



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI



Carta dei Servizi e Guida ai Servizi

Via Margaritone, 6 – 52100 Arezzo

Sito web: www.arezzocasa.net

e-mail: info@arezzocasa.net



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

SOMMARIO

Chi siamo

Carta dei Servizi e Guida ai servizi

U.R.P: Ufficio Relazioni con il Pubblico

Reclami e Segnalazioni

Informazione e Comunicazione

Indirizzi – Numeri Telefonici – Orari di ricevimento del pubblico

GUIDA AI SERVIZI

Assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)

Consegna dell'Alloggio

Firma del contratto di locazione

Decadenza dall'assegnazione di alloggio ERP

Determinazione del canone di locazione

Presentazione della Dichiarazione annuale dei Redditi

Pagamento dei canoni di locazione

Morosità nei pagamenti dei Canoni di locazione e/o spese accessorie

Ampliamento naturale e differito del nucleo assegnatario (convivenza)

Ospitalità temporanea e coabitazione

Variazione della composizione del nucleo familiare per uscita componenti

Subentro nel contratto di locazione

Domanda di cambio alloggio

Comunicazione disdetta alloggi

Condomini

Rendicontazione annuale dei servizi

Norme di buon vicinato : Regolamento d'utenza degli alloggi

Manutenzione degli alloggi

Locazione di unità immobiliari ad uso extra-abitativo: negozio, posto auto, garage



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Chi siamo

AREZZO CASA SpA, è una società a partecipazione pubblica istituita per trasformazione dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia (IACP) di Arezzo con la Legge Regionale L.R. n° 96/1996. L'azienda è dotata di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e di un proprio Statuto.

I Comuni della Provincia di Arezzo sono i titolari di AREZZO CASA SpA. Essi esercitano la loro funzione di indirizzo e controllo in sede del LODE di Arezzo.

L'Azienda costituisce lo strumento attraverso cui i Comuni e la Regione garantiscono la gestione unitaria del patrimonio di ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e l'esercizio delle proprie funzioni in materia di coordinamento ed attuazione di politiche abitative.

La legge regionale attribuisce ad AREZZO CASA competenze nelle attività di progettazione e realizzazione degli interventi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) a valle di un "Processo di Programmazione" predisposto dai Comuni e dalla Provincia.

Questi ultimi sono deputati a verificare il "fabbisogno" della comunità locale che trova difficoltà per vari motivi a reperire una sistemazione abitativa consona alle proprie esigenze e possibilità. La valutazione del fabbisogno, di quella che ormai è qualificabile come "Utenza debole", fa scaturire il "Processo di Programmazione" pluriennale mirato ad individuare la localizzazione degli interventi e le fonti finanziarie necessarie alla realizzazione degli stessi.

L'Azienda aderisce a Federcasa, l'Associazione degli Istituti, Aziende ed Enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la casa, associati a Confservizi.

Nella definizione dei requisiti dei servizi di cui alla Guida ai Servizi, si tiene conto delle indicazioni presenti nella recente Legge Regionale n° 41/2015 che sostituisce la precedente n° 96/1996.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Con il presente documento, AREZZO CASA intende disciplinare le attività d'informazione e comunicazione rivolte a tutti i portatori di interesse ed in particolar modo a:

- ❖ gli utenti assegnatari degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ed a quelli che intendono farne richiesta;
- ❖ ai Committenti (Comuni della Provincia di Arezzo ed altri Soggetti Pubblici e privati) che usufruiscono dei servizi dell'Azienda.

AREZZO CASA ha inteso questo documento oltre che come strumento di illustrazione delle tipologie di servizi svolti anche come supporto, per i soggetti interessati, su come accedere agli stessi servizi. **Apposito allegato "Standard di erogazione dei servizi", riporta gli indicatori prestazionali che l'Azienda si impegna ad osservare nella erogazione dei servizi.**

Con la realizzazione della Carta dei servizi e Guida ai Servizi, in considerazione anche della normativa in vigore, AREZZO CASA, nell'erogazione dei servizi al cliente, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

Si garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni, senza nessun tipo di discriminazione. Si adottano tutte le iniziative necessarie, per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei clienti portatori di handicap.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

