

A.T.E.R.
AZIENDA TERRITORIALE
EDILIZIA RESIDENZIALE
PADOVA

LA CARTA DEI SERVIZI

Padova, lì 02.03.2004

SOMMARIO

– Prefazione	2
– Presentazione del Presidente.....	3
– Fini istituzionali	4
– Struttura organizzativa.....	5
– Gli organi dell'ATER.....	6
– La carta dei servizi.....	7
– Diritti dell'inquilino.....	8
– Doveri dell'inquilino.....	10
– Assegnazione in locazione alloggi.....	12
– Norme di buon vicinato.....	13
– Ospitalità temporanea terze persone.....	14
– Ampliamento nucleo familiare.....	15
– Allontanamento temporaneo dall'alloggio.....	16
– Subentro nell'assegnazione di altro componente nucleo familiare	17
– Cambio alloggio.....	18
– Disdetta contratto locazione – riconsegna chiavi.....	19
– Bolletta – modalità di pagamento.....	20
– Restituzione depositi cauzionali.....	21
– Rilevazione periodica dei redditi nuclei familiari assegnatari.....	22
– Domanda revisione canone locazione.....	23
– Decadenza assegnazione alloggio.....	24
– Morosità.....	25
– Costituzione e funzionamento autogestione.....	26
– Il condominio e la gestione diretta.....	27
– Manutenzione ordinaria.....	28
– Manutenzione impianti riscaldamento autonomo.....	30
– Manutenzione straordinaria.....	32
– Vendita degli alloggi.....	33
– Acquisto alloggio ai sensi delle leggi vigenti.....	34
– Reclami.....	36
– Orari.....	37
– Termini procedure amministrative.....	38
– Tabella termini.....	39
– Autocertificazione.....	42
– Validità Carta Servizi.....	43

PREFAZIONE

La Regione Veneto, con la Legge Regionale 10/95 ha trasformato gli Istituti Autonomi Case Popolari (I.A.C.P.) in Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale (A.T.E.R.) quali enti pubblici economici dotati di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile promuovendo una riorganizzazione complessiva del settore dell'ERP.

La Carta dei Servizi redatta dall'ATER di Padova rappresenta un significativo e qualificante momento di come anche la Pubblica Amministrazione intende rapportarsi ai cittadini, in quanto utenti e fruitori di un servizio.

Sotto questo profilo la Carta dei Servizi, diviene strumento fondamentale per un corretto rapporto fra Ente Gestore ed Inquilino dell'edilizia residenziale pubblica.

L'informazione nei confronti dell'utenza costituisce un elemento essenziale per un'Azienda istituita con finalità pubbliche che deve saper coniugare l'imprenditorialità, tipica del privato, con i principi della trasparenza, efficacia ed efficienza, richiesti alla Pubblica Amministrazione.

L'ATER di Padova ha dimostrato di aver recepito lo spirito della riforma degli I.A.C.P., affrontando le varie problematiche che una fase di trasformazione-innovazione implica, con determinazione ed impegno.

In tale contesto, appare importante l'iniziativa dell'ATER di Padova, di presentare la Carta dei Servizi nello spirito della legge di riforma che vede i nuovi Enti impegnati non solo nella ottimizzazione delle risorse economiche disponibili, ma anche nella ricerca di un più maturo confronto con gli assegnatari, dal quale risultino chiari i reciproci diritti e doveri.

Questa Carta dei Servizi rafforza, dunque, il nuovo approccio all'edilizia pubblica: un nuovo modo che la Regione Veneto ha saputo indicare e proporre e che l'ha vista diventare punto di riferimento essenziale a livello nazionale.

Padova lì, 02.03.2004

PRESENTAZIONE

L'ATER nasce dalla trasformazione degli I.A.C.P. disposto dall'art. 1 della Legge Regionale del Veneto 9 marzo 1995 n° 10 la quale ha disciplinato il nuovo ordinamento degli Enti Regionali operanti nel settore della Edilizia Residenziale Pubblica.

L'ATER di Padova è lieta di inviare a ciascun inquilino ed alle Amministrazioni locali ed alle Associazioni degli inquilini la Carta dei Servizi vagliata e sottoscritta insieme alle organizzazioni sindacali degli inquilini. Si tratta di un atto importante verso la partecipazione e la trasparenza amministrativa.

La predisposizione della Carta dei Servizi si inserisce nel più ampio obiettivo di migliorare la comunicazione, l'informazione, il rapporto tra l'ATER e la società in cui opera. Con questo documento l'Azienda vuole aiutare gli inquilini, e più in generale tutti coloro che hanno rapporti con la medesima, a comprendere meglio il funzionamento dei propri uffici nonché i reciproci diritti e doveri.

Si spera di essere riusciti con la Carta dei servizi a realizzare uno strumento utile per chi, dovendo accedere all'ATER per gli adempimenti di ordinaria amministrazione, necessita di informazioni semplici ma essenziali per orientarsi nella struttura organizzativa dell'Ente, per avere indicazioni sugli atti da compiere, sui documenti necessari, sulle modalità di svolgimento delle procedure, sugli uffici e sul personale a cui rivolgersi.

La presente Carta dei Servizi si articola in tre parti.

La prima enuncia i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione dei servizi e gli strumenti adottati.

La seconda evidenzia i diritti e i doveri degli assegnatari e fornisce le informazioni utili per usufruire dei servizi offerti, indicando le procedure all'uopo necessarie.

La terza contiene la suddivisione delle procedure relative ai singoli servizi; per stabilire preventivamente e verificare successivamente le prestazioni effettuate, il mancato rispetto delle quali è presupposto delle eventuali azioni di reclamo.

La presente Carta dei Servizi si estende anche agli alloggi gestiti per conto del Comune di Padova e di altri Enti

L'ATER di Padova si augura che la presente Carta dei Servizi diventi una guida per gli utenti da utilizzare in ogni occasione.

Padova lì, 02.03.2004

I FINI ISTITUZIONALI DELL'ATER

In forza della Legge istitutiva e del proprio Statuto, l'ATER opera svolgendo le seguenti attività:

- Attua interventi di Edilizia Residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza, anche attraverso programmi integrati e programmi di recupero urbano, utilizzando risorse finanziarie proprie e/o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici.
- Progetta programmi integrati e programmi di recupero urbano e/o esegue opere di edilizia e di urbanizzazione, per conto di Enti Pubblici.
- Svolge attività per nuove costruzioni e/o per il recupero del patrimonio esistente, collegata a programmi di Edilizia residenziale pubblica.
- Gestisce il patrimonio di altri Enti Pubblici comunque realizzato o acquisito, nonché svolge ogni altra attività di Edilizia Residenziale Pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale.
- Stipula convenzioni con gli enti locali e con altri operatori per la progettazione e l'esecuzione delle opere.
- Svolge attività di consulenza e assistenza tecnica a favore di operatori pubblici e privati.
- Interviene salvaguardando quanto stabilito dalle Leggi regionali, mediante la utilizzazione di risorse proprie, non vincolate ad altri scopi istituzionali, con fini calmieratori, sul mercato edilizio realizzando abitazioni allo scopo di locare o venderle a prezzi economicamente competitivi.
- Formula proposte sulle localizzazioni degli interventi di edilizia Residenziale, svolgendo anche altri compiti attribuiti da Leggi Statali e Regionali.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Alla data di pubblicazione della presente Carta dei Servizi, l'ATER espleta i propri compiti istituzionali avvalendosi dell'apporto professionale di n° 55 dipendenti organizzati in aree funzionali.

