

ATER
AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DI MATERA

CARTA DEI SERVIZI
2016

Indice

1.	Introduzione	pag. 3
2.	La storia	pag. 3
3.	I compiti	pag. 4
4.	La carta	pag. 5
5.	L'U.R.P.	pag. 6
6.	L'attività e i servizi	pag. 8
7.	La tutela dell'utente	pag. 19
8.	I tempi	pag. 22

1. Introduzione

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

La presente Carta dei Servizi è articolata in tre sezioni:

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

2. La storia

La data di nascita ufficiale dell’Istituto Autonomo Case Popolari della provincia di Matera risale al 1 giugno 1937, giorno in cui ottiene il riconoscimento giuridico.

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

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

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

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

3. I compiti

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

a. Attività di Programmazione

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

b. Attività di costruzione e recupero

L'Azienda provvede a:

- attuare interventi di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata, diretti alla costruzione di nuove abitazioni, relative pertinenze ed attrezzature residenziali ed extra-residenziali; procedere all'acquisto ed al recupero di abitazioni ed immobili degradati, nonché realizzare interventi di urbanizzazione primaria e secondaria, infrastrutture e servizi di riqualificazione urbana ed ambientale, utilizzando le risorse finanziarie proprie e/o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici e/o privati o acquisiti attraverso finanziamenti comunitari;
- progettare programmi integrati e programmi di recupero urbano, eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione per conto di enti pubblici o privati, nonché progettare, realizzare e gestire interventi edilizi ed urbanistici per conto di Enti Pubblici e operatori privati;
- svolgere attività per nuove costruzioni e/o per il recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- gestire il patrimonio proprio e quello ad essa affidato da altri Enti Pubblici, nonché svolgere ogni altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- stipulare convenzioni con Enti Locali e con altri operatori per la progettazione e/o l'esecuzione delle azioni consentite, nonché accordi di programma con operatori e soggetti istituzionali, europei, nazionali e territoriali;
- svolgere attività di consulenza ed assistenza tecnica, studio, ricerca e sperimentazione a favore degli Enti Locali e di operatori pubblici e privati;
- intervenire, mediante l'utilizzazione di risorse proprie, non vincolate ad altri scopi istituzionali, ovvero attraverso l'impiego di finanziamenti provenienti da altri soggetti pubblici o privati, in qualunque forma giuridica associati, con fini calmieratori sul mercato edilizio, realizzando abitazioni per locarle o venderle a prezzi economicamente competitivi;
- formulare proposte sulle localizzazioni degli interventi di edilizia residenziale pubblica;
- compiere tutte le altre operazioni ed atti consentiti dalle leggi statali e regionali per il raggiungimento dei propri fini.

c. Attività di gestione

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

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

d. Attività con altri soggetti

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

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

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

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

4. La carta

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

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

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

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

I servizi sono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

UGUAGLIANZA

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

IMPARZIALITÀ E GIUSTIZIA

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

CONTINUITÀ

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

CORTESIA E FLESSIBILITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

PUBBLICITÀ DELLA CARTA

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

La Carta è consegnata a tutti gli assegnatari.

La Carta è pubblicata nel sito internet dell'Azienda (www.atermatera.it) e copia di essa è consultabile in ogni punto di ricevimento del pubblico.

MODIFICA DELLA CARTA

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

Gli utenti sono informati di ogni modifica e aggiornamento.

VALIDITÀ DELLA CARTA

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

5. L'U.R.P.

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

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

- informazione;
- accoglienza;
- partecipazione.

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

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

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

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

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

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

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

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

il Lunedì, Mercoledì e Venerdì (dalle 9,00 alle 12,00).

L'accesso alle informazioni ed alle procedure amministrative è garantito anche telefonicamente tramite il centralino componendo il numero 0835301301111, a mezzo fax con il numero 0835301238, a mezzo e-mail (info@atermaterita.it, atermaterita@cert.ruparbasilicata.it).