I servizi sono erogati in osservanza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; AREZZO CASA si impegna a svolgere la propria attività in maniera continua e regolare con l'adozione delle misure necessarie a ridurre al minimo gli eventuali disagi per gli utenti/clienti per causa di forza maggiore.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

PARTECIPAZIONE

Si assicura, a garanzia della corretta erogazione del servizio, l'accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/Clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Nella convinzione che i servizi svolti hanno un grande impatto sociale verso un cliente qualificabile come "utenza debole", AREZZO CASA ha sviluppato idonea capacità nei processi di comunicazione per la corretta gestione dell'accoglienza e informazione del cliente/utente. Con la consapevolezza che questa capacità costituisce elemento significativo per la qualità del servizio, l'accesso alla struttura ed ai servizi è garantita nel rispetto delle condizioni economiche e sociali del cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati sono soggetti a costante monitoraggio. A tale scopo sono stati definiti degli indicatori che rappresentano l'impegno in termini di tempi di risposta alle richieste di servizio pervenute dai clienti (vedi allegato standard di erogazione dei servizi). Periodicamente inoltre viene effettuata una analisi del livello di soddisfazione su un campione dei clienti, allo scopo di verificare la qualità percepita dei servizi erogati.

Il presente documento viene distribuito nelle forme più opportune agli interessati, in sede di firma del contratto di locazione ed in sede di visita presso l'Ufficio Affari Generali – Utenza; esso è inoltre pubblicato nel Sito internet dell'Azienda www.arezzocasa.net.

UFFICIO RELAZIONI CON PUBBLICO



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) rappresenta il punto di primo accesso a disposizione degli utenti per ricevere, telefonicamente o personalmente, orientamento ed assistenza su molte delle richieste più frequenti, come ad esempio:

- ❖ informazioni di primo livello sul funzionamento dei servizi;
- ❖ informazioni sui percorsi verso le prestazioni;
- ❖ informazioni sui diritti dell'utenza (es. accesso alla documentazione amministrativa);
- ❖ prestazioni dirette di carattere generale (es. anagrafe utenza, canoni di locazione, cambio alloggio, ecc.).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, istanze, reclami e domande degli utenti. Con riferimento, in particolare, alle segnalazioni e/o reclami relativi a violazioni del regolamento d'utenza degli alloggi ERP, l'URP fornisce una risposta entro gg.30 lavorativi dal ricevimento della comunicazione, se questa non presenta carattere d'urgenza.

RECLAMI E SEGNALAZIONI



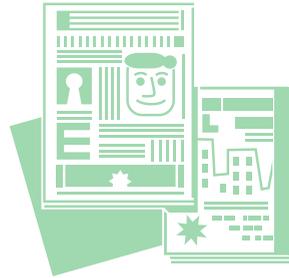
Nel perseguire un continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi AREZZO CASA si è dotata di una procedura di valutazione delle segnalazioni che il Cliente, in forma scritta e non anonima, ritiene di trasmettere all'Azienda.

Le segnalazioni che evidenziano un reale disservizio o una violazione ai requisiti prestazionali, riportati nella presente Guida ai Servizi e nel documento allegato "Standard di erogazione dei Servizi", costituiscono Reclamo.

AREZZO CASA si impegna a dare una risposta all'interessato nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre trenta giorni (30 gg.) lavorativi, comunicando, per iscritto, le ragioni di un eventuale prolungamento dei tempi se l'intervento richiesto è di natura complessa.

I reclami possono essere presentati anche con l'assistenza dei Sindacati e sono indirizzati all'URP. E' possibile formalizzare un reclamo mediante il sito internet www.arezzocasa.net

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



AREZZO CASA riconosce, quale obiettivo strategico per un servizio di qualità all'Utente ERP, una informazione corretta e tempestiva ed una efficace comunicazione.

C'è un preciso impegno dell'Azienda ad attuare e utilizzare tutti gli strumenti necessari e le risorse disponibili, ivi incluso, l'utilizzo di un linguaggio comprensibile nel rispetto delle differenze tra gli utenti, allo scopo di migliorare i processi di informazione e comunicazione verso l'esterno.