- Amministrativa-gestionale-legale con le funzioni dell'amministrazione generale e della gestione del patrimonio immobiliare;
- Tecnica-manutentiva con le funzioni di progettazione, direzione lavori, costruzione nonché manutenzione degli immobili.

L'ATER è retta da un Consiglio di Amministrazione composto di cinque membri:

- Due nominati dalla Giunta Regionale del Veneto di cui uno con funzioni di Presidente;
- Uno dal Comune di Padova;
- Uno dall'Amministrazione Provinciale;
- Uno designato dall'ANCI regionale.

Sono organi dell'ATER:

- Il Presidente;
- Il Consiglio di Amministrazione;
- Il Collegio dei Revisori dei Conti (nominato dalla Regione)
- Il Direttore (nominato dal Consiglio di Amministrazione)

GLI ORGANI DELL'ATER DI PADOVA

PRESIDENTE

Avv. Andrea Drago

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dott. Luisella Vaccato (Vice Presidente)
Dott. Lionello Toniolli (Componente)
Sig. Giuseppe Mario (Componente)
Sig. Alessandro Baldin (Componente)

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Dott. Nicola Serafini (Presidente)
Dott. Teddi Cavinato (Componente)
Rag. Maria Dovico (Componente)

DIRETTORE

Ing. Aldo Luciano Marcon

LA CARTA DEI SERVIZI

La gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) si caratterizza per essere un servizio volto a garantire il godimento di un diritto primario, quale è quello abitativo delle fasce sociali più deboli.

Diventare protagonisti di un percorso di qualità diviene uno strumento non solo di recupero del rapporto con i cittadini/inquilini, ma anche un mezzo per incentivare la produttività e la redditività della gestione.

L'ATER considera obiettivo prioritario assicurare l'efficienza dei servizi, la certezza dei rapporti con gli inquilini, 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.

La Carta dei Servizi è redatta in conformità ai recenti provvedimenti normativi adottati in Italia, che recepiscono principi già operanti in sede comunitaria (in tal senso si veda la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94).

Tra essi assumono peculiare rilievo i principi di:

- uguaglianza: l'ATER si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli inquilini, 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, assicurando la regolarità e continuità del servizio ed attivandosi per ridurre al minimo i disagi che si verificano per cause di forza maggiore;
- cortesie e flessibilità nelle prestazioni ed in generale nei rapporti con gli inquilini;
- 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.

Per conseguire tali risultati l'ATER di Padova ha individuato e proposto con la presente Carta dei Servizi alcuni termini temporali per lo svolgimento dei procedimenti per concretizzare il livello di qualità dei servizi forniti relativi ai fattori dell'informazione, dell'accoglienza, della cortesia, della tempestività, dell'affidabilità, della trasparenza e della flessibilità e certezza della richiesta.

Questi fattori si riferiscono a quegli aspetti della qualità formale e sostanziale che sono propri di ogni servizio e che costituiscono i presupposti su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare servizi sempre più rispondenti alle aspettative degli inquilini.

DIRITTI DELL'INQUILINO

La locazione è disciplinata innanzitutto dalle Leggi nazionali e regionali, dal Contratto di locazione e dai Regolamenti.

- 1) 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 o di abbandono del nucleo familiare da parte dell'assegnatario, i componenti del nucleo hanno possibilità di subentrare nell'assegnazione.
- 2) 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.
- 3) 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 riduzione del canone.
- 4) Ospitare e coabitare con nuove persone.
L'assegnatario, previa autorizzazione del Comune e contestuale segnalazione all'ATER, può ospitare nel proprio alloggio terze persone per un periodo massimo di due anni.
Dal 4° mese di permanenza dell'ospite nell'alloggio, l'ATER, provvede ad integrare il canone di locazione tenendo anche conto del reddito della persona ospitata.
Tale ospitalità temporanea non comporta inserimento nel nucleo familiare e non genera quindi alcun diritto al subentro nell'assegnazione.
- 5) L'ampliamento del nucleo familiare dell'assegnatario a favore di terze persone viene concesso dal Sindaco competente secondo quanto previsto dalla legge regionale vigente.
- 6) Decidere la gestione delle parti comuni.
La legge prevede l'Autogestione da parte degli inquilini, dei servizi 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.
- 7) Usufruire dell'assistenza manutentiva dell'ATER.
Ad esclusione della manutenzione (prevista nel "Regolamento"), che è a carico dell'inquilino, l'ATER provvede alla manutenzione programmata dei fabbricati ERP nei limiti dei fondi disponibili e secondo le competenze previste dal regolamento per gli inquilini in locazione e dalle norme del Codice Civile.

- 8) Ottenere le informazioni generali sulla gestione delle parti comuni (autogestioni e condomini) e sui relativi regolamenti.
- 9) Ricevere tutte le informazioni e la rendicontazione dei servizi a rimborso gestiti direttamente dall'ATER, la quale non assume la veste di amministratore.
- 10) Usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni connesse al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.
- 11) Accedere, previa richiesta, ai documenti predisposti dall'ATER che lo riguardano personalmente.
- 12) Usufruire dell'assistenza sindacale in osservanza alle disposizioni contenute nell'art. 25 L. n°241/90 con possibilità di aderire ad una associazione sindacale degli inquilini.
- 13) Accedere al Fondo sociale art. 21 L.R. n. 10/96 e successive modificazioni ed integrazioni, in presenza dei presupposti evidenziati dall'articolo citato.

DOVERI DELL'INQUILINO

- 1) Osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, il Regolamento di utenza e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle disposizioni contenute nella legge e nei casi più gravi la decadenza dall'assegnazione con la conseguente risoluzione del contratto.
- 2) Pagare regolarmente il canone di locazione e oneri accessori nei modi e nei termini indicati dall'ATER e dalle norme di legge.
- 3) Presentare annualmente 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.
- 4) Occupare stabilmente l'alloggio assegnato.
 - Il nucleo familiare deve occupare l'alloggio assegnato entro 30 giorni dalla consegna e deve risiedervi stabilmente.
 - Nel caso in cui l'inquilino rinunci all'alloggio che gli viene assegnato senza una adeguata motivazione, viene escluso dalla graduatoria.
 - In caso di allontanamento dall'alloggio, l'inquilino deve darne comunicazione all'ATER specificando i motivi dell'assenza; in tale periodo non è consentito ospitare terze persone nell'alloggio.
- 5) Comunicare all'ATER ogni variazione del nucleo familiare.
Inoltre, se l'inquilino vuole ospitare nel proprio alloggio terze persone, per esigenze di assistenza o seri motivi familiari, deve chiedere l'autorizzazione preventiva al Comune che comunica all'ATER il provvedimento.
- 6) Non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli pena la decadenza della locazione.
- 7) 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.
- 8) 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 renderanno necessari e che comunque sono specificatamente dettagliati nel Regolamento per gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

- 9) **Non eseguire opere abusive** , e pertanto è tenuto a chiedere l'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.
- 10) Rispettare il Regolamento per gli assegnatari di alloggi di E.R.P. ed ove in vigore i regolamenti di condominio o di Autogestione, 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. Ove l'ATER fosse costretta ad intervenire versando somme per il pagamento di servizi, come acqua, gas, luce, ecc., spettanti all'assegnatario, questi ne risponderà con le stesse conseguenze previste per la morosità nel pagamento del canone di locazione.
- 11) Rispettare le normative riguardanti l'autogestione ove esistente, ed in particolare il dettato normativo relativo così come previsto dal Regolamento per gli Assegnatari di Edilizia Residenziale Pubblica.

