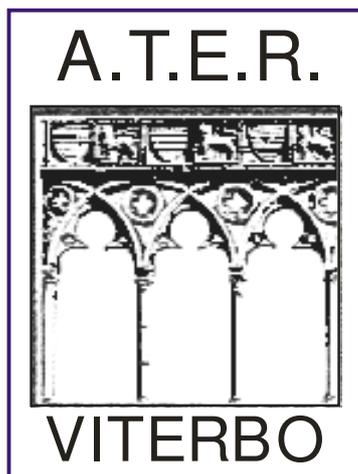


AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA  
DELLA PROVINCIA DI VITERBO



# LA CARTA DEI SERVIZI

1.	CHI SIAMO.....
2.	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....
4.	GLI UTENTI.....
	4.1 I diritti degli utenti.....
	4.2 I doveri degli utenti.....
5.	LA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....
	5.1 Completezza, semplicità ed accessibilità delle informazioni.....
	5.2 Copertura funzionale alle esigenze del territorio.....
	5.3 Comportamento, accoglienza e cortesia del personale.....
	5.4 Modalità e tempi di risposta alle richieste di intervento.....
	5.5 Gestione reclami.....
	5.6 Tutela utenti e Comitato delle organizzazioni rappresentative degli inquilini.....
	5.7 Verifica e controllo.....
6.	PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI.....
	6.1 Assegnazione di alloggi.....
	6.2 Contratto di locazione e consegna dell'alloggio.....
	6.3 Subentro nell'assegnazione.....
	6.4 Ampliamento del nucleo familiare.....
	6.5 Allontanamento temporaneo dall'alloggio.....
	6.6 Disdetta del contratto di locazione e riconsegna dell'alloggio.....
	6.7 Decadenza dall'assegnazione.....
	6.8 Canone di locazione: determinazione e variazioni.....
	6.9 Bolletta mensile e modalità di pagamento.....
	6.10 Morosità.....
	6.11 Alloggi occupati senza assegnazione
	6.12 Mobilità negli alloggi.....
	6.13 Costituzione di condomini.....
	6.14 Osservanza delle norme di buon vicinato.....
	6.15 Autogestione.....
	6.16 Autorecupero.....
	6.17 Vendita degli alloggi
	Tabella dei tempi previsti per la conclusione dei procedimenti.....
7.	ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE.....
	7.1 Manutenzione ordinaria.....
	7.2 Manutenzione straordinaria.....
8.	VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....
	ALLEGATO A.....

## CHI SIAMO

La L.R. 03 settembre 2002, n.30 all'art.2 ha trasformato gli istituti autonomi case popolari (I.A.C.P.) in Aziende territoriali per l'Edilizia residenziale (A.T.E.R.); in un ente, quindi, pubblico di natura economica, strumentale della Regione, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile.

Compito principale dell'A.T.E.R. di Viterbo è quello di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, ossia di dare risposta alla domanda di alloggi soprattutto quella delle persone meno abbienti.

L'Azienda territoriale per l'Edilizia residenziale è una struttura che si inserisce nel contesto di un nuovo concetto sociale dell'abitare, all'interno di una società in continuo mutamento e per problematiche proprie di questo momento storico.

Alle sue origini la funzione sociale dell'edilizia popolare, assistita dai fondi Gescal e dal contributo pubblico, si rilevò determinante per soddisfare l'esigenza primaria della casa in favore dei ceti più deboli che erano ancora esclusi dagli effetti del boom economico esploso negli anni sessanta.

Oggi, senza più la garanzia dei finanziamenti pubblici "a pioggia" garantiti dallo Stato con l'ultimo piano decennale dal 1978 al 1988 ( legge 457/78), questo Ente deve rivedere o meglio inventare un nuovo ruolo dell'edilizia residenziale pubblica in modo tale da garantire, da una parte, il consolidamento dei risultati raggiunti per i ceti che non possono ancora accedere al mercato, e, dall'altra, lanciare idee per nuovi settori dell'abitare soprattutto a quel mercato "intermedio" al quale non è stata prestata la necessaria attenzione.

Ecco allora che riteniamo importante parlare di "progettazione sociale" dell'abitare: un concetto che non tiene più solo in considerazione lo "spazio" in cui viviamo, ma la persona che vive.

A differenza di ieri, l'A.T.E.R. oggi deve affrontare anche situazioni contingenti di "nuove povertà" che emergono dalla nuova realtà: una società multietnica e multirazziale, problemi dell'handicap, dei tossicodipendenti, delle giovani coppie, delle ragazze madri, degli studenti.

Inserire e farsi carico di queste nuove povertà, riuscire a dare risposte alle nuove richieste vuol dire formulare un nuovo progetto di abitare.

L'ATER non è più solo un esecutore di programmi costruttivi ideati da altri, ma fonte di progetti propri dettati dalla sensibilità degli amministratori.

Sotto questo profilo la **Carta dei Servizi** diviene strumento fondamentale per un corretto rapporto fra Ente Gestore ed Inquilino dell'edilizia residenziale pubblica nonché importante strumento d'informazione nei confronti dell'utenza. Informazione che costituisce un elemento essenziale per un'Azienda istituita con finalità pubbliche che deve saper coniugare l'imprenditorialità, tipica del privato, con i principi della trasparenza, efficacia ed efficienza, richiesti alla Pubblica Amministrazione.

La **Struttura organizzativa dell'ATER di Viterbo** si ispira ai seguenti principi informativi:

- Compete agli organi dell'Ente determinare le strategie, gli obiettivi e la politica generale, il potere di indirizzi e di controllo, nonché il collegamento dell'organizzazione dell'Ente all'ambiente esterno.
- E' compito della Direzione Generale quello di garantire l'attività degli organi istituzionali, nonché l'efficacia dell'intervento dell'Ente nelle materie di sua competenza mediante funzioni di programmazione, acquisizione ed organizzazione delle risorse di impiego dell'Ente.
- Al personale compete di contribuire alla realizzazione degli obiettivi in modo efficace ed efficiente.

Sono organi dell'Ente

- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente
- Il Collegio dei Revisori

La struttura organizzativa attua le seguenti finalità:

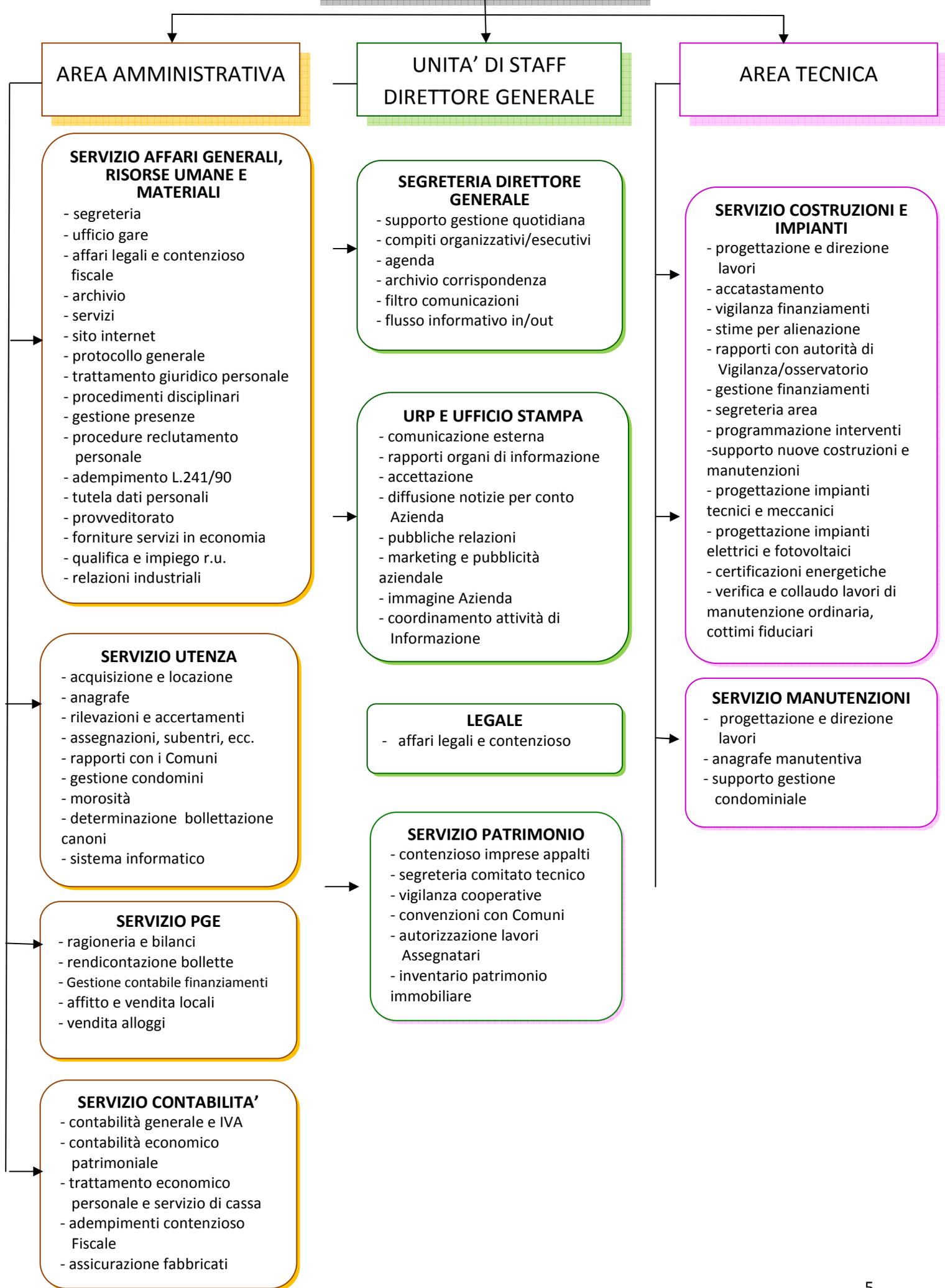
- La chiarezza e la trasparenza degli obiettivi e del loro perseguimento;
- La flessibilità della struttura e l'integrazione interdisciplinare delle attività in relazione agli obiettivi, nonché ai fini della formazione e dell'attuazione dei progetti;
- La responsabilità individuale ad ogni livello nell'ambito della unità organizzativa;
- Lo sviluppo e la valorizzazione della professionalità del personale, realizzati anche con interventi permanenti di formazione, aggiornamento, riqualificazione, specializzazione professionale;
- La mobilità e la rotazione del personale.