La comunicazione potrà essere diretta, come ad esempio indicazioni sulle bollette dei canoni, o generale con la pubblicazione di scadenze e disposizioni su giornali locali o altri mezzi di comunicazione di massa.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Guida ai Servizi

***ASSEGNAZIONE ALLOGGIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE
PUBBLICA (ERP)***

Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune

(L.R. n° 41/2015 e s.m.)



Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) presentando domanda di partecipazione ai Comuni, titolari in materia di assegnazione, alle scadenze e nelle forme previste nei loro Regolamenti.

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni (URP), agli Uffici Casa dei Comuni ed all'Ufficio URP di AREZZO CASA.

Può concorrere al Bando per l'assegnazione di Case di Edilizia Residenziale Pubblica:

- ❖ il cittadino italiano
- ❖ il cittadino di uno Stato aderente all'Unione Europea
- ❖ il cittadino di uno Stato non aderente all'Unione Europea residente in Italia, iscritto negli Uffici Provinciali del Lavoro o che svolga regolare attività lavorativa ed in possesso di permesso di soggiorno

I requisiti di base necessari sono:



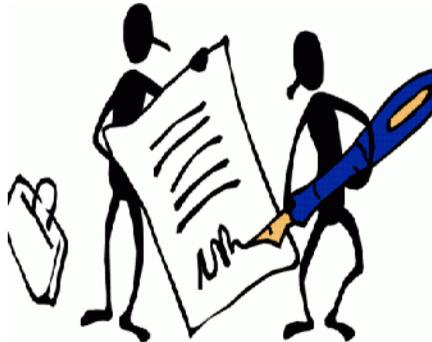
CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

- ❖ almeno un componente il nucleo avente diritto deve avere residenza anagrafica o prestare attività lavorativa nell'ambito territoriale regionale da almeno 5 anni;
- ❖ non essere titolari di diritti di proprietà, uso o abitazione su un alloggio in Italia o all'estero ;
- ❖ non essere titolari da parte dei componenti del nucleo familiare, di beni mobili registrati, il cui valore complessivo sia superiore a € 25.000,00, salvo eccezioni legate allo svolgimento dell'attività lavorativa;
- ❖ non avere usufruito di precedenti assegnazioni di alloggi ERP a cui sia seguito il riscatto o l'acquisto ai sensi delle disposizioni di legge in materia di cessioni di alloggi ERP;
- ❖ reddito annuo ISEE complessivo del nucleo familiare non superiore al limite vigente al momento della scadenza dei termini di presentazione della domanda di assegnazione, calcolato in base al reddito dichiarato;
- ❖ assenza di precedente dichiarazione di annullamento di assegnazione di un alloggio di ERP per i casi di cui all'art 35 della Legge Regionale 41/2015;
- ❖ assenza di occupazione abusiva di alloggi ERP nei 5 anni precedenti.

Le domande per l'assegnazione vanno presentate presso gli uffici competenti del Comune di residenza. Il Comune verificherà la presenza dei requisiti del richiedente e, successivamente, pubblicherà la graduatoria sulla base dei criteri di attribuzione dei punteggi definiti dai Regolamenti Comunali per l'assegnazione in vigore.

La graduatoria indica l'ordine con cui verranno assegnati gli alloggi disponibili.

FIRMA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE



A seguito del provvedimento d'assegnazione alloggio emanato dal Comune, il nuovo assegnatario viene convocato presso la Sede di AREZZO CASA per la firma del contratto di locazione. E' necessario portare con sé un documento di riconoscimento valido, con l'eventuale permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

Il rapporto locativo, fermo restando il possesso dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP, è a tempo indeterminato per le assegnazioni ordinarie ed è formalizzato con contratto di locazione.

Sono previsti casi di assegnazione temporanea, il cui rapporto non può superare il periodo massimo di tre anni.

L'assegnatario, nella stessa giornata di firma del contratto di locazione, deve presentarsi con il bollettino di avvenuto versamento del deposito cauzionale comunicato precedentemente dal personale di AREZZO CASA.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la firma del contratto.

CONSEGNA DELL'ALLOGGIO



Nello stesso giorno della firma del contratto, viene concordata la data di consegna delle chiavi. La consegna delle chiavi, autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio. Le chiavi vengono consegnate, dal personale incaricato di AREZZO CASA. E' possibile che tale consegna avvenga anche in sede di sopralluogo.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la consegna dell'alloggio.