Il mancato rispetto di quanto sopracitato comporterà avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione, oltre alle ulteriori eventuali conseguenze previste dal Capo VI L.R. 10/96 e successive modifiche ed integrazioni

ASSEGNAZIONE IN LOCAZIONE DEGLI ALLOGGI

Le assegnazioni di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono effettuate dal Sindaco del Comune, nel cui territorio gli alloggi sono ubicati, in base a graduatorie formate a seguito di bandi pubblici.

Le assegnazioni di alloggi effettuate per emergenza abitativa (art. 11 L. R. 10/96) sono di competenza dell'Amministrazione Comunale.

CONTRATTO DI LOCAZIONE E CONSEGNA DELLE CHIAVI

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Procedura

Il Comune emette il provvedimento di assegnazione all'inquilino e lo trasmette all'ATER.

L'ATER , dopo il ricevimento del provvedimento di assegnazione , convoca l'inquilino per la stipula del contratto di locazione .

Contestualmente all'invito per la firma del contratto viene spedito il bollettino di pagamento con l'indicazione dell'importo del deposito cauzionale, delle spese contrattuali, di registrazione, etc.,. **che devono essere pagate prima della stipula del contratto**

Successivamente l'inquilino viene convocato per la sottoscrizione del Verbale di Consegna dell'alloggio e per la consegna delle chiavi.

Documentazione necessaria

Stato di famiglia; dichiarazione dei redditi più recente; (questi documenti vengono raccolti dal Comune e consegnati all'ATER assieme all'atto di assegnazione); copia di un documento di identità; codice fiscale; decreto di assegnazione; copia della lettera di invito.

Note e osservazioni

Se la consegna dell'alloggio avviene entro il 15 del mese l'inquilino paga il canone per il mese in corso, altrimenti il canone dovuto decorre dal mese successivo. L'ATER è tenuta ad avvisare l'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuta consegna dell'alloggio. L'alloggio deve essere occupato entro 30 giorni dalla data di consegna delle chiavi.

NORME DI BUON VICINATO

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

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

Obblighi degli inquilini

- Rispettare il Regolamento di condominio;
- rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti fra loro e con gli occupanti di fabbricati vicini, in particolare:
 - 1) astenersi dall'uso esclusivo di spazi e servizi comuni;
 - 2) utilizzare gli spazi ed i servizi (sia comuni che esclusivi) in base alla loro destinazione d'uso, tenendoli puliti e in ordine;
 - 3) curare il rispetto delle norme di buon vicinato anche da parte di ospiti e familiari.

E' vietato:

- modificare 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 domestico;
- collocare piante, strutture e manufatti nei giardini e negli spazi comuni, così come antenne TV o satellitari senza la preventiva autorizzazione dell'ATER.

In caso di violazione delle disposizioni sopracitate, l'ATER promuoverà tutte le azioni necessarie a sanzionare l'illecito, segnalando ove necessario i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.

Le gravi contravvenzioni ai regolamenti vigenti saranno altresì segnalate ai Comuni che potranno disporre la decadenza dall'assegnazione e l'eventuale revoca dell'assegnazione.

OSPITALITA' TEMPORANEA DI TERZE PERSONE

Ufficio competente: Ufficio Canonici

Inizio della procedura

L'inquilino deve presentare al Comune e per conoscenza all'ATER domanda di ospitalità temporanea, indicandone le motivazioni, nonché la durata

Documentazione necessaria

Per tutti i cittadini, documentazione del reddito. Per gli ospitati, per i cittadini stranieri, inoltre, copia del permesso di soggiorno.

Note e osservazioni

Nella domanda occorre indicare l'inizio e il termine della durata dell'ospitalità.

Dal quarto mese l'ATER provvede ad integrare il canone di locazione con una indennità determinata in relazione della capacità reddituale della persona ospitata, si ricorda che qualora l'ospitalità si protragga per un periodo superiore a cinque mesi anche non consecutivi nell'arco dell'anno solare, l'ospitalità è ammessa esclusivamente previa autorizzazione del Comune e contestuale segnalazione dell'inquilino all'ATER.

La mancata richiesta di autorizzazione entro 15 giorni dal superamento del termine di cui sopra, comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa pari al doppio del canone dovuto.

In ogni caso l'ospitalità non potrà essere concessa qualora l'inquilino non sia in regola con tutti i pagamenti.

L'ospite non acquista la qualifica di assegnatario né alcun altro diritto al subentro nell'assegnazione in caso di decesso o trasferimento dell'effettivo assegnatario.

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Inizio della procedura

L'inquilino deve comunicare al Comune di residenza e all'ATER la variazione del proprio nucleo familiare, indicandone le motivazioni.

Documentazione necessaria

Autocertificazione dello stato di famiglia del nucleo preesistente e di quello nuovo. Documentazione reddituale di tutti i componenti il nucleo familiare o dichiarazione sostitutiva di atto notorio.

Nei casi particolari, l'ufficio indica quali altri documenti sono necessari

Procedura

Entro novanta giorni il Comune provvede ad aggiornare la composizione del nucleo familiare dandone comunicazione all'inquilino, l'ATER verifica che tale ampliamento non faccia perdere all'inquilino i requisiti previsti per la permanenza negli alloggi pubblici.

Note e osservazioni

L'ampliamento del nucleo familiare può essere richiesto esclusivamente nei seguenti casi:

- matrimonio;
- adozione di minore;
- convivenza anche con figli naturali riconosciuti;
- rientro nel nucleo familiare del coniuge dell'assegnatario che, già componente del nucleo medesimo, avesse abbandonato l'alloggio;
- rientro nel nucleo familiare del figlio che avesse abbandonato l'alloggio, solo nel caso in cui l'assenza si sia protratta per un periodo non superiore a cinque anni;
- ricongiungimento familiare per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione Europea ottenuto in conformità alla normativa statale vigente (permesso di soggiorno).

L'ampliamento consente al nuovo componente di subentrare nella locazione dell'alloggio in presenza di tutte le altre condizioni previste dalla legge.

L'ATER provvede ad aggiornare il canone di locazione in base alla capacità reddituale del nuovo componente.

ALLONTANAMENTO TEMPORANEO DALL'ALLOGGIO

Ufficio competente: Ufficio Canonici

Modalità di inizio della procedura

L'inquilino segnala all'ATER l'allontanamento dall'alloggio.

Documentazione necessaria

L'inquilino presenterà la documentazione eventualmente ritenuta necessaria per giustificare l'assenza.

Descrizione della procedura

L'ATER si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza.

Note e osservazioni

In caso di allontanamento dall'alloggio, l'inquilino è tenuto a segnalare all'ATER i motivi dell'assenza. In caso di allontanamento non giustificato, l'ATER chiede al Comune competente di avviare la procedura di decadenza dall'assegnazione. Non è consentito ospitare terze persone nel periodo di allontanamento dall'alloggio.

SUBENTRO NELL'ASSEGNAZIONE DI UN ALTRO COMPONENTE DEL NUCLEO FAMILIARE

Ufficio competente: Ufficio Canonici

Inizio della procedura.

Su domanda indirizzata all'A.T.E.R., da parte dell'interessato avente titolo al subentro, o su iniziativa dell'ufficio.