La struttura organizzativa dell'Ente si articola in:

- Il Direttore Generale
- Area Amministrativa
- Area Tecnica

### **Direzione Generale**

- **Direttore Generale** , nominato ai sensi dell'art.11 L.R. n. 30/2002, cui competono le attribuzioni di cui al suddetto art.11.



## Settori Operativi

La struttura dell'Azienda al cui vertice è collocato il Direttore Generale, si articola in 2 Aree.

Alla Direzione delle Aree sono preposti funzionari con qualifica dirigenziale, che rispondono direttamente al Direttore Generale, nello specifico

➤ **il dirigente amministrativo**    **AREA AMMINISTRATIVA**

➤ **il dirigente tecnico**                    **AREA TECNICA**

### Alle dirette dipendenze del Direttore Generale L'UNITA' DI STAFF

#### STAFF DIRETTORE GENERALE

##### Segreteria Direzione Generale

##### Competenze:

- *supporta la gestione quotidiana delle attività di direzione*
- *svolge compiti di carattere organizzativo e esecutivo*
- *organizza e gestisce l'agenda*
- *archivia la corrispondenza*
- *filtra le comunicazioni in ingresso e in uscita*
- *gestisce il flusso informativo verso altre funzioni aziendali o verso l'esterno;*

#### URP e UFFICIO STAMPA

##### Competenze

- *svolge compiti di comunicazione esterna*
- *cura rapporti con i mass media*
- *cura diffusione di notizie per conto Azienda*
- *cura pubbliche relazioni con cittadini*
- *svolge il marketing e pubblicità aziendale*
- *cura l'immagine dell'Azienda*
- *coordina le attività d'informazione indirizzate al sistema dei media*
- *dirige il periodico aziendale*

#### LEGALE

##### Competenze

- *Affari legali e contenzioso*

#### SERVIZIO PATRIMONIO IMMOBILIARE

##### Competenze

- Contenzioso imprese appaltatrici;
- Segreteria Comitato Tecnico;
- Vigilanza cooperative beneficiarie di finanziamenti pubblici;
- Convenzioni con i Comuni per acquisizione aree;
- Autorizzazione lavori assegnatari.
- Inventario patrimonio immobiliare: tenuta, aggiornamento e verifiche catastali;

## **Nell'ambito dell'area amministrativa operano 4 Servizi:**

Servizio Affari Generali e Risorse Umane

Servizio Utenza

Servizio programmazione e gestione economica

Servizio contabilità

## **Nell'ambito dell'area Tecnica operano 2 servizi:**

Servizio Costruzioni e Impianti

Servizio Manutenzione

# **AREA AMMINISTRATIVA**

## **Servizio Affari Generali e Risorse Umane** **Competenze**

- Segreteria Organi istituzionali ;
- Ufficio gare per l'affidamento lavori, servizi e forniture;
- Archivio deposito leggi e atti interesse aziendali e Albo aziendale;
- Servizi ( centralino, portineria, posta, dattilografia e copie );
- Sito Internet;
- Protocollo generale
- Trattamento giuridico del personale;
- Procedimenti disciplinari e controversie di lavoro;
- Rilevazioni e controllo presenze;
- Procedure reclutamento personale;
- Adempimenti concernenti la pubblicità degli atti dei terzi  
ai dati e alle informazioni in possesso dell'Azienda ( L.241/90)
- Tutela dei dati personali ( D.lgs. n. 196/2003);
- Qualificazione e impiego risorse umane;
- Relazioni industriali.( problematiche attinenti al lavoro, quali la retribuzione, le ferie, la formazione, i diritti di informazione, le pari opportunità, gli orari, rinnovi contrattuali, ecc.);

## **Servizio Utenza**

### **Competenze**

- Acquisizione e locazione degli alloggi;
- Anagrafe utenza, canoni e gestione rapporto locativo;
- Rilevazioni e accertamenti situazioni familiari e reddituali;
- Assegnazioni, subentri, immissioni, decadenze e rilascio degli alloggi occupati senza titolo;
- Rendicontazione e Bollettazione canoni , quote di riscatto e accessori;
- Sistema informatico – Centro elaborazione dati e statistiche
- Rapporti con i Comuni per l'assistenza abitativa, la mobilità e le sanatorie.
- Gestione condomini;
- Morosità

## Servizio Programmazione e Gestione Economica

### Competenze

- Ragioneria e bilanci;
- Gestione contabile finanziamenti
- Rendicontazione canoni , quote di riscatto e accessori;
- Affitto e vendita locali ( negozi e garages ).
- Vendita degli alloggi ,

## Servizio Contabilità

### Competenze

- Contabilità generale e IVA;
- Contabilità economico patrimoniale;
- Provveditorato, forniture e servizi in economia;
- Adempimenti e contenzioso fiscale;
- Trattamento economico del personale e servizio di cassa
- Assicurazione fabbricati , stipula e gestione polizza.

## AREA TECNICA

## Servizio Costruzioni e Impianti

### Competenze

- Progettazione e direzione lavori interventi complessi di nuova costruzione e recupero edilizio primario;
- Accatastamento interventi di nuova costruzione e/o oggetto di recupero edilizio;
- Agibilità ed abitabilità unità immobiliari;
- Vigilanza finanziamenti regionali ai Comuni della provincia;
- Stime aree e fabbricati per alienazione;
- Rapporti con autorità e osservatorio vigilanza lavori pubblici.
- Gestione finanziamenti;
- Segreteria Area;
- Programmazione interventi;
- supporto nelle varie fasi di progettazione nuove costruzioni e manutenzioni;
- progettazione impianti fluido-meccanici
- progettazione impianti elettrici, fotovoltaici;
- certificazioni esecuzione lavori
- certificazioni energetiche
- verifica e collaudo lavori manutenzione ordinaria, cottimi fiduciari;

## Servizio Manutenzioni

### Competenze

- Programmazione e direzione lavori interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria recupero edilizio secondario
- Tenuta ed aggiornamento anagrafe manutentiva del patrimonio immobiliare;
- Attività di supporto alla gestione condominiale

## 2. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* è il documento con il quale l'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica definisce principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi all'utente.

Essa evidenzia inoltre le caratteristiche dei servizi, individua diritti e doveri tra Azienda e inquilini, definisce la tempistica da rispettare e le procedure da seguire.

Essa è redatta secondo le norme in materia, quali le indicazioni della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e in ossequio le prescrizioni contenute al comma 3, art. 12, della L.r. 3 settembre 2002, n. 30.

Con la *Carta* l'A.T.E.R. si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, riportati di seguito, a fornire le notizie utili sulla gestione e sull'utilizzo del patrimonio e a sostenere le aspettative dei cittadini ad una prestazione del servizio pubblico con caratteristiche oggettivamente stabilite.

Nella *Carta*, inoltre, sono stabiliti i limiti e le forme di partecipazione e di collaborazione degli utenti e del Comitato delle organizzazioni rappresentative degli inquilini.

Per gli utenti la *Carta* rappresenta:

**a) uno strumento di conoscenza:**

- perché fornisce informazioni sul servizio erogato, sulla struttura e sull'organizzazione dell'A.T.E.R., sull'offerta complessiva, sulle modalità con cui possono mettersi in relazione con l'Azienda, sui livelli qualitativi delle prestazioni rese;

**b) uno strumento di partecipazione** al fine di garantire, anche attraverso eventuali organismi all'uopo costituiti, la collaborazione degli utenti dei servizi dell'azienda, alle attività attinenti alla funzionalità ed alla qualità dei servizi stessi.

**c) uno strumento di tutela:**

- perché garantisce risposte a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti;
- perché definisce e regola la procedura dei reclami qualora non siano soddisfatti gli impegni presi dall'Azienda con la *Carta* stessa.

**d) uno strumento di controllo:**

- perché vincola l'A.T.E.R. ad osservare obblighi, procedure e tempi della propria azione e permette agli utenti di verificarne il rispetto;
- perché rende indispensabile un sistema di valutazione della qualità del servizio e la misurazione della soddisfazione dell'utente.

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali sanciti dalla *Carta* sono:

**Eguaglianza:** L' A.T.E.R. di Viterbo si impegna a garantire eguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi a tutti gli utenti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo; a rimuovere eventuali inefficienze; ad attuare idonee iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili e degli anziani.

**Trasparenza e imparzialità:** L' A.T.E.R. ispira la propria gestione a criteri di massima trasparenza, imparzialità e pubblicità, nel rispetto della normativa vigente.

**Continuità:** L' A.T.E.R. assicura un'erogazione del servizio continua, regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda e in ogni caso conforme alla normativa regolatrice di settore.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Partecipazione:** L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di chiedere all' A.T.E.R. le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami, ad avanzare suggerimenti e proposte volte al miglioramento continuo del servizio. L'utente ha il diritto ad avere una risposta motivata in tempi certi e stabiliti.

**Efficienza ed efficacia:** L' A.T.E.R. persegue un graduale processo di miglioramento della qualità, dell'economicità e dell'efficienza dei servizi, individuando nuovi modelli operativi e implementando soluzioni tecniche, procedurali ed amministrative ritenute idonee al perseguimento di tale scopo.

**Chiarezza delle comunicazioni:** L' A.T.E.R. si impegna a rispondere ai cittadini con tempestività e a comunicare in un linguaggio chiaro, semplice e di facile comprensione.

Per conseguire tali risultati l'A.T.E.R. della Provincia di Viterbo ha individuato e proposto con la presente Carta dei Servizi alcuni termini temporali per lo svolgimento dei procedimenti per concretizzare il livello di qualità dei servizi forniti relativi ai fattori dell'informazione, della pubblicità, della cortesia, della tempestività, dell'affidabilità, della trasparenza e della flessibilità e certezza della richiesta.

La Carta dei Servizi si articola in due parti.

La prima enuncia i principi fondamentali cui deve ispirarsi l'erogazione dei servizi e gli strumenti adottati ed evidenzia i diritti ed i doveri degli assegnatari.