6. L'attività e i servizi

L'Assegnazione dell'alloggio

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

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

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

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

I parametri assunti a riferimento riguardano essenzialmente i seguenti fattori:

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

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

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

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

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

Annullamento dell'assegnazione

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

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

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

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

Decadenza dell'assegnazione

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

- abbia perso uno requisiti necessari per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica;
- abbia ceduto o sub-locato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli, o ne abbia mutato la destinazione d'uso;
- non occupi stabilmente l'alloggio, ovvero abbia abbandonato lo stesso per un periodo superiore ai 3 mesi, salvo autorizzazione dell'Ente gestore giustificata da gravi motivi;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite o immorali;
- non abbia adempiuto all'obbligo di presentazione periodica della documentazione reddituale finalizzato alla verifica della persistenza dei requisiti per la conservazione dell'assegnazione;
- abbia eseguito costruzioni sulle parti comuni del fabbricato in cui è ubicato l'alloggio assegnato, o sull'area di pertinenza del fabbricato predetto senza la necessaria autorizzazione da parte dell'Ente Gestore;

- abbia consentito ad altre persone di abitare nell'alloggio assegnato senza l'autorizzazione dell'Azienda;
- essendo moroso, non abbia provveduto a richiedere la sanatoria;
- non adempia agli obblighi derivanti dall'autogestione;
- abbia un reddito annuo del nucleo familiare superiore ai limiti di legge.

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

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

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

Il contratto di locazione e la consegna dell'alloggio

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

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

- il regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni
- la pianta dell'alloggio e delle pertinenze
- il verbale di consegna dell'alloggio
- una copia delle dichiarazioni di conformità degli impianti tecnologici, rilasciate dalle ditte costruttrici
- una copia della tabella millesimale relativa alla ripartizione delle spese dei servizi comuni.

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

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

Oltre al canone vengono addebitate le seguenti spese:

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

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

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

Il canone di locazione

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

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

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

Le attuali fasce di reddito, ai sensi degli artt. 23 e 26 della Legge Regionale n.24 del 18.12.2007, vengono annualmente aggiornate dalla Regione Basilicata in base al nuovo limite per l'assegnazione di alloggi di erp. Le attuali fasce di reddito, valide per il corrente anno 2016, sono rapportate ai seguenti parametri economici:

fascia	reddito lordo	canone	note
A		4,5% del reddito imponibile	2 pensioni INPS con un minimo di € 19,70
B1		5% del reddito imponibile	Calcolato al 60% per reddito da lavoro dipendente
B2		6,75% del reddito imponibile	“”
B3		9% del reddito imponibile	“”
C1		11% del reddito imponibile	“”
C1		12% del reddito imponibile	“”

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

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

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

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

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

L'accertamento periodico dei requisiti e la variazione del canone

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La contestazione del canone di locazione

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

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

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

La morosità

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

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

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

Nei confronti degli assegnatari che non regolarizzano la propria posizione debitoria, ATER procede alla messa in mora, invitando l'utente ad effettuare il pagamento della somma dovuta e

degli interessi legali maturati. In mancanza, l'ATER richiede l'avvio della procedura di decadenza ed avvia azione legale per il recupero del credito.

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

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

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

L'ospitalità temporanea

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

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

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

L'ampliamento del nucleo familiare

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

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

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

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

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

L'allontanamento temporaneo

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

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

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

Il cambio di alloggio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le norme di buon vicinato

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

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

E' vietato:

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

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

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

Gli alloggi in amministrazione condominiale

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

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

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

L'autogestione dei servizi e degli spazi comuni

Gli assegnatari devono gestire da soli i servizi del fabbricato (per es. riscaldamento centralizzato, impianto ascensore, illuminazione scale, manutenzione aree verdi comuni, ecc...), quando tutti gli appartamenti dell'edificio sono di proprietà dell'ATER. A tale scopo deve costituirsi l'assemblea degli assegnatari che provvede alla nomina del proprio

rappresentante, il quale rivestirà la funzione di responsabile dell'autogestione e del corretto funzionamento e del pagamento delle utenze e delle prestazioni, oltre che di rappresentante degli inquilini nei confronti dell'ATER.