L'Assegnatario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'alloggio e variare la residenza anagrafica entro 30 giorni dalla consegna delle chiavi, trascorsi i quali, se vi è la mancata occupazione e senza giustificato motivo, il Comune dichiara la decadenza dall'assegnazione e la definitiva esclusione dalla graduatoria per le assegnazioni.

AREZZO CASA emette la prima bolletta d'affitto in cui sono evidenziati:

- ❖ il canone del primo mese successivo e del mese in corso
- ❖ le spese di registrazione del contratto e dell'imposta di bollo e delle spese contrattuali;
- ❖ l'importo relativo all'eventuale acconto delle spese condominiali.

DETERMINAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE



Il canone degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato sulla base dei criteri stabiliti dalla Legge Regionale n°41/2015 della Toscana.

Il calcolo del canone tiene conto della vetustà e della ubicazione dell'alloggio oltre che della capacità reddituale del nucleo assegnatario, valutata secondo la certificazione dei redditi.

La normativa regionale prevede formule di calcolo diverse, riferite alle quattro fasce di reddito identificate.

Il canone di locazione è aggiornato (in aumento o in diminuzione) ogni 2 anni con decorrenza 1° gennaio a seguito della formale richiesta di presentazione dei redditi emessa da AREZZO CASA in indirizzo a tutti gli assegnatari.

E' obbligatorio, per tutti gli assegnatari, documentare la dichiarazione dei redditi mediante auto-certificazione, riferita al periodo richiesto.

La mancata, incompleta o infedele dichiarazione, nonché la perdita dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP, comporta la segnalazione del nominativo dell'assegnatario, al Comune competente, per i provvedimenti conseguenti previsti dalla Legge Regionale. n° 41/2015 e s.m.

In attesa dei provvedimenti, all'assegnatario inadempiente o che ha perso i requisiti, viene applicato un canone maggiorato.

DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DI ALLOGGIO ERP

Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune



La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, su segnalazione da parte di AREZZO CASA, nei confronti del nucleo assegnatario dell'alloggio di ERP che nel corso del rapporto di locazione abbia perso i requisiti di legge per poter continuare ad usufruire di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

I casi sono i seguenti :

- ❖ Abbandono dell'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi;
- ❖ Sublocazione a terzi dell'alloggio assegnato, anche nel periodo di allontanamento autorizzato;
- ❖ Inserimento di soggetti non autorizzati nel nucleo familiare;
- ❖ Mutamento della destinazione d'uso dell'alloggio;
- ❖ Uso illecito o immorale dell'alloggio;
- ❖ Gravi contravvenzioni al Regolamento d'Utenza degli alloggi;
- ❖ Gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- ❖ Morosità superiore ai tre mesi, salva sanatoria tramite piano di recupero concordato;
- ❖ Perdita requisiti per l'assegnazione;
- ❖ Superamento limiti di reddito per la permanenza;
- ❖ Inadempimento alle richieste periodiche di aggiornamento della documentazione per l'accertamento del reddito e dei requisiti di permanenza;



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

- ❖ Esecuzione di opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato, senza il prescritto titolo autorizzativo;
- ❖ Possesso di fabbricati.

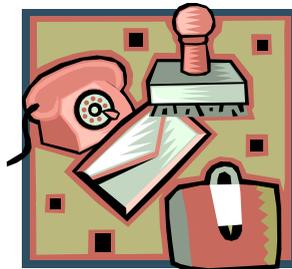
Il procedimento viene attivato e condotto dal Comune competente, il quale dichiara la decadenza con apposito provvedimento.

Il Comune competente comunica direttamente all'assegnatario, e ad AREZZO CASA per conoscenza, il provvedimento di decadenza dall'alloggio con apposita lettera al suo domicilio.

A seguito di tale provvedimento AREZZO CASA ri-calcola il canone di locazione e ad applica la maggiorazione del canone medesimo fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio.

L'emissione della bolletta maggiorata viene preventivamente segnalata al soggetto interessato con apposita comunicazione.

PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE BIENNALE DEI REDDITI



Ogni 2 anni, a seguito di formale richiesta da parte di AREZZO CASA, l'assegnatario deve presentare i redditi di tutti i componenti del proprio nucleo familiare.