La seconda fornisce le informazioni utili per usufruire dei servizi offerti, indicando le procedure all'uopo necessarie, e contiene la suddivisione delle procedure relative ai singoli servizi per stabilire preventivamente e verificare successivamente le prestazioni effettuate, il mancato rispetto delle quali è presupposto delle eventuali azioni di reclamo.

## **4. GLI UTENTI**

### **4.1 Diritti degli utenti**

- Abitare nell'alloggio assegnato e godere degli spazi comuni.
- Chiedere l'ampliamento del nucleo familiare nei termini previsti dalla normativa vigente.
- Avere un canone di locazione conforme alla normativa vigente e tempestivamente adeguato in caso di variazioni di reddito familiare.
- Produrre autocertificazione per quanto consentito dal D.P.R. 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni.
- Consultare i documenti e avere in tempi certi tutte le informazioni che lo riguardano, sia relativamente all'alloggio assegnato, sia relativamente alle parti comuni, nonché di formulare suggerimenti, osservazioni e reclami e di ricevere le conseguenti risposte.
- Essere iscritto ad un'organizzazione degli inquilini, formare comitati di assegnatari, partecipare alle assemblee degli assegnatari.

### **4.2 Doveri degli utenti**

- Osservare le disposizioni di legge e dei regolamenti aziendali, in particolare:
  - il regolamento per l'uso degli alloggi in locazione ([www.atervt.it](http://www.atervt.it) -documenti utili);
  - il regolamento autorizzazioni lavori negli immobili in locazione ([www.atervt.it](http://www.atervt.it) -documenti utili);

- il regolamento condominiale([www.atervt.it](http://www.atervt.it) -*documenti utili*);
- il regolamento delle autogestioni ([www.atervt.it](http://www.atervt.it) -*documenti utili*).
- Pagare regolarmente il canone di locazione e gli oneri accessori utilizzando unicamente il modello prestampato.
- Non apportare auto decurtazioni sul canone o sugli oneri accessori.
- Abitare nell'alloggio assegnato in modo pacifico e continuativo e nel rispetto delle regole del buon vicinato.
- Segnalare all'Azienda i periodi di allontanamento dall'alloggio motivandoli se si protraggono oltre i n.90 giorni consecutivi.
- Comunicare all'Azienda qualsiasi variazione intervenga nel nucleo e nel reddito familiare.
- Non subaffittare l'alloggio, né cederlo tutto o in parte.
- Riconsegnare l'alloggio in decadenza dei requisiti di permanenza previsti dalla legge regionale 12/99.
- Non adibire l'alloggio o il locale ad un uso illecito.
- Provvedere alla piccola manutenzione ordinaria all'interno dell'alloggio.
- Conservare l'alloggio in buone condizioni.
- Non eseguire opere abusive.
- Ripristinare l'alloggio, al momento della riconsegna, in caso di variazioni anche se autorizzate.
- Pagare eventuali danni apportati in seguito a lavori realizzati all'interno dell'alloggio e non autorizzati, così come derivati da noncuranza o da cattivo uso, sia dell'alloggio assegnato, sia delle parti comuni del fabbricato.
- Rispondere ai censimenti reddituali e patrimoniali come previsto dalla legge e richiesto dall'A.T.E.R. per l'aggiornamento del canone di locazione, per la verifica della composizione del nucleo familiare, per la verifica della permanenza dei requisiti di assegnazione, tenendo presente che la mancata osservanza comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

## 5

### . LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità non è un fatto solamente tecnico, ma è il risultato dell'ottimizzazione di elementi organizzativi e gestionali e, soprattutto, presuppone un ruolo attivo dell'utente nel processo di erogazione e controllo del servizio. Per questo motivo la *Carta* definisce le regole che

stabiliscono un livello standard delle prestazioni e dà molta importanza al processo comunicativo bi-direzionale.

L'A.T.E.R. considera come fattori essenziali per la qualità dei servizi erogati:

- completezza, semplicità ed accessibilità delle informazioni;
- copertura funzionale alle esigenze del territorio;
- comportamento, accoglienza e cortesia del personale;
- modalità e tempi di risposta alle richieste di intervento;
- gestione reclami;
- tutela dell'utente.

### **5.1 Completezza, semplicità ed accessibilità delle informazioni**

L'A.T.E.R. assicura, una continua e completa informazione sulle modalità di prestazione dei servizi e sulle modifiche delle disposizioni normative che riguardano i cittadini.

L'A.T.E.R. si impegna altresì a semplificare progressivamente le procedure in modo da ridurre al minimo gli adempimenti da effettuare e la quantità di documenti che i cittadini dovranno presentare.

Il flusso informativo con l'utenza è gestito dal Servizio **UTENZA** -Area Amministrativa- che garantisce la massima trasparenza e puntualità nella gestione delle richieste degli assegnatari attraverso la propria organizzazione.

Esistono dei prestampati corrispondenti ad ogni richiesta; la compilazione del prestampato (o in assenza di questo una qualsiasi richiesta scritta debitamente spedita all'ATER) avvia l'apertura di una pratica.

L'Utente ha comunque sempre diritto a ricevere qualsiasi informazione in merito alla propria posizione comunicando il proprio codice utente o nominativo.

Il personale ATER si impegnerà a rispondere entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta salvo diversa previsione.

L'A.T.E.R. s'impegna altresì a comunicare con l'utente attraverso:

- distribuzione di materiale informativo e di documenti recapitati al domicilio dell'utente tramite il servizio postale;
- pubblicazione nel sito Internet dell'Azienda di comunicati, opuscoli, bandi, informative e di ogni altra attività a rilevanza esterna;
- campagne informative su particolari scadenze e disposizioni generali attraverso i giornali e le televisioni locali;

- rapporti diretti con le Organizzazioni degli inquilini, con scambio reciproco di informazioni e notizie utili;
- sportelli informativi dell'utenza "sportelli del cittadino" presso i municipi ove esistano;
- "Il quartiere", periodico che informa sui servizi e le attività dell'Azienda;
- customer satisfaction: questionari/interviste telefoniche a cui sottoporre gli inquilini per verificare la loro soddisfazione su vari servizi.

Periodicamente saranno effettuati dei sondaggi a campione, tramite questionari o interviste telefoniche, per verificare se gli utenti siano al corrente delle principali informazioni divulgate.

L'A.T.E.R. migliorerà, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di attesa e di ricevimento del pubblico, e s'impegna a prolungare gli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti.

### **Informazioni essenziali all'utente**

L'apertura al pubblico è effettuata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il martedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 18.00.

<b>COME COMUNICARE CON NOI centralino</b>	0761/2931
<b>fax per segnalazioni tecniche</b>	0761/227303
<b>fax per segnalazioni amministrative</b>	0761/227303
<b>e-mail</b>	info@atervt.it
<b>tramite il sito web</b>	www.atervt.it

## **5.2 Copertura funzionale alle esigenze del territorio**

La sede operativa dell' ATER di Viterbo si trova in Via Igino Garbini 78/a; un ufficio operativo è sito anche nel quartiere popolare CARMINE in Via Castel di Fano n.8. Si prevede di ampliare il servizio anche nelle località di Tarquinia, Civita Castellana e Tuscania con l'apertura di Sportelli informativi.

## **5.3 Comportamento, accoglienza e cortesia del personale**

Il personale è tenuto a ricevere gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

Il personale interno è tenuto ad indicare le generalità utili alla sua identificazione sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche.

Costituisce obiettivo primario dell'A.T.E.R. curare la formazione continua di tutto il personale affinché adottati verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

## 5.4 Gestione reclami

Nel quadro della garanzia di livelli minimi di prestazione, l'utente ha diritto di segnalare all'Azienda le carenze che riscontra e pretendere una puntuale risposta.

La segnalazione che evidenzia un reale disservizio o una violazione ai principi enunciati nella presente *Carta* costituisce quindi reclamo.

Il reclamo, oltre che strumento al servizio dei cittadini, è anche uno strumento di cui l'Azienda si avvale per migliorare le proprie prestazioni.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che l'A.T.E.R. possa provvedere ad una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il reclamo dell'utente deve pervenire all'Azienda in forma scritta. Il reclamo verbale sarà accettato solo ai fini di una eventuale emergenza di intervento.

L'Azienda mette a disposizione dell'utente l'apposito modello per la formalizzazione dei reclami. Tale modello è disponibile, oltre che in allegato alla presente *Carta* (Allegato A), *sul sito internet* [www.atervt.it](http://www.atervt.it) -documenti utili- o direttamente presso l'Azienda.

Le segnalazioni verranno classificate *dagli uffici competenti* in reclami o in altra tipologia di richiesta.

Ha titolo a presentare reclamo l'intestatario del contratto di locazione che dovrà indicare il proprio codice utente.

L'Azienda s'impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei cittadini entro un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, il Dirigente competente comunicherà all'utente lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

I reclami possono essere presentati con l'assistenza dei sindacati.

L'A.T.E.R., nel rispetto delle leggi vigenti in materia, garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti.

## 5.5 Tutela degli utenti e Comitato delle organizzazioni rappresentative degli inquilini

La tutela degli utenti oltre che alla normativa vigente è affidata al Comitato delle Organizzazioni rappresentative degli Inquilini che ha il diritto-dovere di segnalare all'Azienda, qualsiasi inosservanza della presente *Carta*.

Il Comitato degli Inquilini opera con le finalità di garantire la partecipazione e la collaborazione degli utenti all'attività aziendale. In particolare tratta le materie attinenti alla funzionalità e

qualità dei servizi oggetto della presente *Carta*, nonché alla sua osservanza da parte degli organi e degli uffici aziendali provvedendo:

- a raccogliere le istanze, le domande e le richieste provenienti da comitati, da singoli e da gruppi di assegnatari, trasferirle all'Ufficio *competente* e vigilare perché si arrivi alla "chiusura" della pratica nei tempi previsti dalla *Carta*. In caso di istanze generalizzate in merito a contestazioni (motivate e non anonime) su spese a carico degli inquilini o disfunzioni dei singoli uffici, il Comitato ha facoltà di chiedere audizione al dirigente responsabile del servizio stesso;
- a formulare osservazioni, suggerire miglioramenti sulle procedure in uso e a proporre eventuali modifiche;
- a monitorare, in collaborazione con l'Azienda, le situazioni più critiche e studiare proposte di soluzione, con particolare attenzione alla qualità, all'efficienza e alla tempestività dei servizi erogati e al rapporto tra Azienda e assegnatari.