Documentazione necessaria

Del richiedente: stato di famiglia; attestazione circa la sussistenza dei requisiti per la permanenza nell'alloggio; codice fiscale; copia di un documento di identità del richiedente; certificato di morte se del caso, oppure certificato anagrafico attestante l'abbandono dell'alloggio da parte dell'inquilino indicandone le motivazioni e la nuova residenza.

Procedura

Il subentro nell'assegnazione è ammesso nelle ipotesi previste dalla Legge Regionale 10/96 – 14/97 (per decesso dell'inquilino, separazione tra coniugi, scioglimento del matrimonio, cessazione degli effetti civili del medesimo, abbandono del nucleo familiare).

L'ATER dopo avere verificato l'esistenza del diritto al subentro in capo al richiedente, invita, con lettera, il richiedente per procedere alla stipula di un nuovo contratto di locazione.

CAMBIO DI ALLOGGIO

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Inizio procedura

Bando Comunale biennale.

Gli inquilini interessati presentano al Comune (su appositi moduli forniti dal Comune) domanda di mobilità.

Il Comune elabora un piano di mobilità tenendo conto degli alloggi disponibili e delle esigenze dei richiedenti.

Il Comune esamina le domande di cambio alloggio, e, in base alle priorità stabilite dalla legge regionale, formula una graduatoria.

Il Comune in base alla Legge Regionale può autorizzare, per casi particolari e gravi il cambio alloggio in deroga alla suddetta graduatoria.

L'ATER collabora con il Comune fornendo le notizie in suo possesso relative alla situazione abitativa dei richiedenti.

Note e osservazioni

Sono ammesse, inoltre, domande presentate all'ATER di cambio alloggio consensuale tra inquilini, che devono essere presentate da entrambi i richiedenti.

Anche per questo tipo di richiesta, prima della autorizzazione, l'ATER verifica il possesso dei requisiti per la permanenza nell'alloggio.

DISDETTA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE E RICONSEGNA DELLE CHIAVI DELL'ALLOGGIO

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Inizio della procedura

Comunicazione di disdetta da parte dell'inquilino all'ATER almeno un mese prima del rilascio dell'alloggio.

Procedura

L'inquilino deve provvedere a :

- Pagare il canone **di affitto e le spese condominiali** per tutto il periodo di occupazione dell'alloggio, quindi fino al mese, compreso, in cui vengono riconsegnate le chiavi dello stesso.
- Sgomberare completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, magazzino, garage, scoperto, ecc.)
- **Rimuovere l'eventuale carta da parati ripristinando lo stato originario delle pareti con adeguata dipintura;**
- **Imbiancare pareti e soffitti, verniciare porte e finestre**, se questi interventi sono stati eseguiti prima dei tre anni dal giorno di riconsegna dell'alloggio.
L'inquilino dovrà altresì dimostrare di aver effettuato l'intervento mediante esibizione di idonei documenti fiscali, oppure se si tratta di interventi eseguiti direttamente dall'inquilino stesso, mediante comunicazione scritta all'A.T.E.R.
- Pulire a fondo l'alloggio
- Nel caso l'alloggio sia provvisto di impianto di riscaldamento autonomo, consegnare il "libretto di impianto" come previsto dal DPR n. 412/93 art. 11 2, 5, 9 e 11;
- Demolire a proprio totale carico **le opere abusive** apportate agli alloggi e pertinenze non autorizzate dall'ATER e non sanate dal Comune , riportando i locali nell'originario stato. Va considerato 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;
- **Sottoscrivere, in accordo con l'Ufficio Manutenzione, il verbale di Riconsegna dell'Alloggio, in mancanza del quale l'alloggio non si intende riconsegnato all'ATER e l'inquilino è tenuto a pagare il canone.**

BOLLETTA E SUE MODALITA' DI PAGAMENTO

Ufficio competente: Ufficio Canoni Inquilinato

Inizio della procedura

Le bollette emesse dall'ATER sono inviate all'indirizzo dell'inquilino.

Documentazione necessaria

Per effettuare il pagamento del canone occorre essere in possesso del bollettino/fattura o tramite RID con prelievo diretto dal c/c bancario . In caso di mancato ricevimento o di smarrimento, va richiesto all'ufficio competente un duplicato.

Procedura

Il pagamento delle bollette può avvenire presso gli Uffici Postali entro il 15 del mese, utilizzando il bollettino di versamento relativo al mese in corso, ovvero entro 15 giorni dal ricevimento.

Sarà possibile, previa comunicazione da parte dell'ATER, procedere al pagamento dei canoni di locazione e dei servizi accessori, mediante altre modalità di pagamento che saranno comunicate a domicilio all'utente.

Eventuale ritardo nel pagamento comporta l'addebito degli interessi legali di mora.

In particolare, va sottolineato che:

- Col bollettino di pagamento del canone gli inquilini ricevono indicazioni analitiche sulle voci che determinano l'importo mensile da versare. In occasione di particolari scadenze e/o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, agli inquilini saranno inviate istruzioni ed informazioni per lettera o attraverso avvisi riportati sugli stessi bollettini.

E' opportuno che l'utente presti attenzione ai messaggi stampati periodicamente sulla bolletta negli appositi spazi.

RESTITUZIONE DEPOSITI CAUZIONALI

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Procedura

L'ATER restituisce all'atto della cessata locazione, il deposito cauzionale versato, qualora l'inquilino sia in regola con i pagamenti e con tutti gli altri obblighi.

Tale restituzione è subordinata al fatto che l'inquilino sia in regola con i pagamenti e gli eventuali conguagli spese e consegna l'alloggio in buone condizioni di manutenzione, salvo il normale deperimento dovuto all'uso. Ove risultino dal Verbale di Riconsegna dell'alloggio danni causati dall'assegnatario, l'ATER potrà trattenere il deposito cauzionale e riservarsi di agire per il recupero dei costi rimanenti.

RESTITUZIONE SOMME ERRONEAMENTE VERSATE

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Procedura

Per l'inquilino, che per una qualsiasi ragione avesse versato somme superiori a quelle regolarmente richieste, l'ATER provvederà a compensare i versamenti eccedenti il dovuto con le partite contabili relative ai canoni correnti.

RILEVAZIONE ANNUALE DEI REDDITI DEI NUCLEI FAMILIARI DEGLI ASSEGNATARI

Ufficio competente: Ufficio Canoni

Inizio della procedura

L'ATER ogni anno, richiede agli assegnatari la documentazione reddituale di tutti i componenti il nucleo familiare per l'aggiornamento del canone di locazione.

Documentazione necessaria

Copia della documentazione dei redditi del nucleo familiare relativi all'anno precedente alla richiesta come più specificatamente indicato nella stessa richiesta.

Procedura

I documenti devono essere spediti entro la data indicata nella richiesta.

I redditi devono riferirsi a tutti i componenti del nucleo familiare e/o conviventi e/o ospitati.

Tutti gli altri componenti che non hanno percepito alcun reddito e che hanno più di 14 anni devono inviare documento che giustifichi l'assenza di reddito (es. certificato di disoccupazione, certificato che attesti lo stato di studente). E' possibile effettuare una autocertificazione nei casi previsti dalla normativa vigente.

L'Azienda effettuerà verifiche ed accertamenti sulla veridicità di quanto dichiarato.

Si ricorda che il mancato invio della documentazione reddituale comporta la decadenza dall'assegnazione ai sensi di Legge e l'applicazione di un canone di locazione pari al 250% rispetto all'equo canone.