Tale adempimento permette di verificare la permanenza dei requisiti da parte degli assegnatari, all'utilizzo dell'alloggio. La verifica permette la collocazione della posizione dell'utente in una delle quattro fasce di appartenenza stabilite dalla normativa Regionale.

L'appartenenza ad una delle fasce previste, consente di determinare il relativo canone di locazione applicabile all'utente.

L'accesso e la permanenza in alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica rientrano nelle categorie delle prestazioni sociali e quindi, è obbligatorio per l'assegnatario presentare il reddito di tutti i componenti del nucleo familiare. La presentazione viene effettuata mediante modulo di auto-certificazione.

Gli utenti dovranno provvedere alla materiale consegna dell'auto-certificazione presso l'ufficio AREZZO CASA. In alternativa è possibile inviare l'autocertificazione per posta.

Qualora l'assegnatario, entro il termine ultimo previsto e senza giustificato motivo, non provvede alla consegna e/o comunicazione dei redditi, AREZZO CASA comunica al Comune il nominativo dell'assegnatario inadempiente per i provvedimenti conseguenti, applicando, nel frattempo, un canone di locazione maggiorato.

La medesima prassi si applica nei casi in cui l'assegnatario presenta documentazione parziale o inattendibile.

PAGAMENTO DEI CANONI DI LOCAZIONE



Ogni mese viene inviato, presso il domicilio dell'assegnatario il **Bollettino (Modello di Avviso per il Pagamento)**, necessario per il pagamento del canone di locazione presso qualsiasi sportello postale.

Gli utenti possono, inoltre, scegliere la **domiciliazione bancaria con addebito sul proprio C/C bancario**, compilando l'autorizzazione all'addebito (Mod. RID) presso la propria Banca e facendo pervenire ad AREZZO CASA una copia della stessa.

È importante fare attenzione **alla data di scadenza (di norma l'ultimo giorno del mese di riferimento)**, riportata sul Bollettino, poiché il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione di una "indennità di mora" pari al tasso ufficiale di riferimento (oltre agli interessi di mora, previsti dalla legge Regionale).



MOROSITA' NEL PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE E/O DELLE SPESE ACCESSORIE



L'assegnatario è tenuto al pagamento, alle scadenze stabilite da AREZZO CASA, dei canoni di locazione, spese accessorie, quote di autogestione e/o condominiali.

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, AREZZO CASA. è tenuta ad inviare allo stesso, e per conoscenza al Comune ed eventualmente ai Servizi Sociali, **un avviso di mora**.

Ove l'utente non provveda a sanare la morosità ovvero non rispetti l'impegno al recupero della stessa, concordato con l'Ufficio, AREZZO CASA attiva le opportune **azioni per il recupero del credito**.



Il mancato pagamento o il mancato rispetto dei piani di rientro concordati, dà luogo all'avvio del procedimento di rilascio dell'alloggio.

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE



Si ha ampliamento del nucleo familiare quando nel contesto del nucleo dell'assegnatario succedono eventi che comportano l'aumento del numero delle persone che vivono nell'alloggio ERP.

A) Ampliamento Naturale del Nucleo dell'Assegnatario

L'ampliamento naturale è legato ad eventi quali nascita figli e matrimonio. E' previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento stabilito con provvedimento giudiziario.

B) Ampliamento Differito del Nucleo dell'Assegnatario.

L'ampliamento differito è invece legato ad eventi quali:

- ❖ la convivenza stabile more uxorio;
- ❖ la presenza di persone anche non legate da vincoli di parentela o affinità, qualora la convivenza abbia carattere di stabilità e sia finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale.

Tale tipologia di ampliamento deve essere autorizzato dal Comune.

In questi casi, l'assegnatario deve presentare tempestivamente la comunicazione di inizio convivenza.

La convivenza comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della nuova autocertificazione dei redditi richiesta da AREZZO CASA.

La comunicazione di inizio convivenza può essere presentata in formato libero.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

OSPITALITA' TEMPORANEA E COABITAZIONE



A) Ospitalità Temporanea

Gli assegnatari, previa formale richiesta ad AREZZO CASA, possono ospitare persone estranee al nucleo familiare per un **periodo massimo di 2 anni**.