#### **Per comunicare al**

#### **Comitato delle Organizzazioni rappresentative degli Inquilini**

SICET – Via Giacinta Marescotti, 10 – VITERBO tel. 0761 270701

SUNIA – Via Don Minzoni, 12 – VITERBO tel. 0761 321070

UNIAT – Corso Italia, 68 – VITERBO tel. 0761 304135

ASIA – Via 6 Febbraio '71 n°71 – TUSCANIA – tel. 0761 435573

## **5.6 Verifica e controllo**

L'A.T.E.R. s'impegna a verificare periodicamente le proprie prestazioni ed a svolgere un'indagine su un campione selezionato di utenti sulla qualità attesa e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati. L'indagine è effettuata attraverso la somministrazione di un questionario o interviste telefoniche. Gli Uffici sono a disposizione dell'utenza per recepire suggerimenti utili al miglioramento del servizio.

## 6. PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

Il procedimento amministrativo ed il diritto di accesso ai documenti è regolamentato nel rispetto dei principi contenuti nella legge 7/8/1990 N°241 e ss. mm. ed ii..

L'utente ha diritto ad ottenere risposte alle proprie istanze, salvo diversa previsione, entro 30 giorni dalla richiesta (cfr. regolamento per la disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso, art.2 e art.13). Nei paragrafi che seguono, vengono elencate le principali attività svolte dai vari uffici dell'Azienda ed i principali servizi erogati.

### 6.1 Assegnazione di alloggi

Le assegnazioni di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono regolate dalla L.R. 6 Agosto 1999, n. 12 e dal R.R. 20 Settembre 2000, n. 2 e s.m.i..

Il comune provvede all'assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica destinata all'assistenza abitativa, costruiti, acquisiti o comunque che si rendano disponibili, mediante pubblico concorso indetto con bando generale.

Le assegnazioni sono effettuate dal Sindaco del Comune territorialmente competente, in base all'ordine della graduatoria definitiva.

#### **Competenze Comunali:**

- Indizione del concorso per l'assegnazione di alloggi E.R.P. di nuova costruzione o di risulta, tramite adozione e pubblicazione di apposito bando generale permanente (ovvero di bandi speciali destinati a specifiche categorie sociali) ed individuazione delle condizioni di priorità tra quelle indicate dall'art. 2 del Regolamento Regionale n. 2/2000 e ss. mm. ed ii. Ed eventuali altre aggiunte dal Comune;
- Ricezione delle domande di assegnazione, attribuzione di numero progressivo identificativo e di punteggio provvisorio e loro comunicazione agli istanti, i quali, in presenza di errori materiali riscontrati nell'attribuzione dei punteggi, potranno presentare, alla medesima amministrazione, ricorso in opposizione;
- Istituzione di apposita commissione per la formazione della graduatoria e l'esame dei ricorsi di cui sopra;
- Pubblicazione della graduatoria. Nel caso di bando generale permanente la graduatoria viene rinnovata semestralmente con l'inserimento delle domande di assegnazione e/o di aggiornamento di quelle già presentate;
- Accertamento della permanenza dei requisiti prima dell'adozione del provvedimento di assegnazione. Ove previsto nel bando di concorso l'accertamento è esteso anche alla permanenza delle condizioni che hanno dato luogo a punteggio;

- Adozione del provvedimento di assegnazione secondo l'ordine stabilito nella graduatoria tenendo conto della superficie degli alloggi in rapporto alla composizione dei nuclei familiari.

### **Competenze dell'A.T.E.R.:**

L'A.T.E.R., ai sensi del Regolamento Regionale 20 settembre 2000, n. 2, artt. 9, 10 e 11:

- comunica la disponibilità degli alloggi da assegnare al Comune ed alla Commissione per la formazione delle graduatorie fornendo i dati e le notizie comunque utili relativi agli standard abitativi, alla legge di finanziamento e alla eventuale destinazione a determinate categorie sociali.
- Convoca gli assegnatari (individuati dal Comune) per la scelta dell'alloggio;
- Consegna gli alloggi;
- Stipula i contratti di locazione e gestisce il rapporto locatizio.

Si elencano di seguito i principali requisiti che dovranno essere posseduti dal richiedente per l'accoglimento della domanda:

1. cittadinanza italiana, o regolare permesso di soggiorno per i cittadini stranieri;
2. residenza anagrafica o attività lavorativa esclusiva o principale nel Comune dove si intende presentare l'istanza ;
3. impossidenza di proprietà immobiliari o diritti di usufrutto, di uso ed abitazione relative ad alloggi adeguati alle esigenze del nucleo familiare nell'ambito territoriale del bando di concorso e nel comune di residenza, e comunque nell'ambito nazionale su beni patrimoniali il cui valore superi € 100.000,00;
4. assenza di precedente assegnazione (in locazione o in proprietà) di alloggio realizzato con contributi pubblici;
5. reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite di accesso determinato biennialmente dalla Regione Lazio;
6. non aver ceduto in tutto o in parte l' alloggio precedentemente assegnato e non aver occupato senza titolo un alloggio di edilizia residenziale pubblica destinato all'assistenza abitativa.

Tutti i requisiti di cui sopra devono essere posseduti da chi presenta richiesta di assegnazione; i requisiti di cui ai punti 3, 4 e 6 debbono essere posseduti anche dai componenti del nucleo familiare.

### **Adempimenti a carico del richiedente:**

la domanda per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica destinata all'assistenza abitativa, deve essere inoltrata, con le modalità indicate nel bando di concorso, al Comune territorialmente competente, presso li quale il richiedente dovrà rivolgersi per ottenere tutte le informazioni necessarie.

## 6.2 Contratto di locazione e consegna dell'alloggio

### SERVIZIO COMPETENTE:UTENZA

L'A.T.E.R., ai sensi del R.R.20/09/2000 n°2, art.9, comunica al Comune ed alla Commissione la disponibilità degli alloggi.

Il Comune emette il provvedimento di assegnazione e ne dà comunicazione agli aventi diritto e all'Ente gestore degli alloggi da assegnare.

L'Ente Gestore degli alloggi, sulla base del provvedimento di assegnazione emanato dal Comune, convoca gli interessati per la scelta e la consegna dell'alloggio.

Il giorno della scelta, accompagnato da un Tecnico dell'A.T.E.R., l'assegnatario prende visione dell'alloggio, firma apposito verbale, prende in consegna l'alloggio e sottoscrive il contratto di locazione che, tra l'altro, dovrà contenere apposita dichiarazione che l'attestato energetico è stato redatto ed è in possesso del locatario.

L'alloggio deve essere occupato stabilmente entro 30 giorni dalla data di consegna delle chiavi, pena la decadenza dall'assegnazione e conseguente risoluzione del contratto.

Al nuovo assegnatario verrà attribuito un codice informatico identificativo (codice utente).

## 6.3 Subentro nell'assegnazione

### SERVIZIO COMPETENTE:UTENZA

- In caso di decesso o allontanamento dell'assegnatario, subentrano i componenti del nucleo familiare originariamente assegnatario o ampliati ai sensi di legge, previo accertamento dei requisiti;
- in caso di separazione giudiziale, di scioglimento del matrimonio o di cessazione degli effetti civili dello stesso, subentra nell'assegnazione il coniuge al quale il giudice ha attribuito il diritto ad abitare nella casa coniugale;
- in caso di separazione consensuale omologata o di nullità matrimoniale, all'assegnatario subentra nell'assegnazione l'altro coniuge, se così si è convenuto tra i due e se quest'ultimo risulti abitare stabilmente nell'alloggio
- rientro dei figli, previa verifica delle condizioni.

#### **Adempimenti a carico del richiedente:**

il richiedente deve presentare istanza scritta previa compilazione di un modulo fornito dall'A.T.E.R. ed allegare la seguente documentazione:

- \*Stato di famiglia;
-

- \*Attestazione della sussistenza dei requisiti per la permanenza nell'alloggio, allegando preferibilmente copia delle ultime certificazioni reddituali (CUD, UNICO, MOD.730, etc.);
- Codice fiscale;
- Copia di un documento d'identità dell'assegnatario;
- \*Certificato di morte del familiare originariamente assegnatario dell'alloggio, oppure certificato anagrafico da cui si evinca l'allontanamento dall'alloggio da parte dell'assegnatario e/o eventuale dichiarazione di rinuncia in favore del familiare richiedente ed avente diritto.

\*I suddetti documenti possono essere presentati in forma autocertificata.

L'inquilino deve dare immediata comunicazione all'A.T.E.R. dell'ingresso nell'immobile di uno dei soggetti che possono determinare in base all'art. 12, comma 4, della L.R. 12/99, un ampliamento del nucleo familiare, successivo alla assegnazione dell'alloggio, utile ai fini del subentro nell'assegnazione.

### **Adempimenti A.T.E.R. :**

L'Azienda, predisposte le necessarie verifiche (esistenza del diritto al subentro del richiedente, assenza di morosità, assenza di cause di decadenza dalla assegnazione a seguito dell'ampliamento, veridicità delle comunicazioni fornite dal richiedente), accoglie la richiesta di subentro e dà comunicazione al nuovo assegnatario dell'esito favorevole dell'istanza.

In caso di separazione legale o divorzio, la voltura del contratto di locazione sarà uniformata alla decisione del giudice. L'Azienda formalizza il cambiamento avvenuto, intestando il contratto al nuovo assegnatario.

### **Modulistica:**

è reperibile on line sul sito [www.atervt.it](http://www.atervt.it) o presso gli uffici del Servizio Utente dell'A.T.E.R..

## **6.4 Ampliamento del nucleo familiare**

### SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA:

Accoglie la domanda di ampliamento del nucleo familiare e invia la relativa comunicazione al legittimo assegnatario.

### **Adempimenti a carico del richiedente:**

Il richiedente deve presentare istanza scritta previa compilazione di un modulo fornito dall'A.T.E.R. ed allegare la documentazione ivi prevista.

