolatore tempo		C
Manutenzione ordinaria della segnaletica		C
Manutenzione ordinaria, ricarica, sostituzione ed integrazione estintori e componenti		C
Ispezione, verifica e collaudi periodici enti preposti		C
Consumi energia elettrica compreso canone per i consumi		C
Sgombero neve e acquisto sale		C
<b>CORTILI E GIARDINI</b>		
Installazione recinzioni e cancelli, accessi carrabili determinati dall'Azienda	L	
Sostituzione, riparazione e verniciatura dei cancelli e delle recinzioni		C
Esecuzione di pavimentazioni di cortili, marciapiedi in zone verdi		C
Installazione, riparazione, sostituzione e verniciatura di attrezzature per stendere la biancheria		C
Manutenzione aree verdi: taglio erba, potature, annaffiature, acquisto concimi ed antiparassitari, consumi d'acqua		C
Acquisto attrezzature e macchine occorrenti per manutenzione delle aree verdi		C
Installazione, rifacimento ed adeguamento impianto di illuminazione	L	
Riparazione impianto luce; sostituzione lampadine, consumi energia elettrica		C
Pulizia cortile aree verdi, sgombero neve, compresi i relativi materiali d'uso e pulizie caditoie stradali		C
<b>FOGNATURE E SCARICHI</b>		
Allacciamento rete comunale	L	
Rifacimento riparazione rete fognaria dal collettore al fabbricato e al suo interno, installazione del sifone	L	
Installazione, sostituzione e riparazione colonne montanti e rete di raccolta	L	
Pulizia e spurgo dei pozzetti e sifoni		C
Installazione, sostituzione e riparazione impianto sollevamento acque di rifiuto	L	
Gestione, manutenzione periodica e riparazione di parti dell'impianto di sollevamento acque di rifiuto		C
Spurgo delle reti fognarie, disotturazione e pulizia periodica delle colonne di scarico e relativi pozzetti, reti fognarie e vasche di tenuta (imhoff, degrassatori, biologiche settiche)		C

Derattizzazione rete fognaria e relativi pozzetti		C
<b>IMPIANTO CENTRALIZZATO TV</b>		
Installazione di impianto centrale Tv per ricezione di programmi	L	
Riparazione, sostituzione, ampliamento impianto centrale Tv per ricezione programmi		C
<b>RISCALDAMENTO E ACQUA CALDA SANITARIA IMPIANTO CENTRALIZZATO</b>		
Installazione impianto di riscaldamento e acqua calda	L	
Adeguamento impianto alle norme antincendio e contenimento dei consumi	L	
Sostituzione caldaia, bruciatore, cisterne, boiler	L	
Sostituzione di apparecchiature o parti di esse per danno accidentale		C
Riparazione di parti accessorie delle apparecchiature		C
Installazione/adequamento impianto antincendio, collaudo, acquisto estintori	L	
Manutenzione ordinaria, ricarica, sostituzione ed integrazione estintori, ispezioni e collaudi periodici, tasse di concessione, compensi tenuta libretto centrale		C
Manutenzione ordinaria in abbonamento, compreso compenso per il terzo responsabile		C
Acquisto combustibile, consumi forza motrice, energia elettrica e acqua		C
Pulizia impianto e verifiche periodiche		C
Riparazione rivestimento refrattario		C
Ricostruzione rivestimento refrattario	L	
Spese Manutenzione e funzionamento Depuratori acqua		C
Compenso a tecnici per bilanciamento impianto termico		C
Tassa ASL verifica impianto		C
Manutenzione e sostituzione delle valvole di zona e sue intercettazioni, dei termostati ambiente e relativi circuiti elettrici		C
<b>SCALE E VANO SCALE</b>		
Ricostruzione gradini, pavimenti pianerottoli, battiscopa e rampanti	L	
Tinteggiatura e verniciatura delle pareti , degli infissi, di ringhiere, parapetti e opere metalliche		C
Eventuale sostituzione degli infissi (portoncini di ingresso, finestre.)	L	
Manutenzione ordinaria, riparazione, verniciatura degli infissi, sostituzione di parti accessorie e ferramenta di sostegno e chiusura		C
Fornitura, manutenzione, sostituzione contenitori per rifiuti, bacheche, zerbini, tappeti e altro materiale d'arredo		C
Fornitura e posa casellari postali		C
Installazione rifacimento ed adeguamento impianto elettrico e citofonico	L	
Riparazione impianto elettrico e citofonico		C
Applicazione targhette nominative		C
Riparazione e sostituzione dispositivi chiusura (serrature e chiudiporta)		C
Sostituzione vetri degli infissi		C
Installazione e adeguamento impianto antincendio comprese spese collaudo, acquisto estintori	L	
Manutenzione ordinaria, ricarica, sostituzione ed integrazione estintori e componenti		C
Ispezione, verifica e collaudi periodici enti preposti		C
Installazione, riparazione e sostituzione di corpi illuminanti e relativi componenti e accessori		C
Pulizia e relativi materiali d'uso		C
Consumi energia elettrica		C
<b>TRATTAMENTO ACQUE POTABILI</b>		
Installazione impianto trattamento acque potabili	L	
Riparazione e sostituzione parti componenti impianto trattamento acque potabili per usura		C
Consumo sali resine, forza motrice		C