DOMANDA DI REVISIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE

Ufficio competente: Ufficio Canonici

Inizio della procedura

Qualora il reddito del nucleo familiare abbia subito una variazione in diminuzione, l'assegnatario può presentare domanda di revisione del canone.

Documentazione necessaria

Certificazioni (o autocertificazioni) attestanti le modifiche avvenute nel nucleo familiare, sia reddituali che anagrafiche, nonché ogni documentazione utile per attestare la diminuzione del reddito.

Procedura

L'Ufficio esamina la richiesta, aggiorna la situazione anagrafica, ricalcola il canone sulla base della nuova situazione reddituale del nucleo familiare e modifica il canone di locazione.

L'aggiornamento del canone di locazione avviene con decorrenza dal mese successivo a quello di presentazione della domanda.

Note e osservazioni

Non sempre il variare del reddito familiare comporta una variazione del canone, poiché gli assegnatari sono divisi dalla legge in fasce con parametri compresi tra un minimo e un massimo.

DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DELL'ALLOGGIO

Ufficio Competente: Ufficio Canoni, Inquilinato, Morosità e Contenzioso

Inizio della procedura

A seguito di controlli o segnalazioni, l'ATER richiede accertamenti agli Uffici competenti del Comune, per verificare se sussistono condizioni per la decadenza dall'assegnazione ai sensi e per gli effetti degli art. 27 e ss. L.R. 10/96 e successive modifiche ed integrazioni.

Procedura

L'ATER informa tempestivamente il Comune competente, il quale contesta all'assegnatario i fatti o la perdita dei requisiti che possono essere causa di decadenza e lo invita a presentare proprie controdeduzioni.

Il Comune valuta la situazione e trasmette la pratica alla competente Commissione Provinciale per la decadenza che esprime parere e comunica all'inquilino l'avvio del procedimento di decadenza, assegnando un termine per produrre la documentazione integrativa.

Note e osservazioni

Il Comune, in caso di parere favorevole alla decadenza espresso dalla Commissione, emette il provvedimento di decadenza dall'assegnazione che comporta la risoluzione di diritto del contratto di locazione ed il rilascio dell'alloggio.

Tale provvedimento costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'intero nucleo familiare e di chiunque occupi l'alloggio. Lo stesso può essere impugnato in sede giudiziaria.

Qualora, invece, il parere espresso dalla Commissione sia contrario alla decadenza, il Comune archivia la pratica e ne dà comunicazione all'ATER per gli adempimenti di competenza.

MOROSITA'

Ufficio competente: Ufficio Morosità Contenzioso e Recupero crediti.

Inizio della procedura

D'ufficio, su rilevazione del mancato pagamento.

Procedura

Comunicazione o convocazione dell'inquilino per contestare il mancato pagamento del canone e recuperare il dovuto.

Qualora la morosità non sia sanata nei termini assegnati si procede ad azione legale per il recupero del credito.

La morosità è segnalata al Sindaco competente a dichiarare la decadenza dall'assegnazione secondo la procedura prevista dalla legge.

In ogni caso devono essere pagati gli interessi legali per il ritardo e risarcite tutte le spese sostenute dall'ATER per le procedure legali e di sfratto per morosità.

Va precisato che costituisce inadempimento sanzionabile nei modi sopra indicati anche il pagamento parziale del canone e delle quote accessorie.

Note e osservazioni

L'ATER è tenuta a perseguire la morosità rivolgendosi a tutti i componenti del nucleo familiare, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato.

Va evidenziato, però, che non sempre la morosità è causa di decadenza dall'assegnazione e di risoluzione del contratto. Infatti, in caso di disoccupazione o grave malattia che hanno comportato l'impossibilità, accertata dall'ATER, di effettuare il regolare pagamento non viene attivata la procedura relativa.

L'ATER può concedere proroghe per il pagamento del canone segnalando la morosità al Comune che dovrà verificare la possibilità di utilizzare il fondo sociale e/o altri contributi idonei a sanare il debito.

Avvertenze

La morosità superiore a quattro mesi è causa di decadenza dall'assegnazione.

In caso di mancato pagamento del canone e degli oneri accessori l'ATER si riserva di avviare anche l'azione di sfratto per morosità.

COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO DELL'AUTOGESTIONE

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Definizione

L'Autogestione regolarmente costituita dagli inquilini è un soggetto giuridico autonomo rispetto all'ATER e provvede alla gestione dei costi diretti, degli altri oneri corrispondenti alle spese di amministrazione, di funzionamento dei servizi accessori, degli spazi comuni e della piccola manutenzione.

Gli inquilini hanno l'obbligo di provvedere in proprio alla gestione dei servizi comuni (es. luce scale, manutenzione area comune, funzionamento impianti comuni), stipulando i contratti di fornitura (es. luce scale), manutenzione (es. giardinaggio e pulizia scale), etc., ripartendo le spese tra di loro.

Procedura

La costituzione dell'Autogestione (soltanto per i fabbricati di proprietà ATER) è promossa dall'ATER stessa, anche su richiesta degli assegnatari.

Il funzionamento della medesima è disciplinato dal regolamento per l'Autogestione così come previsto dal Regolamento per gli Assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica

Gli inquilini non possono sottrarsi, in tutto o in parte, al pagamento delle spese relative, neppure rinunciando ai loro diritti spettanti su impianti, servizi o parti di uso comune.

Il mancato o ritardato pagamento di quanto dovuto costituisce inadempimento contrattuale, sanzionabile a norma di legge.

Note e osservazioni

L'Autogestione assolve al duplice compito di rendere soggetti protagonisti gli assegnatari circa la gestione delle spese di propria competenza, generando in tal modo un opportuno senso di responsabilità nella gestione stessa; favorisce altresì l'azione dell'azienda destinata a concentrarsi in fase sussidiaria nell'esclusivo controllo di legittimità e nella gestione della straordinaria manutenzione.

IL CONDOMINIO E LA GESTIONE DIRETTA

Ufficio competente: Ufficio Inquilinato

Definizione

Il Condominio si determina quando in un fabbricato coesistano più proprietari di appartamenti.

La nomina dell'Amministratore è obbligatoria se i proprietari sono più di quattro; se i proprietari sono più di dieci deve essere inoltre formalizzato uno specifico Regolamento di Condominio.

Procedura

Nei fabbricati in tutto o in parte ceduti in proprietà l'amministrazione è tenuta in forma condominiale.

I principali adempimenti dell'Amministratore sono la stesura del Bilancio Consuntivo annuale di gestione e del bilancio preventivo delle spese da sostenere nell'esercizio successivo.

Compete all'Amministratore anche la responsabilità di una corretta gestione degli spazi e dei servizi comuni del condominio.

Va sottolineato che le spese per servizi a rimborso (es. luce scale, ascensore, pulizia, ecc.) devono essere versate direttamente all'amministrazione del condominio, la quale può essere delegata dalla proprietà ad agire anche in giudizio per il recupero nei confronti degli assegnatari inadempienti o morosi, fatta salva la segnalazione della morosità al Comune e/o all'Ater

In caso di condomini con proprietari e senza obbligo di amministratore, le eventuali riunioni condominiali stabiliranno modalità di gestione degli oneri accessori. La decisione sarà vincolante per gli assegnatari residenti nel fabbricato misto.

LA GESTIONE DIRETTA

Una ulteriore modalità di gestione del patrimonio è la gestione diretta dei servizi da parte dell'ATER.

Qualora non sussista una Autogestione, né una amministrazione condominiale, l'attività di gestione dei servizi viene espletata dall'ATER. In tal caso l'ATER provvederà ad addebitare le intervenute spese di gestione.