L'ampliamento è consentito soltanto nei seguenti casi:

1. matrimonio dell'assegnatario;

2. convivenza more uxorio dell'assegnatario da almeno due anni;
3. nascita, riconoscimento, adozione di un figlio e affidamento di un minore;
4. rientro di figli, purché in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di edilizia residenziale pubblica per non incorrere nella decadenza;

L'inquilino deve dare immediata comunicazione all'A.T.E.R. dell'ingresso nell'immobile di uno dei soggetti che possono determinare in base all'art. 12, comma 4, della L.R. 12/99, un ampliamento del nucleo familiare, successivo alla assegnazione dell'alloggio, utile ai fini del subentro nell'assegnazione.

**Modulistica:**

è reperibile on line sul sito [www.atervt.it](http://www.atervt.it) o presso gli uffici del Servizio Utente dell'A.T.E.R..

## **6.5 Allontanamento temporaneo dall'alloggio**

SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA:

Riceve la comunicazione dell'inquilino di allontanamento temporaneo dall'alloggio, per gravi motivi, con l'indicazione del periodo previsto di assenza.

L'A.T.E.R. autorizza l'allontanamento temporaneo dall'alloggio dovuto a gravi motivi e si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza.

**Documentazione necessaria:**

L'inquilino dovrà presentare la documentazione ritenuta necessaria per giustificare l'assenza dovuta a gravi motivi.

**Note e osservazioni:**

In caso di allontanamento non autorizzato, l'A.T.E.R. chiede al Comune competente di avviare la procedura di decadenza dall'assegnazione.

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

## 6.6 Disdetta del contratto di locazione e riconsegna dell'alloggio

### SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA:

Qualora l'assegnatario intenda interrompere il rapporto di locazione e rilasciare l'alloggio, deve darne avviso all'A.T.E.R. con un anticipo minimo di un mese inoltrando, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, apposita disdetta.

Il procedimento di cui sopra si intende avviato all'atto del ricevimento della comunicazione di disdetta. Il canone di locazione e le spese accessorie dovranno essere corrisposti dall'assegnatario fino alla riconsegna dell'alloggio.

La restituzione dell'alloggio avviene con la riconsegna delle chiavi e la sottoscrizione di apposito verbale, da effettuarsi all'atto del sopralluogo per l'accertamento delle condizioni in cui trovasi l'alloggio stesso, anche ai fini dell'addebito degli eventuali lavori di ripristino.

In mancanza della sottoscrizione del Verbale di Riconsegna dell'Alloggio questo non si intende riconsegnato all'A.T.E.R. e l'inquilino è tenuto a pagare il canone e gli oneri condominiali. Nel caso di occupazione abusiva dell'alloggio prima che questo sia stato riconsegnato all'A.T.E.R., l'Azienda richiederà alle Autorità competenti di svolgere indagini, volte -oltre che alla identificazione degli occupanti- a verificare se vi sia stata una cessione a terzi.

L'assegnatario è tenuto a demolire a proprio totale carico le opere apportate agli alloggi e pertinenze non autorizzate dall'A.T.E.R. e non sanate dal Comune, riportando i locali nell'originario stato. L'attività edilizia, in carenza delle concessioni o autorizzazioni prescritte, è vietata dalla legge ed è perseguita sia sotto il profilo civile che penale.

Nel caso in cui l'abitazione sia dotata di autonomo impianto per il riscaldamento, l'inquilino deve riconsegnare anche il "libretto d'impianto" comprovante la regolarità dello stesso e l'effettuazione dei controlli periodici.

In caso di decesso dell'unico occupante l'alloggio, questo deve essere riconsegnato all'A.T.E.R. dagli eredi, o da chiunque ne abbia la disponibilità.

## 6.7 Decadenza dall'assegnazione

### SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA:

#### DECADENZA DI DIRITTO

La Legge Regionale del 6 Agosto 1999, n. 12, all'art. 13, prevede espressamente i casi in cui l'assegnatario di un alloggio di edilizia residenziale pubblica destinato all'assistenza abitativa decade automaticamente dall'assegnazione, con l'immediata risoluzione del contratto di locazione, al momento in cui l'Azienda accerti una delle seguenti condizioni:

1. cessione a terzi, in tutto o in parte, dell'alloggio assegnato;
2. mancata stabile occupazione dell'alloggio, salvo i casi autorizzati per gravi motivi;
3. cambiamento di destinazione d'uso dell'alloggio;
4. esercizio di attività illecite accertate dall'autorità giudiziaria;
5. aver superato per due anni consecutivi il limite di reddito per la decadenza.

"Coloro che superano per due anni consecutivi il limite di reddito annuo per la decadenza dall'assegnazione degli alloggi non compresi nei piani di vendita, possono accettare, in luogo

della risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'articolo 13 della L.R. n.12/1999, l'applicazione di un canone determinato, sulla base di criteri stabiliti dalla Giunta regionale con apposita deliberazione, con riferimento, tenendo anche conto del reddito del nucleo familiare, agli accordi territoriali previsti dall'articolo 2, comma 3, della legge 9 dicembre 1998, n. 431 (Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo) e successive modifiche, depositati presso i comuni ove sono ubicati gli alloggi o, in caso di assenza, presso i comuni limitrofi o presso altri comuni della provincia" (cfr. L.R. 13/07/2007 n°11, art.3, comma 4).

#### DECADENZA SU PROPOSTA A.T.E.R.

Il Regolamento Regionale 20 Settembre 2000, n. 2, artt.11 e 14, prevede i seguenti casi di decadenza dall'assegnazione che vengono determinati su proposta dell'Azienda, con motivato provvedimento del Comune competente per territorio:

- a) mancato pagamento del corrispettivo per canone di locazione e servizi, ovvero rendersi responsabili di altre inadempienze contrattuali per le quali sia espressamente prevista la risoluzione del contratto di locazione;
- b) perdita dei requisiti previsti per l'assegnazione di un alloggio E.R.P. destinato all'assistenza abitativa, ad eccezione del requisito del reddito ivi comprese le proprietà immobiliari;
- c) mancata presentazione periodica delle informazioni e della documentazione relativa agli accertamenti riguardanti la verifica della sussistenza delle condizioni di permanenza nell'assegnazione;
- d) mancata sottoscrizione del contratto di locazione;
- e) mancata utilizzazione dell'alloggio assegnato, entro 30 giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di consegna.

#### **Adempimenti A.T.E.R.:**

l'Azienda accertata l'esistenza di una delle condizioni citate comunica all'assegnatario interessato ed al Comune l'avvenuta decadenza dall'assegnazione ovvero propone al Comune l'adozione di un provvedimento di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio E.R.P..

Nell'ambito delle competenze, l'Azienda può accertare atti ed azioni che possono causare la decadenza dall'assegnazione avvalendosi, ove necessario, della collaborazione degli organi di Polizia Giudiziaria.

In presenza di uno dei casi sopra specificati, l'A.T.E.R. provvede ad inoltrare all'utente la comunicazione di avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione, invitando l'assegnatario a produrre documentazione idonea a dimostrare l'insussistenza delle circostanze addebitate.

In caso di mancata risposta o di motivazione insufficiente, l'A.T.E.R. emette il provvedimento conclusivo del procedimento con il quale dichiara la decadenza dall'assegnazione con conseguente risoluzione di diritto del contratto di locazione (condizioni di cui ai punti 1,2,3,4,5) ovvero propone al Comune competente l'adozione del provvedimento di decadenza (condizioni di cui alle lettere a, b, c, d, e).

Successivamente, l'A.T.E.R. adotta le procedure idonee al rilascio dell'immobile.

## **6.8 Canone di locazione: determinazione e variazioni**

### SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA

#### *CRITERI DI DETERMINAZIONE CANONI*

Il canone di locazione, viene inizialmente determinato sulla base degli elementi oggettivi dell'alloggio, riferiti cioè alle caratteristiche urbanistiche e catastali dell'immobile (superficie convenzionale, categoria catastale, ubicazione, ecc.) e sulla capacità reddituale del nucleo assegnatario.

Successivamente, sarà aggiornato nei tempi e nei modi previsti dalla legge, come sinteticamente sotto esplicitato:

#### ➤ *D'UFFICIO*

Ogni 2 anni, l'A.T.E.R., adegua d'ufficio il canone, attraverso l'aggiornamento della situazione familiare e reddituale degli assegnatari, tramite censimento. L'eventuale variazione della collocazione degli assegnatari nelle fasce di reddito e del canone di locazione, ha effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello nel quale l'ente gestore ha compiuto l'accertamento d'ufficio.

E' obbligatorio per l'assegnatario, rispondere al censimento biennale effettuato dall'Azienda, presentando i documenti richiesti, pena la decadenza dall'assegnazione ai sensi di Legge e l'applicazione di un'indennità pari all'Equo Canone (L. 392/78 art.12) maggiorato del 150%. Resta inteso che l'Azienda potrà aggiornare la situazione familiare e reddituale dell'assegnatario in qualsiasi momento lo ritenga necessario anche attraverso la banca dati dell'Anagrafe Tributaria e i servizi demografici dei Comuni.

#### ➤ *SU ISTANZA UTENTE*

L'Azienda è tenuta ad adeguare il canone di locazione su richiesta dell'assegnatario nei seguenti casi:

- modifica della situazione reddituale: l'Azienda adegua il canone dell'assegnatario e lo colloca in una fascia di reddito adeguata se egli ha subito nell'anno precedente una diminuzione o un aumento di reddito. La collocazione nella nuova fascia di reddito, è disposta dall'A.T.E.R. con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno in cui è pervenuta la dichiarazione dell'assegnatario;
- 
- 
- drastica riduzione del reddito: l'Azienda predispose immediatamente la variazione della collocazione degli assegnatari nelle fasce di reddito e del canone di locazione nei seguenti casi:
  - decesso dell'assegnatario o dei componenti il nucleo familiare concorrenti alla determinazione del reddito;
  - licenziamento o immissione nelle liste di mobilità ed accertato stato di disoccupazione dell'assegnatario o dei componenti il nucleo familiare, concorrenti alla determinazione del reddito;
  - sospensione dal lavoro e fruizione della cassa integrazione guadagni dell'assegnatario o dei componenti il nucleo familiare concorrenti alla determinazione del reddito.