Eventuali proroghe, concessa da AREZZO CASA, sono possibili in caso di giustificati e gravi motivi. In questo caso **il canone subisce delle variazioni in incremento**.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

B) Coabitazione

La coabitazione riguarda le persone non comprese nell'originario nucleo familiare dell'assegnatario che, legati da un rapporto di lavoro di assistenza a componenti del nucleo familiare medesimo, siano ospitate dall'assegnatario stesso.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata tempestivamente.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione del nucleo ospitante.

NB. L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla richiesta di Ospitalità temporanea e coabitazione da parte dell'Assegnatario.

VARIAZIONE COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE PER USCITA DEI COMPONENTI



Il nucleo familiare assegnatario può variare in seguito all' uscita/decesso di componenti del nucleo stesso.

In questo caso è necessario presentarsi agli uffici di AREZZO CASA con la relativa autocertificazione aggiornata alla nuova situazione familiare e reddituale.

La comunicazione in carta semplice possono anche essere inviati ad AREZZO CASA per posta, qualora l'assegnatario sia impossibilitato a presentarsi.

La variazione della composizione del nucleo comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base dell'autocertificazione dei redditi di tutti i residenti nell'alloggio e della nuova situazione del nucleo.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla richiesta di Ospitalità temporanea e coabitazione da parte dell'Assegnatario.

SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE



I componenti del nucleo assegnatario aventi diritto, subentrano di diritto nel contratto di locazione in caso di **decesso o di abbandono dell'alloggio** da parte dell'assegnatario.

Hanno diritto al subentro, inoltre, i componenti del nucleo assegnatario a seguito dell'ampliamento diretto o differito di cui ai paragrafi precedenti.

In caso di **scioglimento del matrimonio**, di cessazione degli effetti civili dello stesso, si provvede alla eventuale voltura del contratto di locazione, uniformandosi alla decisione, anche provvisoria del tribunale.

L'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla richiesta di subentro da parte dell'Assegnatario.

DOMANDA DI CAMBIO ALLOGGIO



La mobilità degli assegnatari ERP è disciplinata dai **Regolamenti approvati dai Comuni della Provincia di Arezzo.**

Si può fare domanda di cambio dell'alloggio per:

- ❖ presenza nel nucleo di persone anziane o di portatori di handicap per i quali l'alloggio occupato non è più idoneo.
- ❖ standard abitativi non più adeguati alla composizione del nucleo familiare (sovraffollamento o sottoutilizzo)
- ❖ esigenze comprovate di avvicinamento al luogo di lavoro o di cura o di assistenza;

Il Comune può, inoltre, attivare la mobilità d'ufficio prevista dalla Legge regionale, per i motivi specificatamente individuati nei **Regolamenti Comunali.**

I requisiti per conseguire l'eventuale mobilità sono:

- ❖ essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione, spese accessorie e/o condominiali;
- ❖ possedere i requisiti per la permanenza in alloggio ERP;
- ❖ non essere in assegnazione provvisoria.

La domanda va presentata direttamente al Comune di competenza.

Periodicamente, la graduatoria degli aspiranti al cambio alloggio viene aggiornata dal Comune sulla base dell'attribuzione di un punteggio stabilito secondo i criteri del **Regolamento Comunale.**

Nel caso di concessione ed accettazione del cambio alloggio, AREZZO CASA provvede a convocare l'assegnatario per la firma del contratto.

COMUNICAZIONE DISDETTA ALLOGGIO



La disdetta della locazione di alloggio deve essere comunicata dall'assegnatario ad AREZZO CASA.

In caso di decesso dell'assegnatario la disdetta deve essere comunicata dagli eredi.

La comunicazione può avvenire in formato libero.

Nel documento deve essere indicata la data in cui l'unità immobiliare (alloggio/ autorimessa/ negozio) sarà libera da persone e cose.

Prima della consegna delle chiavi dell'alloggio ad un incaricato di AREZZO CASA, è necessario che l'assegnatario uscente o gli eredi di quest'ultimo, provvedano alla disdetta delle utenze (gas/ luce/ telefono, ecc.).

L'alloggio dovrà essere sempre riconsegnato vuoto, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti.

L'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie fino alla riconsegna della unità immobiliare.