MANUTENZIONE ORDINARIA

Ufficio competente: Ufficio Manutenzione

Definizione

La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per **mantenere lo stato di efficienza degli alloggi , del fabbricato , degli impianti .**

Caratteristica della manutenzione ordinaria è il “mantenimento degli elementi di finitura, degli impianti tecnologici e loro componenti, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell’esistente”

Il “ Regolamento per gli Assegnatari ERP” specifica:

- **quali interventi sono a carico degli inquilini;**
- **quali a carico dell’ATER , fermo restando che per quelli non indicati si fa riferimento al Codice Civile;**
- **quali interventi sono a cura dell’ATER;**
- **quali interventi sono a cura dell’inquilino.**

E’ dovere dell’inquilino mantenere con cura l'alloggio provvedendo direttamente alla manutenzione prevista nel Regolamento per gli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

L’ATER provvede :

- A) In assenza dell’autogestione o di amministrazione condominiale, ove necessario, alla gestione dei servizi del condominio, quali : mantenimento aree a verde , gestione del riscaldamento centralizzato , pulizia fognature , conduzione e manutenzione di impianti ascensori , depuratori, autoclavi, antincendio, etc.)
mediante:**
- **affidamento a ditte specializzate ;**
 - **controllo di regolare esecuzione,**
 - **anticipazione dei costi alle ditte e successivo addebito (in quota parte) agli inquilini con recupero delle competenze spettanti all’ATER per la gestione dei servizi.**
- B) Alla riparazione dei guasti che sono a cura e a carico dell’ATER come da Regolamento.**
- C) Alla riparazione di guasti che sono a cura e a carico dell’inquilino/i solo nel caso che, per inerzia o per altro motivo, non vengono eseguiti dallo stesso/i, provvedendo all’immediato addebito.**
- D) Alla ripartizione con addebito delle spese e delle competenze spettanti per interventi eseguiti dall’ATER di cui al punto C).**

Procedura

Gli interventi sono eseguiti su **segnalazione di guasto** da parte dell'**inquilino** indirizzata all'Ufficio Manutenzione dell'ATER:

- **per iscritto;**
- **di persona presso l'ufficio durante gli orari di apertura al pubblico previa compilazione di apposito modello fornito dall'ufficio;**
- **nei casi di urgenza per telefono , seguito da telegramma o fax.**

Nei fabbricati dove vi è Condominio con amministrazione o l'Autogestione, **le richieste di piccole manutenzioni relative alle parti comuni, al funzionamento dei servizi accessori o impianti condominiali vanno indirizzate** all'Amministratore o al Responsabile dell'Autogestione.

L'inquilino deve indicare il tipo di guasto avvenuto , l'indirizzo , nome e cognome del titolare del contratto, il codice assegnato dall'ATER così come riportato sui bollettini il recapito telefonico e gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio.

Un tecnico dell'ATER o un **addetto** della Ditta incaricata con autorizzazione rilasciata dall'ATER eseguirà un sopralluogo per verificare **il guasto e per procedere all'esecuzione dei lavori**, qualora siano indispensabili e improcrastinabili.

Note e osservazioni

I lavori potranno essere a totale o parziale carico dell'ATER o dell'**inquilino** in base al regolamento vigente.

Per quanto riguarda i guasti agli impianti, l'inquilino è tenuto a comunicarli tempestivamente all'Ufficio Manutenzione in quanto può essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati alle parti comuni degli edifici o agli alloggi stessi imputabili alla mancata o intempestiva segnalazione del guasto.

L'inquilino è tenuto, inoltre, in presenza di eventuali danni, ad adoperarsi per limitarne al massimo l'entità.

MANUTENZIONE IMPIANTI RISCALDAMENTO AUTONOMO

Ufficio Competente: Ufficio Manutenzione

Il “ Regolamento per gli Assegnatari di ERP” specifica quali interventi sono a carico degli inquilini (manutenzione ordinaria) e quali a carico dell’ATER (manutenzione straordinaria), fermo restando che per quelli non indicati si fa riferimento al Codice Civile.

L’inquilino deve provvedere alla manutenzione e il mantenimento in efficienza della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario:

- 1) attraverso una Ditta di sua fiducia (Centro di Assistenza, Ditta abilitata) regolarmente iscritta agli albi delle imprese artigiane, industria o Camera di Commercio, con contratto di manutenzione dell’impianto;
- 2) la ditta di sua fiducia dovrà indicare nell’apposito libretto d’impianto tutti gli interventi manutentivi che vengono eseguiti a cura del tecnico in possesso dell’abilitazione professionale prevista dalla legge 46/90 (terzo responsabile) e DPR n. 412/93 che può essere delegato dall’inquilino ad assumere la responsabilità per la conduzione, il controllo e la manutenzione dell’impianto. Le operazioni di manutenzione a carico dell’inquilino sono da effettuare una volta all’anno e sono: pulizia del bruciatore; verifica della regolarità dell’accensione e di funzionamento della caldaia con eventuale regolazione della combustione, controllo dello stato di efficienza del sistema di scarico fumi compresa la canna fumaria ed eventuale pulizia della stessa; pulizia dello scambiatore di calore e del gruppo produzione acqua calda sanitaria come prevede l’art. 11 del D.P.R. 412/93.
Ogni 2 (due) anni inoltre devono essere eseguite le prove di combustione con analisi dei fumi, per determinare anche il rendimento del gruppo termico, ed i risultati riportati nel libretto d’impianto.

Gli interventi di **manutenzione ordinaria** a carico dell’ **inquilino** sono eseguiti a cura e spesa dello stesso.

Gli interventi di **manutenzione straordinaria** a carico dell’**ATER** sono eseguiti su **segnalazione di guasto** da parte dell’**inquilino** indirizzata all’Ufficio Manutenzione dell’ATER:

- **per iscritto, con allegata relazione redatta da un tecnico specializzato, ditta, Centro Assistenza;**
- **personalmente presso l’ufficio durante gli orari di apertura al pubblico previa compilazione di apposito modello fornito dall’ufficio.**
- **Per telefono , seguito da telegramma o fax nei casi di urgenza.**

Documentazione necessaria:

- libretto di impianto , regolarmente tenuto ed aggiornato che attesti la regolare manutenzione degli impianti .
- indicazione dei guasti, già preventivamente individuati dal manutentore dell’impianto, dell’ubicazione dell’alloggio (località, via, n° civico, n° del telefono, nome dell’assegnatario, giorni e orari di visitabilità dell’alloggio).

Un tecnico dell'ATER o un **addetto** del Centro di Assistenza incaricato eseguirà un sopralluogo per verificare **il guasto e per procedere all'esecuzione dei lavori**, qualora siano indispensabili e improcrastinabili.

L'ATER provvede alla sostituzione soltanto quando, a proprio insindacabile giudizio, la caldaia non è più riparabile ovvero nel caso non siano rispettate le norme d'installazione e funzionamento previste dalla Legislazione e Normativa vigente.

Note e osservazioni

I lavori potranno essere a totale o parziale carico dell'Azienda o dell'**inquilino** in base al regolamento vigente.

Se l'inquilino non provvede alla regolare manutenzione degli impianti, le spese (manutenzione straordinaria) sono totalmente a suo carico .