L'assegnatario, comunque, deve immediatamente comunicare all'A.T.E.R. le variazioni intervenute nella composizione del nucleo familiare e nella situazione reddituale, per i seguenti ulteriori casi:

- di allontanamento di uno o più componenti del nucleo familiare;
- di variazione del nucleo familiare per nascita, matrimonio, convivenza, affidamento ed adozione di uno o più figli;
- di presenza nel nucleo familiare di portatori di handicap (almeno il 67% di invalidità);
- di assegnatario totalmente inabile al lavoro;
- di modifica dello stato di disoccupato o di sospensione dal lavoro.

**Documentazione necessaria:** unitamente all'istanza l'assegnatario dovrà presentare la documentazione comprovante l'avvenuta variazione.

**Modulistica:** moduli a disposizione sul sito dell'A.T.E.R.

## 6.9 Bolletta mensile e modalità di pagamento

*SERVIZIO COMPETENTE: PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ECONOMICA E CONTABILITA'*

Il canone di locazione ed ogni altro onere accessorio richiesto a titolo di rimborso per i servizi prestati dall'Ater, è indicato nella bolletta inviata al domicilio dell'assegnatario.

### **Adempimenti a carico dell'assegnatario**

l'inquilino è tenuto a pagare il canone di locazione, esclusivamente con il modulo prestampato dall'A.T.E.R., entro la scadenza ivi indicata.

Il mancato rispetto del termine di pagamento, comporta l'addebito degli interessi prescritti per il ritardato pagamento.

Il pagamento entro i termini di scadenza con riferimento agli alloggi di categoria catastale A2 ed A3, dà luogo ad una eventuale riduzione del canone conseguente all'applicazione del coefficiente della categoria catastale A4 (comma 4 dell'art.18 della L.R. 12/99).

## **6.10 Morosità**

SERVIZI COMPETENTI: AFFARI GENERALI - PROGRAMMAZIONE E GESTIONE ECONOMICA - CONTABILITA'

La morosità dell'assegnatario è rilevata d'ufficio in seguito al mancato pagamento del canone di locazione.

### **Adempimenti a carico dell'assegnatario:**

attenersi alle comunicazioni dell'Azienda per sanare la propria situazione di morosità effettuando i pagamenti richiesti.

### **Adempimenti A.T.E.R.:**

- in presenza di morosità l'Azienda invia all'assegnatario un sollecito di pagamento, con l'indicazione specifica dei canoni non corrisposti, con avvertimento che qualora non provveda a corrispondere l'importo richiesto nei termini indicati si darà avvio alla procedura legale;
- qualora la morosità non sia sanata nei termini assegnati si procede ad azione legale per il recupero del credito e in caso di persistente inadempimento si avvia l'azione di sfratto per morosità;
- in ogni caso dovranno essere pagati gli interessi legali per il ritardato pagamento e riscalate tutte le spese sostenute dall'A.T.E.R. per il recupero della morosità.

La morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone e dei servizi è causa di risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione ai sensi dell'art. 14 del Regolamento regionale n. 2/2000, tranne nel caso di disoccupazione o grave malattia dichiarata e documentata dall'assegnatario che determina l'impossibilità o la grave difficoltà di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione e dei servizi. Non appena cessi la causa della morosità l'ente gestore provvede al recupero delle somme dovute.

*Note: L'A.T.E.R. persegue la morosità rivolgendosi a tutti i componenti del nucleo familiare, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato.*

## **6.11 Alloggi occupati senza assegnazione**

### Servizio competente: Utenza

- Chi occupa un alloggio senza averne titolo è perseguito dall'ente gestore con querela ex art. 633 del codice penale.
- L'occupante deve pagare una sanzione amministrativa per l'illecito commesso.
- Alla notizia dell'occupazione viene attivata la procedura per il rilascio dell'alloggio, anche tramite sgombero forzoso.
- Fino al rilascio dell'alloggio, l'occupante senza titolo deve pagare un'*indennità di occupazione* pari all'equo canone ( L. 392/78 art.12) maggiorato del 150%.
- L'occupante senza titolo è escluso dalle assegnazioni ai sensi dell'art. 53, comma 5 e 6, lettera b) della L. R. n. 27/2006 e ss. mm. ed ii.

## **6.12 Mobilità negli alloggi**

### Servizio competente:Utenza

Si può chiedere di cambiare il proprio alloggio, nell'ambito dello stesso Comune, all'interno del patrimonio edilizio dell'Azienda per le seguenti motivazioni:

- a) Affollamento;
- b) Gravi necessità;
- c) Sovradimensionamento dell'alloggio;
- d) Avvicinamento al luogo di lavoro.

E' possibile ottenere il cambio alloggio nei seguenti modi:

#### 1) partecipare ad un bando di concorso pubblicato dall'ATER:

questa procedura presuppone che l'ente gestore, d'intesa con il Comune, abbia predisposto un programma di mobilità dell'utenza.

Nel bando di concorso vengono definiti i criteri, le modalità e le procedure per la presentazione delle domande e per la formazione della graduatoria.

Sulla base della graduatoria vengono effettuati i cambi alloggio, nel rispetto della normativa vigente.

#### 2) Chiedere un cambio alloggio consensuale:

E' possibile effettuare un cambio consensuale tra inquilini che, per comprovate necessità, facciano richiesta in tal senso.

E' sufficiente presentare all'ATER una domanda, in carta semplice, sottoscritta dai due assegnatari che intendono effettuare il cambio, allegando documentazione idonea ad attestare le motivazioni addotte nella richiesta.

Per effettuare il cambio alloggio è sempre necessaria l'autorizzazione dell'Azienda.

Il cambio alloggio consensuale non può essere autorizzato nei seguenti casi:

- 1) quando non viene rispettato lo standard previsto dall'art. 12 del regolamento regionale n. 2/2000;
- 2) quando all'esame della richiesta l'Azienda ha il fondato sospetto che uno dei due interessati non intenda rimanere nell'alloggio che ottiene in cambio, ovvero per motivi disciplinari;
- 3) quando uno dei nuclei familiari interessati è in regime di decadenza;
- 4) quando uno dei due inquilini non è in regola con i pagamenti dei canoni e delle spese accessorie.

L'Azienda si riserva il diritto di non autorizzare il cambio consensuale in casi particolari, con motivazioni che verranno comunicate agli interessati.

**L'Azienda potrà riservare sul proprio sito internet o sulle proprie pubblicazioni apposito spazio per l'installazione di una bacheca dove gli interessati potranno chiedere di affiggere apposite inserzioni con la propria disponibilità a cambiare alloggio.**

Le richieste di cambio alloggio consensuale devono essere evase entro 60 giorni dalla loro presentazione, salvo il caso in cui per particolari situazioni è necessario un esame più approfondito da parte di un'apposita Commissione. In tale ultima ipotesi la risposta all'istanza verrà data entro sei mesi dalla richiesta.

## 6.13 Costituzione di condomini

Servizio competente: Utenza

Nei fabbricati dell'Azienda il condominio si determina a seguito del frazionamento della proprietà.

L'Assemblea costitutiva del Condominio può essere convocata dall'Azienda, oppure da un gruppo di neo proprietari, a norma dell'art. 66 delle disposizioni di attuazione del Codice Civile.

I tempi e le modalità delle procedure sono indicate nel Regolamento Condominiale.

La nomina dell'Amministratore è obbligatoria se i proprietari - compreso l'ATER - sono più di quattro (art. 1129 c.c.); quando il numero dei condòmini è superiore a dieci è obbligatorio anche il *Regolamento di Condominio* (art. 1138 c.c.).

L'ATER partecipa, come singolo proprietario ed in base a regole prestabilite dall'Azienda, alle assemblee condominiali mediante un proprio delegato.

## 6.14 OSSERVANZA DELLE NORME DI BUON VICINATO

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

**Obblighi degli inquilini:**

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

**E' vietato:**

1. modificare la struttura e l'aspetto del fabbricato e delle sue pertinenze;
2. alterare il funzionamento degli impianti d'uso comune;
3. adibire l'abitazione a sede aziendale o studio professionale, fatte salve le regolari attività di lavoro domestico;
4. collocare piante, strutture e manufatti nei giardini e negli spazi comuni, così come antenne TV o satellitari, senza la preventiva autorizzazione dell'ATER.

**In caso di violazione delle disposizioni sopracitate e di altre di cui verrà comunque a conoscenza, l'ATER promuoverà tutte le azioni utili a sanzionare l'illecito segnalando, ove necessario, i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.**

Le gravi contravvenzioni ai regolamenti vigenti saranno altresì segnalate al Comune interessato che potrà disporre la decadenza dall'assegnazione e l'eventuale revoca dell'assegnazione.

## **6.15 AUTOGESTIONE**

Servizio competente: Utenza

Ai sensi dell'art. 15 del regolamento regionale n. 2/2000, gli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica del patrimonio dell'Azienda possono assumere la gestione diretta dei servizi accessori, degli spazi comuni e delle manutenzioni degli alloggi, secondo i criteri stabiliti dal *regolamento delle 'autogestioni* dell'Azienda medesima.

La costituzione dell'autogestione può essere richiesta dagli assegnatari e pone l'obbligo ai medesimi di attenersi al *regolamento delle autogestioni* per i servizi accessori e degli spazi ed impianti comuni.

L'assegnatario non può sottrarsi al pagamento delle spese comuni deliberate dall'assemblea degli assegnatari.

## **6.16 AUTORECUPERO**

Servizio competente :Patrimonio e Utenza

Gli assegnatari che intendono realizzare opere manutentive sull'alloggio, pertinenza o parti comuni, devono presentare apposita richiesta.

L'accoglimento della richiesta è subordinato al rispetto delle disposizioni contenute nell'apposito regolamento aziendale.

## 6.17 VENDITA DEGLI ALLOGGI

### SERVIZIO COMPETENTE: UTENZA

#### **PREMESSA**

La vendita degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è disciplinata da leggi statali (L.560/1993) e regionali (L.R. 27/2006, come modificata dalla L.R. 11/2007) che dispongono:

- Quali alloggi possono essere messi in vendita;
- Chi può acquistare l'alloggio;
  
- Il prezzo di vendita e il modo in cui può essere pagato;
- L'eventuale numero di anni che devono trascorrere prima che l'acquirente possa rivenderlo;
- L'eventuale diritto di prelazione da parte dell'A.T.E.R., salvo estinzione da parte dell'assegnatario;
- L'eventuale vendita all'asta (riguarda solo gli immobili ad uso non abitativo).