Alla chiusura della rendicontazione annuale AREZZO CASA provvederà all'eventuale rimborso del deposito cauzionale, dopo aver definito la posizione, a debito o a credito, in relazione ad spese per servizi e/o di ripristino dell'immobile o all'esistenza di bollette e/o canoni di locazione insoluti.

CONDOMINI



AREZZO CASA, assume il ruolo di Amministratore condominiale nella maggior parte dei condomini in cui coesistono proprietà privata e pubblica.

Nei condomini in cui l'amministrazione condominiale è affidata ad amministratori esterni, AREZZO CASA partecipa in rappresentanza della proprietà pubblica.

A) Manutenzione nei Condomini:

All'Amministratore di Condominio devono essere rivolte tutte le eventuali segnalazioni di guasti o anomalie riscontrate nelle parti comuni del fabbricato (ascensore, vano scale, coperto, facciate, centrale termica, ecc.).

Si rimanda, invece al regolamento d'utenza le indicazioni relative alla manutenzione da eseguire all'interno delle singole unità immobiliari in locazione.

B) Spese condominiali:

L'Amministratore di condominio richiede che i pagamenti delle spese condominiali di competenza degli assegnatari vengano effettuati a lui direttamente. Nel caso che gli assegnatari non provvedessero, è AREZZO CASA che versa all'Amministratore secondo una procedura definita, qualora quest'ultimo non sia AREZZO CASA medesimo, tutte le spese con successivo recupero, mediante addebito sulla bolletta mensile.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

L'Amministratore del condominio, in sede di Assemblea annuale, presenta un preventivo di spesa per l'anno successivo che dovrà essere approvato dall'Assemblea.

In sede di bilancio consuntivo, vengono individuati i costi sostenuti a carico degli utenti, le singole voci di spesa, il totale degli acconti mensilmente versati nel periodo ed il relativo conguaglio, a debito o a credito.

Gli assegnatari il locazione hanno diritto di partecipazione all'Assemblea e diritto di voto esclusivamente per quanto riguarda le spese di competenza (spese ordinarie).

GESTIONE FABBRICATI E RENDICONTAZIONE ANNUALE DEI SERVIZI



Per fabbricato si intende l'edificio in cui la proprietà è interamente pubblica.

AREZZO CASA, gestisce i servizi relativi ai fabbricati ripartendo relativi costi fra gli inquilini. A ogni unità immobiliare gestita da AREZZO CASA, vengono attribuite mensilmente quote di acconto. La ripartizione delle spese fra gli assegnatari, viene effettuata tenendo conto dei costi sostenuti nell'anno precedente, seguendo le prassi di ripartizione previste dalle norme in vigore e quanto definito dal "Regolamento d'utenza".

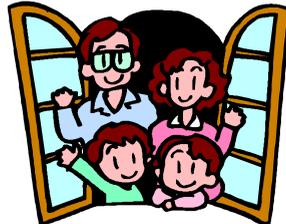
Tale regolamento definisce quali, fra le differenti le tipologie dei servizi soggetti a pagamento, siano:

- ❖ a carico del Proprietario dell'alloggio (Comuni e/o AREZZO CASA);
- ❖ a carico esclusivamente dell'Assegnatario dell'alloggio medesimo;
- ❖ a carico in quota parte del proprietario e dell'Assegnatario.

Fra i servizi a carico dell'assegnatario, rientrano il riscaldamento, spese manutenzione ascensore, spese pulizia scale e parti comuni, luce scale, acqua, manutenzione ordinaria delle parti comuni (sostituzione di lampade, pulizia di fognature, ripartizione di infissi, ecc.)

Restano a carico del Proprietario dell'alloggio e/o del fabbricato (Comune di competenza / AREZZO CASA) le quote di manutenzione straordinaria.

***NORME DI BUON VICINATO
REGOLAMENTO D'UTENZA DEGLI ALLOGGI ERP***



Le norme del Regolamento d'utenza degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) sono state approvate dai Comuni e si applicano a tutti gli alloggi individuati dalla Legge Regionale.

Gli assegnatari ed occupanti degli alloggi ERP sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute o richiamate nel contratto di locazione, di quelle previste nel Regolamento d'utenza, consegnato alla firma del contratto di locazione a tutti gli Assegnatari e nei regolamenti riguardanti i fabbricati in regime di Condominio od Autogestione.