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

Ufficio Competente: Ufficio Manutenzione

Definizione

La manutenzione straordinaria comprende interventi mirati a modificare e/o sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché a realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici, comprende altresì la trasformazione degli organismi edilizi esistenti mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano destinazioni d'uso con essi compatibili; sono dunque interventi, anche di carattere innovativo, di natura edilizia ed impiantistica finalizzati a mantenere in efficienza ed adeguare all'uso corrente corrente l'edificio e le singole unità immobiliari, senza alterazione della situazione planimetrica e tipologica preesistente, e con il rispetto della superficie, della volumetria e della destinazione d'uso. La categoria d'intervento corrisponde quindi al **"criterio della innovazione nel rispetto dell'immobile esistente"**

Procedura

La manutenzione straordinaria dei fabbricati viene eseguita dall'ATER su **"Programmazione Pluriennale"** dell'Azienda stessa.

La manutenzione programmata che riveste carattere di urgenza viene segnalata con telegramma o fax all'Ufficio Manutenzione.

Gli interventi di manutenzione straordinaria che per **"fatti o eventi imprevisti o per calamità naturali"** rivestissero carattere di assoluta urgenza verranno anteposti a quelli indicati nella "Programmazione Pluriennale".

Note e osservazioni

I lavori di manutenzione straordinaria e programmata sono a carico dei proprietari, compreso l'ATER, proporzionalmente alla quota (ai millesimi) di proprietà.

VENDITA DEGLI ALLOGGI

Ufficio Competente: Ufficio Patrimonio

Premessa

Gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono in vendita ai sensi delle Leggi Statali e Regionali vigenti. Le Leggi stabiliscono:

- quali alloggi possono essere messi in vendita;
- chi può acquistare l'alloggio;
- il prezzo di vendita e il modo in cui può essere pagato;
- l'eventuale numero di anni che devono trascorrere prima che l'acquirente possa rivenderlo e l'eventuale diritto di prelazione da parte dell'ATER;
- le condizioni per rimanere in affitto;
- l'eventuale vendita all'asta.

Procedura

L'ATER deve dare adeguata pubblicità al piano di vendita attraverso i mezzi di informazione e attraverso comunicazione alle Organizzazioni Sindacali.

Gli interessati possono ricevere informazioni dirette presso l'Ufficio patrimonio , sia di persona e sia telefonicamente.

L'ATER , sulla base delle domande di acquisto ricevute e sulla base delle proprie capacità organizzative :

- redige i programmi di vendita;
- svolge l'istruttoria amministrativa , i sopralluoghi, la perizia di stima, l'istruttoria tecnica , necessari per la vendita;
- determina le spese che l'acquirente deve pagare all'ATER per la attività di vendita;
- delibera la vendita;
- trasmette la documentazione necessaria al notaio prescelto dall'acquirente;
- riscuote il prezzo di vendita;
- stipula l'atto di vendita

Regolarità Edilizia

La vendita degli alloggi è possibile soltanto se l'inquilino non ha eseguito abusi edilizi , oppure , se ha provveduto al loro " condono edilizio".

In ogni caso ogni spesa e attività connessa con gli abusi edilizi resta a totale carico dell'inquilino.

L'ACQUISTO DELL'ALLOGGIO AI SENSI DELLE LEGGI STATALI E REGIONALI VIGENTI

Ufficio Competente: Ufficio Patrimonio

Alloggi cedibili

Non tutti gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono in vendita, pertanto, condizione essenziale per poter presentare la domanda di acquisto è che l'alloggio rientri nell'apposito piano di cessione predisposto dall'Ente ed approvato dalla Regione.

Soggetti titolati all'acquisto e requisiti

Possono accedere all'acquisto dell'alloggio gli assegnatari o i loro familiari conviventi purchè conducano l'alloggio stesso a titolo di locazione semplice da oltre un quinquennio dall'entrata in vigore della legge e non siano in mora con il pagamento degli affitti e delle altre spese, inoltre, devono essere in possesso di tutti i requisiti per poter mantenere la qualifica di assegnatario o familiare convivente (residenza, reddito, non titolarità di diritti di proprietà, ecc.) e devono già avere presentato domanda d'acquisto.

I requisiti devono permanere fino al giorno di stipula del contratto di acquisto. In caso di acquisto da parte di un familiare convivente è fatto salvo il diritto di abitazione a favore dell'assegnatario.

Modalità di determinazione del prezzo di cessione

Il prezzo viene determinato sulla scorta di quanto previsto dalle leggi Statali e Regionali in essere.

A tale importo vanno sommati :

1. i costi sostenuti dall'ATER per opere di manutenzione dell'immobile;
2. le spese tecniche da rimborsare all'ATER;
3. le spese amministrative da rimborsare all'ATER per l'eventuale vendita rateale;
4. l'IVA in misura di legge .

Procedura

La procedura di vendita prende avvio dalla domanda presentata da parte dell'inquilino interessato.

L'Azienda ha inoltre predisposto una informativa contenente il prezzo di cessione, l'elenco dei documenti, nonché la modulistica per la presentazione della domanda di acquisto.

Si precisa che tale procedimento non costituisce preliminare di vendita.

La documentazione necessaria è di natura anagrafica ed attestante, laddove siano state eseguite, concessioni e accatastamenti di eventuali opere, abusive (chiusura terrazzi, costruzione box o garage, modifiche interne all'appartamento che abbiano comportato o che comportino la modifica anche della planimetria originale)

L'Ufficio preposto al ritiro della suddetta documentazione (Ufficio Patrimonio) procede alla verifica del possesso dei requisiti previsti dalla legge dei richiedenti l'acquisto nonché alla predisposizione della documentazione necessaria alla stipula del contratto.

La predisposizione della documentazione di natura tecnica (visure catastali, relazione tecnica, estratti di mappa, planimetrie catastali) avviene a cura dell'Ufficio Patrimonio.

E' cura dell'Ufficio Patrimonio mettere a disposizione del Notaio , **prescelto dall'inquilino acquirente**, tutta la documentazione di cui sopra per la stipula del contratto di compravendita.

Modalità di pagamento

Le modalità di pagamento dei beni oggetto di compravendita sono quelle previste dalle leggi vigenti.

Vincoli

I beni oggetto di vendita ai sensi delle leggi vigenti sono soggetti al vincolo dell'inalienabilità per un periodo di 10 anni dalla data di registrazione del contratto ed alla immodificabilità della loro destinazione d'uso (l'alloggio adibito a civile abitazione non può essere destinato ad uso diverso). Decorsi i 10 anni, qualora il proprietario intenda vendere l'alloggio, dovrà darne comunicazione all'ATER che potrà esercitare il diritto di prelazione.

I RECLAMI

Ciascun inquilino dell'ATER di Padova può inoltrare all'Azienda un reclamo quando ritenga che sia stato lesa o disatteso un aspetto contrattuale o un diritto tutelato o previsto dalle leggi in materia di Edilizia Residenziale Pubblica.

Il reclamo deve riferirsi o ad un provvedimento dell'ATER che si ritenga non corretto o ad un mancato provvedimento nel caso si ritenga che l'ATER non abbia provveduto a fare o ad autorizzare una determinata cosa cui l'utente ritiene di avere diritto.

Il reclamo deve essere inoltrato per iscritto all'ATER di Padova.

Il reclamante ha diritto ad ottenere risposta entro 30 giorni dall'arrivo del reclamo al protocollo dell'ATER.