Non tutti gli alloggi di edilizia residenziale pubblica sono in vendita, pertanto, per poter presentare la domanda di acquisto è condizione essenziale che l'alloggio rientri nell'apposito piano di cessione predisposto dall'Azienda ed approvato dalla Regione Lazio.

#### **Competenze dell'A.T.E.R.**

L'A.T.E.R. deve dare adeguata pubblicità al piano di vendita approvato dalla Regione attraverso i mezzi di informazione e tramite comunicazioni dirette alle Organizzazioni Sindacali e agli assegnatari interessati, i quali possono anche rivolgersi direttamente all'Ufficio Vendite dell'A.T.E.R. per acquisire tutte le informazioni.

In particolare, sulla base delle domande di acquisto pervenute e tenuto conto della propria capacità organizzativa, è compito dell'A.T.E.R.:

- redigere i programmi di vendita;
- svolgere l'istruttoria amministrativa e tecnica, effettuare i sopralluoghi e redigere perizia di stima necessari per definire la vendita;
- determinare le spese a carico dell'acquirente per le procedure di vendita;
- trasmettere la documentazione necessaria al notaio indicato dall'acquirente per formalizzare la vendita;
- riscuotere il prezzo di vendita;
- rilasciare l'attestato energetico;
- stipulare l'atto di vendita;

## **Regolarità Edilizia**

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

In ogni caso tutte le spese e le attività connesse agli abusi edilizi restano a totale carico dell'inquilino.

## **PROCEDURA**

Ad avviare il procedimento di vendita è la domanda presentata dall'inquilino/assegnatario interessato, preceduta dall'informativa dell'A.T.E.R. con la quale il presunto acquirente viene portato a conoscenza del prezzo di cessione, dei documenti necessari per la definizione della pratica, nonché della modulistica da utilizzare per presentare domanda di acquisto.

### **Tale procedimento non costituisce preliminare di vendita.**

L'Ufficio Vendite dell'Azienda, preposto all'acquisizione della suddetta documentazione, verifica che l'interessato all'acquisto possieda i requisiti previsti dalla legge, quindi predispone – di concerto con il SERVIZIO PATRIMONIO – la documentazione necessaria alla stipula dell'atto, che poi verrà messa a disposizione del notaio indicato dall'acquirente per preparare l'atto di compravendita.

## **CHI PUO' ACQUISTARE L'ALLOGGIO**

### **1)-L'ASSEGNATARIO**

Si definisce come tale il titolare del provvedimento di assegnazione che non abbia in corso procedimenti di decadenza.

Ai sensi della normativa vigente hanno titolo all'acquisto dell'alloggio purché prima della stipula dell'atto di compravendita risultino in regola con il pagamento del canone, degli oneri e delle indennità e a condizione che conducano l'alloggio stesso a titolo di locazione semplice da oltre cinque anni.

Viene considerato tale anche il familiare subentrato nell'assegnazione ai sensi dell'art.12 della L.R. 12/1999 e ss.mm. e ii.;

### **2)-I COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE CONVIVENTI CON L'ASSEGNATARIO**

Si definiscono tali quei componenti riconosciuti ex artt.11 e 12 della L.R. 12/1999. L'acquisto da parte di questi ultimi può avvenire solo se esplicitamente richiesto dall'assegnatario, come definito al precedente punto 1;

### **3)-I FIGLI DELL'ASSEGNATARIO NON CONVIVENTI CON ESSO**

Anche l'acquisto da parte di questi è subordinato all'esplicita richiesta dell'assegnatario. Tali acquirenti dovranno però possedere i requisiti previsti per la permanenza nell'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica di cui all'art.11, comma 1, della L.R. 12/1999 lettere a), b), c), d) ed f), nonché all'art.50 della L.R. 27/2006 come modificata dalla L.R. 11/2007. I requisiti devono permanere fino al giorno della stipula del contratto d'acquisto.

In caso di acquisto da parte di un familiare convivente o di figli non conviventi come definiti ai precedenti punti 2 e 3, sarà garantito il diritto di abitazione nell'alloggio sia all'assegnatario che agli altri familiari conviventi.

### **DETERMINAZIONE DEL PREZZO DI VENDITA**

Il prezzo degli alloggi di edilizia residenziale pubblica è costituito dal valore che risulta applicando un moltiplicatore compreso tra 100 e 150 alle rendite catastali aggiornate ai sensi dell'art. 80 della L.R. 28/04/2006 n°4.

All'importo determinato come al precedente paragrafo si applica una riduzione pari all'1% per ogni anno di vetustà dell'immobile, fino al limite massimo del 20%, incrementato di un ulteriore 5% per gli acquirenti che risultino in regola con i pagamenti richiesti dall'A.T.E.R. (canoni, spese accessorie, ecc.) al momento della presentazione della domanda.

Il prezzo risultante dai suddetti calcoli è aumentato dei costi sostenuti e documentati dall'Ente gestore per interventi di manutenzione straordinaria effettuati sul fabbricato dopo l'approvazione del piano di vendita (cfr. art.4 della legge 30/04/1999, n°136).

Sono a carico dell'acquirente, a titolo di rimborso, anche le spese tecniche e amministrative sostenute dall'A.T.E.R. in fasi di istruttoria finalizzate alla vendita dell'immobile (visure catastali, relazione tecnica, estratti di mappa, planimetrie catastali, vendita rateale, ecc.).

### **MODALITA' DI PAGAMENTO**

I beni oggetto di compravendita verranno pagati dall'acquirente con le modalità previste dalla normativa vigente.

Coloro che effettuano l'acquisto con pagamento in unica soluzione hanno diritto ad un ulteriore abbattimento del prezzo di vendita pari al 10%.

Chi, invece, intende avvalersi del pagamento in forma dilazionata, dovrà anticipare l'importo minimo pari al 30% del prezzo di cessione e potrà dilazionare la parte rimanente per un periodo non superiore a 15 anni.

Agli acquirenti che optano per il pagamento rateale verrà applicato solo il tasso di interesse legale vigente, previa iscrizione ipotecaria a garanzia della parte del prezzo dilazionata.

### **VINCOLI**

La parte acquirente, ai sensi dell'art.1, comma 20, della legge 24 dicembre 1993 n°560 e ss.mm. ed ii., non potrà:

- alienare a qualsiasi titolo anche parzialmente l'alloggio;

- modificarne la destinazione dell'uso per un periodo di 10 anni dalla data di registrazione del contratto di acquisto e comunque fino a quando non sia pagato interamente il prezzo;
- costituire su di esso alcun diritto reale di godimento.

Tuttavia, ai sensi di quanto previsto dall'ottavo comma dell'art.48 della L.R. 28/12/2006 n°27, i tempi previsti per l'alienazione degli alloggi acquistati sono ridotti a 5 anni nei seguenti casi:

- a) - invalidità superiore al 66% dell'acquirente o di un componente del nucleo familiare con lui convivente, tale da non consentire la fruizione dell'alloggio, documentata con certificazione rilasciata dalla A.S.L. o da altra struttura pubblica competente;
- b) - successione mortis causa;
- c)- età dell'acquirente superiore a 65 anni;
- d) - trasferimento della residenza per motivi di lavoro risultante da documentazione che attesti il trasferimento dell'attività lavorativa ed il suo carattere non provvisorio.

Gli assegnatari potranno alienare l'alloggio acquistato qualora ricorrano le suddette condizioni; in tal caso devono darne comunicazione all'Ente venditore il quale potrà esercitare, entro 60 giorni dal ricevimento della comunicazione, il diritto di prelazione all'acquisto con le modalità di cui all'art.28, nono comma, della legge 513/1977, ferma restando la possibilità di estinzione da parte dell'acquirente mediante versamento di un importo pari al 10% del valore catastale dell'immobile. Ciò in applicazione di quanto previsto dal comma 13 dell'art.1 della legge regionale n°11/2007.

## **6.18 VENDITA DI UNITA' IMMOBILIARI AD USO NON ABITATIVO**

Ai sensi dell'art.1, comma 15 della legge 24/12/1993 n°560 e ss.mm. ed ii., sono soggette ad alienazione anche le unità immobiliari ad uso non abitativo ricomprese in edifici destinati ad edilizia residenziale pubblica.

Gli affittuari delle unità immobiliari di cui al precedente paragrafo possono esercitare il diritto di prelazione per l'acquisto delle stesse entro i termini previsti. Ove questi non abbiano esercitato tale diritto, nei successivi 60 giorni possono presentare domanda di acquisto gli enti pubblici non economici, gli enti morali, le associazioni senza scopo di lucro e le cooperative sociali di cui alla legge 8/11/1991 n°381. A tal fine l'Azienda adotta le opportune misure di pubblicità.

Decorso inutilmente anche il termine di 60 giorni, la cessione è effettuata a chiunque ne faccia domanda.

La vendita delle unità immobiliari ai soggetti di cui al secondo paragrafo è effettuata a prezzo di mercato, sulla base del parere di congruità dell'Ufficio Tecnico Erariale. Il pagamento può avvenire in forma rateale entro un termine non superiore a 10 anni con l'applicazione del tasso di interesse pari al tasso legale vigente.

Nel caso di vendita a chiunque ne faccia richiesta (vedi paragrafo 3) si fa ricorso all'asta con offerte in aumento assumendo a base il prezzo di mercato sul quale ha espresso parere di congruità l'Ufficio Tecnico Erariale.

Anche sulle unità immobiliari ad uso non abitativo vigono i vincoli previsti per la vendita degli alloggi.

## **7. ATTIVITA' DI MANUTENZIONE**

Per "manutenzione", si intende l'insieme degli interventi mirati alla conservazione dello stabile e delle sue pertinenze, degli alloggi e della funzionalità di tutti gli impianti di servizio.

### **7.1 Manutenzione ordinaria**

#### **SERVIZIO COMPETENTE: MANUTENZIONE**

La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, degli impianti e del fabbricato, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente.

Il regolamento per l'uso degli alloggi in locazione (consultabile sul sito [www.atervt.it](http://www.atervt.it)) precisa quali interventi sono a carico dell'A.T.E.R. e quali a carico degli inquilini, i quali hanno, comunque, l'obbligo di mantenere con cura l'alloggio, provvedendo direttamente alle riparazioni di loro competenza.