Qualora l'assegnatario o altro componente il nucleo familiare avente diritto o ospite o coabitante, violi in modo grave le norme del Regolamento d'utenza, AREZZO CASA provvederà, dopo la formale contestazione dell'addebito, a segnalare al Comune di residenza l'inosservanza delle disposizioni per i conseguenti provvedimenti che possono determinare anche l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione e la risoluzione del contratto di locazione previste dalla Legge Regionale.

La copia del regolamento d'utenza può essere ritirata presso l'ufficio URP.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI



L'attività di Manutenzione alloggi è gestita da AREZZO CASA.

La richiesta di interventi manutentivi viene fatta tramite telefono o per iscritto, al numero indicato nell'allegato "Standard di erogazione dei servizi"

A) Attività Manutentive

L'assegnatario è tenuto a eseguire tutte quelle attività manutentive che gli competono ai sensi del Codice Civile e del Regolamento d'utenza, utili a conservare l'alloggio, le pertinenze e le parti comuni in buono stato d'uso.

L'assegnatario deve richiedere l'autorizzazione alla esecuzione di interventi costituenti migliorie o modifiche a strutture ed impianti.

L'autorizzazione va richiesto ad AREZZO CASA e, se riguardante parti comuni del fabbricato in presenza di Condominio, la stessa va comunicata all'Amministratore per le necessarie deliberazioni del Condominio.

Le spese per l'esecuzione del lavoro sono a carico dell'assegnatario.

Per quanto riguarda la Manutenzione delle caldaie, è fatto obbligo in capo all'assegnatario, di sottoscrivere con ditta di sua fiducia un contratto per la manutenzione della caldaia.

B) Guasti e Danneggiamenti

Gli **Interventi di manutenzione** devono essere richiesti telefonicamente all'Ufficio competente di AREZZO CASA.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Tali interventi sono classificati in funzione delle tipologie di guasto. Essi possono essere :

- ❖ Urgenti (interventi di estrema gravità)
- ❖ Pronto intervento
- ❖ Ordinari

Richieste di **PRONTO INTERVENTO** per guasti di **estrema gravità**, l'Assegnatario può chiamare in qualsiasi orario al numero indicato nel documento allegato durante l'orario di ufficio, fuori dall'orario dell'ufficio l'utente si rivolge alle funzioni e/o organizzazioni preposte (Vigili del fuoco, Ditte manutenzioni ascensori, ditte manutentrici centrali termiche...)

L'estrema gravità fa riferimento, in particolare, a:

- ❖ sentori di gas incombusti o fumi combustivi;
- ❖ gravi allagamenti di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente gravanti su altri alloggi;
- ❖ incendio;
- ❖ qualsiasi altro caso segnalato che pregiudichi l'immediata sicurezza degli assegnatari.

**LOCAZIONE DI UNITA' IMMOBILIARI AD USO EXTRA
ABITATIVO: NEGOZIO O POSTO AUTO**



La richiesta di locazione di un negozio, di un garage o di un posto auto (esclusi dall'E.R.P.) deve essere inoltrata per posta ad AREZZO CASA o presentata direttamente agli Sportelli.

La domanda deve essere corredata da:

- ❖ fotocopia di un documento d'identità valido
- ❖ fotocopia del codice fiscale
- ❖ copia di ogni altro documento necessario a comprovare il possesso delle necessarie autorizzazioni per l'esercizio di attività commerciale, in caso di locazione di negozio.

L'istruttoria della pratica prevede l'analisi delle disponibilità degli immobili ad uso extra-abitativo in relazione alla richiesta e la comunicazione al richiedente delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione di AREZZO CASA.

In caso di accoglimento della richiesta si provvede alla firma del contratto tra le parti. Segue la normale gestione del rapporto di locazione con la emissione di Bollettino per il pagamento del corrispettivo definito da parte del locatario.

Il rapporto contrattuale è regolato dalle norme del Codice Civile.



CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

SINDACATI DEGLI INQUILINI

- ❖ SUNIA
- ❖ SICET
- ❖ UNIAT

VIGILI DEL FUOCO

Pronto intervento tel. 115

EMERGENZA SANITARIA

Pronto intervento tel. 118