ORARI ATER – SEDE DI PADOVA

L'orario di ricevimento del pubblico è il, seguente:

Lunedì	8.30 – 12.30	
Mercoledì		15.00 – 17.15
Giovedì	8.30 – 12.30	

NUMERI TELEFONICI ATER - PADOVA

Centralino	049 8732911
Ufficio Canoni	049 8732915
Ufficio Inquilinato	049 8732909
Ufficio Morosità/Recupero Crediti	049 8732940
Ufficio Manutenzione	049 8732945
Ufficio Patrimonio	049 8732962
Fax	049 8732910

N.B.: Telefonicamente gli uffici dell'ATER possono essere contattati osservando il seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 10,00.

TERMINI DI CONCLUSIONE PROCEDURE AMMINISTRATIVE

I tempi e le modalità delle principali procedure amministrative sono riportate nella presente Carta dei Servizi per tutelare maggiormente l'inquilino ed il cittadino che si rivolgono all'ATER per ottenere servizi più efficienti, per cui anche il rispetto di quanto indicato può essere motivo di reclamo.

TABELLA DEI TERMINI DI CONCLUSIONE DEI SINGOLI PROCEDIMENTI

I TERMINI INDICATI SONO COMPRENSIVI DEI TEMPI TECNICI OCCORRENTI PER LA CONCLUSIONE DELLE PROCEDURE INTERNE.

Ufficio Canoni

Prestazioni	Giorni
Assegnazione dell'alloggio, firma del contratto e consegna delle chiavi: dal ricevimento del decreto di assegnazione.....	30
Subentro nel contratto di locazione: dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa.....	60
Ampliamento del nucleo familiare: dal ricevimento della autorizzazione o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa.....	30
Ospitalità temporanea, aggiornamento del canone di locazione dal 4° mese di ospitalità: dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa...	30
Richiesta di cambio di alloggio consensuale: dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa.....	30
Richiesta di riduzione canone di locazione per decesso o trasferimento di un componente del nucleo familiare: dall'accertamento delle circostanze segnalate e certificate dall'utente.....	30
Richiesta di riduzione canone di locazione per diminuzione del reddito: dall'accertamento mediante documentazione valida ai fini fiscali delle circostanze segnalate dall'utente.....	30
Rimborso deposito cauzionale: dal ricevimento della richiesta se in assenza di spese Condominiali o chiusura del conguaglio in caso contrario.....	60
Attivazione delle procedure di decadenza per supero redditi o mancata trasmissione documenti: dall'inizio dell'anno successivo all'accadimento reddituale.....	entro il mese di marzo anno successivo
Richiesta ad amministrazioni comunali di informazioni e accertamenti sulle condizioni socio-economiche dell'utenza, in caso procedure a carico: dalla segnalazione, anche d'ufficio.....	15/30
Attività istruttoria per gli atti di competenza delle ATER in ordine alla decadenza e annullamento assegnazione.....	30

Ufficio Inquilinato

Prestazioni	Giorni
Attivazione delle procedure per la costituzione dell'autogestione: dal ricevimento della richiesta da parte degli utenti.....	60
Attivazione delle procedure di richiamo per inadempimento nei confronti dell'Autogestione: dal ricevimento della segnalazione – anche d'ufficio – previo espletamento eventuale di accertamenti anche presso altre amministrazioni.....	60
Attivazione del procedimento di nomina dell'amministratore nei condomini di proprietà promiscua.....	60

Ufficio Morosità Contenzioso e Recupero Crediti

Prestazioni	Giorni
Concessione di dilazioni e rateizzazioni per pagamento fitti e saldo morosità, nei termini previsti da specifico regolamento aziendale: dalla richiesta.....	30
Attivazione delle procedure sanzionatorie per occupazioni abusive e senza titolo: dal ricevimento della segnalazione (anche d'ufficio).....	1 max 3
Estinzione del diritto di prelazione art. 28 L. 513/77: dal pagamento dell'importo definitivo Nulla osta alla cancellazione dell'ipoteca legale per alloggi ATER ceduti: dalla richiesta.....	30
Nulla osta alla cancellazione dell'ipoteca legale per alloggi dello Stato Ceduti: dalla richiesta.....	30
Riscatto anticipato: dalla richiesta.....	30
Dichiarazioni relative a pagamenti rateali in corso (riscatto alloggi): dalla richiesta.....	15
Attivazione delle procedure di richiamo per grave impedimento al contratto di locazione e al regolamento dell'inquilinato: dal ricevimento della segnalazione – anche d'ufficio – previo espletamento eventuale di accertamenti anche presso altre amministrazioni.....	7
Attivazione delle procedure per il risarcimento danni ad utenti per fatti non addebitabili agli stessi: dalla segnalazione richiesta da parte degli utenti.....	30
Concessione di straordinarie dilazioni e rateizzazioni per pagamento fitti e saldo morosità: dalla richiesta.....	15
Attività istruttoria per gli atti di competenza in ordine alla decadenza e annullamento e revoca dell'assegnazione.....	30

Ufficio Patrimonio**Giorni**

Invio pratica al notaio per stipula : dalla richiesta (previo riscontro della piena regolarità urbanistica e catastale).....	60
Comunicazione di Cessione alloggi ATER ai sensi delle leggi statali e regionali vigenti: dal ricevimento della definitiva accettazione del prezzo con indicazione del notaio di fiducia (dalla delibera Cda).....	15
Istruttoria per pratiche urbanistiche e catastali in caso di modifiche eseguite o da eseguirsi a cura degli utenti, anche con variazione della consistenza dell'alloggio: dal ricevimento della richiesta corredata da elaborati tecnici.....	30
Attivazione procedure di tutela patrimoniale in caso di irregolarità urbanistiche O violazione distanze: dalla segnalazione (anche d'ufficio).....	15

Ufficio Manutenzione**Giorni**

Manutenzione ordinaria – pronto intervento – dal ricevimento della segnalazione telefonica o scritta: sopralluogo entro.....	7
Manutenzione ordinaria – pronto intervento – preventivazione lavori e ordine a imprese esterne: dal sopralluogo entro.....	2
Manutenzione ordinaria – pronto intervento – inizio esecuzione intervento da parte imprese o ditte specializzate: dalla data dell'ordine entro.....	15
Manutenzione ordinaria – pronto intervento – per interventi con carattere di pericolosità: dal sopralluogo entro.....	2
Manutenzione straordinaria – dal ricevimento della segnalazione scritta: sopralluogo entro.....	10
Manutenzione straordinaria – compilazione della relazione tecnico-descrittiva dell'intervento: dal sopralluogo entro.....	30
Manutenzione straordinaria – informazione all'utenza in ordine alle determinazioni dell'azienda: dal sopralluogo entro.....	30

Nota Bene Generale:

I tempi per ottenere la risposta, per pratiche che richiedono una particolare e complessa indagine devono essere definiti di volta in volta

AUTOCERTIFICAZIONE

L'autocertificazione è stata disciplinata dal T.U. D.P.R. n. 445 del 28.12.2000

Grazie alle norme citate, gli inquilini non dovranno più dimostrare i vari stati o fatti richiesti dall'ATER per la conduzione del rapporto di utenza; sarà cura invece dell'ATER il prendere atto di quanto gli inquilini dichiarano e autocertificano sotto la propria responsabilità.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi entra in vigore nel mese di Aprile 2004.

Eventuali revisioni saranno comunicate attraverso gli strumenti di informazione disposti dall'ATER.

FIRMATO le OO.SS. SUNIA (Sig. Brombin)

FIRMATO le OO.SS. SICET (Sig. Zoncapè)

FIRMATO il Presidente dell'Ater
 Avv. A. Drago

Padova, 02/03/2004