In mancanza di precise indicazioni sulle competenze si fa riferimento al codice civile.

A titolo esemplificativo, tuttavia, si precisa che l'A.T.E.R. provvede all'esecuzione di interventi di natura edile (opere murarie, riparazioni in copertura, abbattimento barriere architettoniche, ecc.) ed elettrica (messa a norma degli impianti, ecc.).

Il Servizio Manutenzione Ordinaria può svolgere anche interventi di manutenzione derivanti da circostanze impreviste o da situazioni urgenti, limitati a settori contenuti dell'edificio, dell'alloggio o degli impianti. Esempio: rifacimento di una parte della copertura, rifacimento di un tratto di fognatura, rifacimento di una porzione di un impianto, ecc.

Per lo svolgimento di questo tipo di interventi possono essere necessari tempi di esecuzione variabili, in relazione alla complessità delle lavorazioni, alla loro entità e alle disposizioni finanziarie.

Per l'esecuzione dei lavori, l'A.T.E.R. si avvale di Imprese specializzate scelte nel rispetto della normativa del codice degli appalti pubblici.

### **Adempimenti a carico dell'assegnatario:**

L'assegnatario segnala i guasti all'Ufficio Manutenzione dell'Azienda con una delle seguenti modalità:

- a)- tramite lettera da inviare al seguente indirizzo: A.T.E.R., Servizio Manutenzioni, Via Igino Garbini n°78/a, 01100 VITERBO;
- b)- a mezzo fax al numero: 0761 227303;
- c)- recandosi di persona presso gli Uffici dell'Azienda durante gli orari di apertura al pubblico e compilando l'apposito modulo.

### **Adempimenti A.T.E.R.:**

Ricevute le segnalazioni, l'Ufficio competente provvede a:

- a)- effettuare un sopralluogo;
- b)- definire le priorità e le modalità di esecuzione dell'intervento;
- c)- redigere la stima dei lavori;
- d)- compilare l'ordinativo degli stessi, fissando l'inizio, la durata dell'intervento e la data di conclusione;
- e)- affidare l'ordinativo all'impresa esecutrice;
- f)- controllare e contabilizzare i lavori svolti;
- g)- completare tutte le procedure relative alla medesima pratica.

Tutte le richieste scritte di interventi manutentivi, se non esaudite, devono avere una risposta scritta motivata entro 30 giorni.

### **Tempi per l'esecuzione dei lavori:**

- dalla ricezione della segnalazione al sopralluogo: n.7 giorni lavorativi, salvo casi di urgenza;
- dalla stima dei lavori alla predisposizione e consegna dell'ordinativo all'impresa: n.20 giorni dal sopralluogo;
- dalla consegna dei lavori all'esecuzione completa degli stessi: n.60 giorni lavorativi.

Solo a titolo esemplificativo si considerano urgenze: le infiltrazioni d'acqua negli impianti elettrici, le copiose e persistenti perdite d'acqua nella rete idrica, i distacchi con caduta di intonaci, le fuoriuscite di gas, ecc.

Con specifico riferimento alle segnalazioni inerenti gli impianti, il sopralluogo per verificare l'entità del danno verrà effettuato entro le 48 ore successive, mentre per la soluzione del problema i tempi saranno dettati dal tipo di intervento da eseguire.

Si precisa che in alcuni casi i tempi previsti per l'esecuzione dell'intervento possono essere maggiori di quelli sopra indicati, a causa di condizioni atmosferiche avverse, difficoltà organizzative dell'impresa (dovute all'elevato numero di ordinativi di lavoro ricevuti in uno stesso periodo), per l'assenza dell'inquilino, per difficoltà di accessibilità ai luoghi.

## **Note e osservazioni**

I guasti agli impianti devono essere comunicati immediatamente all'Azienda poiché, in caso contrario, l'inquilino può essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati alle parti comuni degli edifici o agli alloggi, in conseguenza del ritardo della segnalazione.

L'inquilino provvede alla manutenzione e al mantenimento in efficienza della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda sanitaria.

A tal fine, è suo onere indicare un'Impresa specializzata per svolgere periodicamente la pulizia del bruciatore, verificare la regolare accensione e funzionamento della caldaia, controllare lo stato di efficienza del sistema di scarico fumi, compresa la canna fumaria, pulire lo scambiatore di calore e del gruppo produzione acqua calda sanitaria.

L'inquilino ha, inoltre, l'onere di effettuare ogni 2 (due) anni, le prove di combustione, con analisi dei fumi, per determinare il rendimento del gruppo termico, annotando i risultati nel libretto dell'impianto.

## **7.2 Manutenzione Straordinaria**

### **Servizio competente: MANUTENZIONE**

#### **Definizione**

La manutenzione straordinaria comprende interventi mirati a modificare e/o sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché a realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici. Comprende anche interventi di carattere innovativo, di natura edilizia ed impiantistica, finalizzati a mantenere in efficienza e ad adeguare all'uso corrente l'edificio e le singole unità immobiliari, senza alterazione della situazione planimetrica e tipologica preesistente, nel rispetto delle norme urbanistiche e del regolamento edilizio.

(esempio di manutenzione straordinaria: rifacimento delle coperture, rifacimento delle facciate, rifacimento degli impianti, rifacimento delle fognature, sostituzione di infissi, sistemazioni esterne, ecc.)

#### **Procedura**

La manutenzione straordinaria dei fabbricati è eseguita dall'Ater attraverso una programmazione pluriennale deliberata dal Consiglio di Amministrazione, che ne definisce anche le priorità, in base ai finanziamenti assegnati dalla Regione Lazio.

Qualora in conseguenza dei lavori di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e recupero eseguiti dall'Azienda si verificassero danni agli alloggi (ai muri, ai soffitti, agli intonaci, ai serramenti, ecc.) o a beni dell'affittuario (mobilio, suppellettili, ecc.), l'inquilino dovrà

tempestivamente segnalare l'evento al Servizio Manutenzioni dell'A.T.E.R. seguendo la procedura dettata per gli interventi di manutenzione ordinaria.

I tempi per la riparazione del danno sono:

- per effettuare il sopralluogo, salvo casi urgenti: tre giorni;
- per l'esecuzione dei lavori di ripristino, variabile secondo l'entità degli stessi.

## **ABBATTIMENTO BARRIERE ARCHITETTONICHE**

### **Servizio Competente: MANUTENZIONE**

L'obbligo di realizzare immobili ERP senza barriere architettoniche vige per le nuove costruzioni, per le quali l'art.3 del D.M. 236/1989 prevede espressamente che almeno il 5% degli alloggi di edilizia residenziale sovvenzionata sia accessibile da parte di persona con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale.

L'Azienda non ha pertanto l'obbligo di adeguare alla predetta normativa tutto il patrimonio immobiliare esistente alla data di entrata in vigore della L.13/1989, tuttavia, qualora in un edificio fosse presente un nucleo familiare del quale facciano parte una o più persone disabili, l'Azienda può programmare la realizzazione di interventi finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche, valutando preventivamente la necessità, la fattibilità tecnica e la disponibilità economica, quest'ultima definita in base alle risorse assegnate dalla Regione Lazio.

Pertanto, chi avesse necessità di usufruire di mezzi o strumenti (quali: rampe di accesso, servoscale, impianti ascensore, ecc.) per facilitare l'accesso al proprio alloggio, dovrà inoltrare una apposita domanda al servizio manutenzione dell'A.T.E.R., contenente i dati anagrafici del richiedente, l'indirizzo dell'immobile ed il certificato di invalidità, rilasciato dalla A.S.L. competente per territorio, attestante l'impossibilità di deambulazione.

Il Servizio Manutenzione, quindi, predisporrà un intervento adeguato all'abbattimento delle barriere architettoniche previa istruttoria della/e pratica/che ponendo particolare attenzione al tipo di handicap, al grado di invalidità, all'età del richiedente e alla data di presentazione della domanda, anche al fine di valutare situazioni con pari o più grave connotazione di bisogno.

In casi eccezionali potrà essere autorizzata l'esecuzione di interventi in favore di persone che si trovano in gravi condizioni di disagio socio-economico e/o psico-fisico.

Qualora l'oggetto della richiesta riguardi l'adeguamento dei servizi igienico-sanitari per garantirne l'utilizzo ai portatori di handicap, occorre presentare un'istanza con allegata la documentazione medica e dell'ASL competente per territorio, attestante il tipo e il grado di handicap e la necessità del soggetto richiedente a utilizzare un bagno con adeguate caratteristiche.

Anche questo tipo di richiesta deve essere inoltrata al Servizio Manutenzione che, dopo averne valutata l'ammissibilità e la fattibilità tecnica, dispone – secondo le risorse finanziarie disponibili – l'esecuzione dei lavori, avvalendosi di imprese specializzate scelte nel rispetto della normativa del codice sugli appalti pubblici.

*Tempi per l'adeguamento del bagno:*

- *per l'istruttoria della pratica (valutazione di ammissibilità della richiesta, sopralluogo, fattibilità intervento): 10 (dieci) giorni dal ricevimento della domanda;*

- per la redazione della stima dei lavori e l'emissione dell'ordinativo dei lavori: 10 (dieci) giorni dall'istruttoria della pratica;
- per l'esecuzione dei lavori: 15 (quindici) giorni.

## **8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente *Carta dei Servizi* entra in vigore dal **(inserire data)** ed è soggetta a revisione.

Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento.

### **DOVE SI TROVA LA CARTA DEI SERVIZI**

L'A.T.E.R. si impegna a diffondere con modalità adeguate, tutte le notizie che possono interessare i propri utenti.

La *Carta* è:

- consegnata a tutti gli assegnatari al momento della stipula del contratto;
- pubblicata sul sito internet Aziendale [www.atervt.it](http://www.atervt.it);
- reperibile presso la Sede dell'Azienda in Viterbo, Via Igino Garbini n°78/a e presso le sedi decentrate.

Per contattare l'A.T.E.R.

Via Igino Garbini n°78/a

telefono: 0761 2931

FAX: 0761 227303

Email: [info@atervt.it](mailto:info@atervt.it)

sito WEB: [www.atervt.it](http://www.atervt.it)