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

La denuncia di sinistro

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

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

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

La disdetta del contratto e la riconsegna dell'alloggio

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La restituzione del deposito cauzionale

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

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

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

L'acquisto dell'alloggio assegnato

L'assegnatario può acquistare l'alloggio a condizione che:

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

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

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

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

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

Il pagamento può essere effettuato in unica soluzione o ratealmente.

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

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

Il diritto di prelazione

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

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

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

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

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

L'atto di quietanza

La cancellazione di ipoteca

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

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

Le spese sono a carico del richiedente.

L'assegnazione a riscatto con patto di futura vendita

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

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

Le spese sono a carico del richiedente.

Gli alloggi occupati abusivamente

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

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

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

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

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

La locazione di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione

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

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

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

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

La manutenzione dell'alloggio

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

In particolare sono a carico dell'Azienda gli interventi di manutenzione straordinaria relativi a:

- il mantenimento dell'immobile in condizioni idonee all'uso convenuto nel contratto di locazione e nel Regolamento per gli inquilini;
- la sostituzione, il rifacimento e/o la riparazione straordinaria degli impianti esterni alle unità immobiliari (idrico, di riscaldamento, ascensore, televisivo, elettrico e di illuminazione delle

- parti comuni), per vetustà o danno accidentale o per modifiche ed adeguamenti previsti da leggi e regolamenti vigenti;
- il rifacimento e la riparazione straordinaria dei tetti e dei lastrici solari, compresi tutti gli accessori (grondaie, pluviali ed altri elementi minori di lamiera);
 - il rifacimento e la riparazione straordinaria delle reti di smaltimento fognario di ogni tipo relativamente ai tratti di competenza dell'ATER;
 - le opere di manutenzione delle murature e delle strutture dello stabile, comprese le finiture esterne come marmi, cornicioni, intonaci e tinteggiature;
 - la manutenzione straordinaria degli impianti elettrico, idrico, termico e del gas, interni alle unità immobiliari, anche derivante da obblighi normativi in materia;
 - la sostituzione dei pavimenti e dei rivestimenti, interni ed esterni alle unità immobiliari, per difetti di costruzione.

Sono a carico dell'inquilino le opere di manutenzione ordinaria, quali:

- la manutenzione ordinaria, compresa la riparazione di tutti i danni o deterioramenti causati, per il cattivo uso e negligenza, all'alloggio ed alle sue pertinenze;
- le riparazioni e le manutenzioni necessarie in conseguenza all'uso dei beni, degli impianti e/o parti di essi, interni e/o esterni alle unità immobiliari assegnate in locazione.

Maggiori dettagli sulle modalità di ripartizione delle responsabilità e delle spese per la manutenzione degli alloggi sono riportati sul sito internet dell'Azienda, nonché nell'allegato "Regolamento".

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

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

I lavori sono eseguiti dall'impresa tempestivamente.

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

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

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

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

L'autorizzazione ad eseguire i lavori in proprio

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

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

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

7. La tutela dell'utente

i reclami

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

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

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

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

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

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

A tal proposito l'Ente ha definito:

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

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

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

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

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

La procedura di conciliazione

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

Il monitoraggio delle prestazioni

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

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

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

I diritti e i doveri dell'inquilino

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

L'inquilino ha il diritto di:

- Abitare nell'alloggio con diritto di subentro per i familiari continuativamente conviventi e la cui presenza nell'alloggio sia autorizzata nella forma prevista dalla legge. In caso di decesso dell'assegnatario, i componenti del nucleo hanno possibilità di subentrare nell'assegnazione, purché siano sussistenti i requisiti di legge.
- Cambiare alloggio se quello assegnato non è più adeguato alle esigenze del nucleo familiare. Al fine di eliminare le condizioni di sotto utilizzo o sovraffollamento degli alloggi i Comuni, d'intesa con l'ATER, predispongono un programma di mobilità dell'utenza; a tale programma possono accedere anche gli assegnatari che per motivi di salute o per avvicinarsi al luogo di lavoro hanno necessità di cambiare l'alloggio precedentemente assegnato.
- Avere un canone di locazione proporzionato al reddito del nucleo familiare. L'assegnatario che abbia subito una diminuzione del reddito del nucleo familiare, può chiedere la corrispondente revisione del canone di locazione.
- Ospitare e coabitare con nuove persone, previa autorizzazione di ATER.
- Ampliare il proprio nucleo familiare, facendo acquisire alle persone che si aggiungono gli stessi diritti posseduti dagli altri componenti familiari.
- Decidere la gestione delle parti comuni. La vigente normativa prevede l'Autogestione da parte degli inquilini, dei servizi accessori e degli spazi comuni. Gli inquilini in locazione di alloggi compresi negli edifici a regime condominiale, hanno diritto di voto, in luogo dell'ATER, per le delibere relative alle spese e alle modalità di gestione dei servizi e rimborsi ivi compreso il riscaldamento.
- Usufruire dell'assistenza manutentiva dell'ATER. Ad esclusione della manutenzione ordinaria che è a carico dell'inquilino, l'ATER provvede alla manutenzione straordinaria e programmata dei fabbricati ERP necessaria al mantenimento dell'immobile in condizioni adeguate all'uso convenuto nel contratto di locazione e nel regolamento per gli inquilini, nei limiti dei fondi disponibili.
- Ottenere le informazioni generali sulla gestione delle parti comuni (autogestioni e condomini) e sui relativi regolamenti.
- Ricevere tutte le informazioni e la rendicontazione dei servizi a rimborso gestiti direttamente dall'ATER, la quale non assume la veste di amministratore.

- Usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni connesse alla gestione del rapporto in essere con l'Azienda (al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.).
- Accedere, previa richiesta, ai documenti predisposti dall'ATER che lo riguardano personalmente.
- Usufruire dell'assistenza sindacale in osservanza alle disposizioni contenute nell'art. 25 della legge n. 241/90 con possibilità di aderire ad una associazione sindacale degli inquilini.
- Accedere al fondo sociale previsto dall'art. 29 della Legge Regionale 18 dicembre 2007, n. 24 e successive modifiche ed integrazioni, in presenza dei presupposti evidenziati dall'articolo citato.

L'inquilino ha il dovere di:

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

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

8. I tempi

TABELLA DEI TERMINI DI CONCLUSIONE DEI SINGOLI PROCEDIMENTI

Procedimento	Normativa	Descrizione	Giorni
Annullamento e decadenza dall'assegnazione	L.R. n. 24/2007 artt. 32-33	- Accertamento sussistenza fattispecie di legge - Comunicazione al Comune	20
Contratto di locazione e consegna dell'alloggio	L.R. n. 24/2007 art. 17-23/26	Dal ricevimento del decreto di assegnazione: - Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica - Inserimento dati nella procedura informatica - Calcolo del canone di locazione - Comunicazione data consegna alloggio - Predisposizione e firma contratto	45
Accertamento periodico dei requisiti e variazione del canone di locazione	L.R. n. 24/2007 art. 30	- Istruttoria cartacea e telematica per aggiornamento anagrafico - reddituale - Determinazione nuovo canone - Applicazione nuovo canone	Biennialmente entro dicembre
Contestazione del canone	L.R. n. 24/2007 art. 17-23/26	- Esame della domanda - Istruttoria	20
Morosità	Contratto Codice civile	- Verifica morosità - Costituzione in mora - Esame domanda rateizzazione	45
Ospitalità temporanea	L.R. n. 24/2007 Art.19, comma 2	- Esame motivazione e documentazione - Verifica dei requisiti - Autorizzazione	30
Ampliamento del nucleo familiare	L.R. n. 24/2007 Artt. 19, comma 1,2,3	- Esame motivazione e documentazione - Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica - Verifica dei requisiti - Calcolo del canone di locazione	30
Allontanamento temporaneo	L.R. n. 24/2007 art. 33, comma 1/C	- Esame motivazione e documentazione - Autorizzazione -	15
Cambio alloggio	L.R. n. 24/2007 art.22, comma 4	- Esame motivazione e documentazione - Richiesta documentazione reddituale annuale ed anagrafica - Verifica dei requisiti - Calcolo del canone di locazione -	30