SINGOLI ALLOGGI	COMPETENZA SPESE
<b>IMPIANTO AUTONOMO DI RISCALDAMENTO ED ACQUA CALDA</b>	
Installazione, rifacimento integrale, adeguamento normativo dell'impianto	L
Contributo per la sostituzione della caldaia nei casi e per gli importi previsti dal Regolamento approvato dall'Azienda con Delibera dell'Amministratore Unico n. 233/98	L
Manutenzione ordinaria dell'impianto e di tutti i componenti	C
Riparazione, anche mediante sostituzione, di parti della caldaia e dello scaldabagno (pompa, scambiatore, vaso chiuso, valvola gas, parti elettriche ed elettroniche)	C
Riparazione e pulizia interna ed esterna dei corpi scaldanti anche con sostituzione delle valvole e loro guarnizioni	C
Pulizia interna e disotturazione delle tubazioni degli anelli di distribuzione ai corpi scaldanti	C
Manutenzione e sostituzione delle valvole di zona e sue intercettazioni, dei termostati ambiente e relativi circuiti elettrici	C
Pulizia periodica della canna fumaria e delle canne di esalazione vapori	C
Compilazione e tenuta del libretto di impianto e altri obblighi normativi	C
Controllo del rendimento di combustione (analisi dei fumi)	C
Predisposizione o installazione del boiler elettrico	L
Sostituzione o riparazione del boiler elettrico	C
<b>IMPIANTO ELETTRICO</b>	
Installazione, rifacimento integrale, adeguamento normativo impianto elettrico	L
Installazione, rifacimento integrale, adeguamento normativo impianto elettrico	L
Manutenzione ordinaria impianto elettrico	C
Riparazione impianto elettrico per cortocircuito	C
Installazione, rifacimento integrale ed adeguamento di suonerie e apparecchi citofonici interni	L
Riparazioni e sostituzione di suonerie e apparecchi citofonici interni	C
<b>IMPIANTO IDRICO,SANITARIO,GAS</b>	
Installazione e rifacimento integrale e adeguamento impianto	L
Sostituzione sanitari, rubinetteria, apparecchiature e componenti	C
Installazione contatori divisionali acqua calda e fredda	L
Pulizia di contatori divisionali acqua calda e fredda per usura e loro sostituzione	C
Sostituzione e riparazioni rubinetteria, valvole e chiavi d'arresto (acqua e gas)	C
Sostituzione apparecchiature di scarico sanitari	C
Disotturazione e pulizia periodica elementi di raccordo colonne montanti (braghe, curve e pezzi speciali)	C
<b>PARETI E SOFFITTI</b>	
Ripristino di intonaci	C
Tinteggiatura pareti e soffitti	C
<b>PAVIMENTI E RIVESTIMENTI</b>	
Rifacimento a seguito di difetto costruttivo nella posa o nel materiale accertato dall'Azienda	L
Riparazione	C
<b>SERRAMENTI INFISSI</b>	
Eventuale sostituzione di infissi esterni ed interni (porte, finestre, avvolgibili, persiane ecc...)	L
Riparazione serrande avvolgibili	C
Riparazione/sostituzione cordelle di attacco al rullo, molle di richiamo, accessori	C
Manutenzione ordinaria, riparazione infissi esterni ed interni (porte, finestre,	C

avvolgibili, persiane ecc...), sostituzione di parti accessorie e ferramenta di sostegno e chiusura

---

Verniciatura serramenti esterni, scuri ed avvolgibili (almeno biennale)

C

Verniciatura dei serramenti interni

C