

# Standard di erogazione dei Servizi

## SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

### Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Convocazione e stipula contratto di locazione alloggi erp	Stipula contratto con assegnatario presso la sede AREZZO Casa successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto <b>entro 15 giorni</b> dalla comunicazione di alloggio pronto.
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene di norma contestualmente alla firma del contratto di locazione (salvo eventuali casi di consegna di alloggi di nuova costruzione)	Lo <b>stesso giorno</b> della sottoscrizione del contratto di locazione
Adeguamento biennale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica biennale sui requisiti di permanenza e sulle situazioni reddituali presentate dagli utenti	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta nel mese di Gennaio anno successivo.
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio – affidamento – accoglienza di ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata del nucleo familiare	Risposta alla richiesta <b>entro 30 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta

**SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI**
**Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali**

<b>Servizio – Processo</b>	<b>Modalità - Condizioni</b>	<b>Tempi – Prestazioni</b>
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta <b>entro 30 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione della situazione reddituale aggiornata e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta <b>entro 30 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal secondo mese successivo alla data di richiesta
Coabitazione (ammessa solo per persone che prestano assistenza a componenti del nucleo a seguito di regolare contratto di lavoro)	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro	Risposta alla richiesta <b>entro 30 giorni</b>
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con presentazione situazione reddituale aggiornata	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> con adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento periodico della graduatoria "cambio alloggio"
Disdetta e restituzione alloggio ad AREZZO Casa	A seguito di comunicazione scritta da parte dell'assegnatario	Decorrenza interruzione canone a partire <b>dal mese successivo alla consegna delle chiavi</b>

**(\*) Il requisito è soggetto a diversa applicazione in funzione dei regolamenti Comunali**

**SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI**

**Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni**

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Manutenzione urgente	A seguito di chiamata telefonica o scritta da parte dell'assegnatario o altro avente titolo ai competenti organi di protezione civile o di pubblica sicurezza	<b>Sopralluogo immediato</b> se richiesto dagli organi di protezione civile o di p.s. Intervento di messa in sicurezza immediato se richiesto dagli stessi organi, oppure programmato secondo le modalità previste nel referto o dal sopralluogo del tecnico
Manutenzione di pronto intervento	A seguito di chiamata telefonica o segnalazione scritta da parte dell'assegnatario	<b>Sopralluogo entro 3 giorni</b> in caso di dimostrata necessità ed urgenza, <b>entro 15 giorni negli altri casi.</b> <b>Intervento nei 5 giorni</b> se rilevata la necessità, <b>nei 15 giorni</b> negli altri casi. Qualora l'intervento sia ritenuto non necessario o procrastinabile ne viene data puntuale comunicazione.
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica o segnalazione scritta da parte dell'assegnatario. Avvenuta riconsegna dell'alloggio: rilevazione dei tecnici e dei funzionari della Società.	Sopralluogo - Intervento <b>entro 60 giorni</b> dalla segnalazione. Sopralluogo e intervento entro tre mesi dalla riconsegna dell'alloggio. Nei casi di rilevazione diretta predisposizione degli atti necessari per l'inserimento degli interventi e per la loro realizzazione contestuale alle altre tipologie o per la programmazione più generale. Gli interventi di cui al presente punto dovranno essere verificati.

**SERVIZI AGLI ASSEGNATARI LOCALI ERP AD USO NON ABITATIVO  
(NEGOZI E POSTI AUTO)**

**Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali**

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi - Prestazioni
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta <b>entro 90 giorni</b> sulla disponibilità del locale
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con locatario presso la sede Arezzo Casa successivamente l'istruttoria della pratica	Convocazione e firma del contratto di locazione <b>entro 30 giorni</b>

**RECLAMI**

Gestione Reclami	I reclami possono essere presentati per inosservanza, da parte di AREZZO Casa, dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento.	<b>Entro 30 giorni</b> dal ricevimento del reclamo tramite lettera in caso di reclamo fondato; tramite telefono in caso di reclamo non fondato
------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**INDIRIZZI – NUMERI UTILI**

**AREZZO CASA**

Sede Via Margaritone, 6

AREZZO

Centralino e richiesta interventi tel: 0575- 399311 o

[info@arezzocasa.net](mailto:info@arezzocasa.net)

Orario ricevimento Pubblico	❖ Lunedì	9 – 13:00
	❖ Venerdì	
	❖ Martedì	15:30 – 17:30
	❖ Giovedì	

In particolari periodi dell'anno gli orari di apertura degli uffici possono variare. Si suggerisce di consultare il sito internet per gli aggiornamenti.

Sito web: [www.arezzocasa.net](http://www.arezzocasa.net)