Subentro nell'assegnazione in caso di decesso	L.R. n. 24/2007 art. 19, commi 3 e 5	<ul style="list-style-type: none"> - Esame e documentazione - Verifica dei requisiti - Adozione determina - Invito per intestazione o cessione contratto 	60
Subentro nell'assegnazione negli altri casi	L.R. n. 24/2007 art.19, commi 4 e 5	<ul style="list-style-type: none"> - Esame e documentazione - Verifica dei requisiti - Invito alla stipula del contratto 	60
Norme di buon vicinato	Contratto Codice civile	<ul style="list-style-type: none"> - Contestazione della violazione - Segnalazione alle Autorità competenti 	15
Costituzione dell'Autogestione	L.R. n.24/2007 art.35	<ul style="list-style-type: none"> - Convocazione assemblea - Nomina del responsabile 	contestualmente alle nuove assegnazioni
Inadempimento contrattuale	Contratto L.R.24/2007	<ul style="list-style-type: none"> - Contestazione della violazione - Esame controdeduzioni - Decisione 	30
Denuncia di sinistro	Codice civile	<ul style="list-style-type: none"> - Esame segnalazione - Verifica casistica - Denuncia 	15
Riconsegna alloggio	Contratto	<ul style="list-style-type: none"> - Esame disdetta - Comunicazione data riconsegna - Stesura verbale - Riconsegna 	30 successivi alla scadenza del preavviso
Rimborso deposito cauzionale	Codice Civile Contatto	<ul style="list-style-type: none"> - Esame richiesta - Verifica assenza morosità - Esame verbale riconsegna - Adozione determina di liquidazione - liquidazione 	45
Acquisto dell'alloggio assegnato	L.R. n. 15/2011 art. 11 L.n.560/93	<ul style="list-style-type: none"> - Esame domanda e documentazione - Istruttoria tecnica e amministrativa - Predisposizione dell'atto - Invito alla stipula dell'atto 	150
Estinzione diritto di prelazione	L. n. 513/77 Art. 2 L. n. 560/93	<ul style="list-style-type: none"> - Esame domanda e documentazione - Istruttoria amministrativa - Comunicazione 	45
Atto di quietanza Cancellazione di ipoteca	L. n. 560/93	<ul style="list-style-type: none"> - Esame della domanda - Verifica del piano di ammortamento - Saldo del debito residuo - Provvedimento di cancellazione di ipoteca 	45

Riscatto con patto di futura vendita	L. n. 60/63	<ul style="list-style-type: none"> - Esame della domanda - Verifica del piano di ammortamento - Saldo del debito residuo - Istruttoria tecnica 	45
Occupazioni senza titolo	L.R. n. 24/2007 art. 34	<ul style="list-style-type: none"> - Diffida - Esame controdeduzioni - Denuncia - Adozione provvedimento di rilascio - Determinazione indennità 	60
Locazione ad uso diverso dall'abitazione	L.R. n. 24/2007 art. 28	<p> Pubblicazione avviso Esame domande Aggiudicazione Provvisoria Verifica requisiti Aggiudicazione definitiva Contratto </p>	60
Manutenzione intervento urgentissimo incolumità pubblica	Codice civile Contratto	<ul style="list-style-type: none"> - Sopralluogo tecnico e inizio lavori 	immediato
Manutenzione intervento necessario	Codice civile Contratto	<ul style="list-style-type: none"> - Sopralluogo tecnico e inizio lavori - Preventivo lavori - Intervento 	entro 8 giorni successivi
Manutenzione intervento opportuno/ programmato	Codice civile Contratto	<ul style="list-style-type: none"> - Sopralluogo tecnico - Preventivo lavori - Intervento 	non qualificabile
Lavori in proprio (autorizzazione)	Codice civile Contratto	<ul style="list-style-type: none"> - Esame richiesta - Sopralluogo tecnico - Preventivo lavori - Autorizzazione 	30