



CARTA DEI SERVIZI ATER UMBRIA

Approvata con Delibera del Consiglio n° 19 del 04/03/2015

“L’ATER Umbria svolge la propria attività rivolgendosi alla cittadinanza nel significato più ampio del termine, abbracciando non esclusivamente gli utenti o aspiranti beneficiari di Edilizia Residenziale Pubblica, ma una vasta gamma di soggetti

La “Carta dei Servizi” è il documento che descrive i servizi effettuati dall’ATER, i principi che informano queste prestazioni e le loro modalità di erogazione; fornisce inoltre le informazioni di pratica utilità per l’utente.

Fra i servizi si ricordano: le assegnazioni degli alloggi di edilizia residenziale sociale, e di quelli a canone concordato, i cambi di alloggio, le disdette, le variazioni del canone, gli ampliamenti del nucleo familiare, le manutenzioni ordinaria e straordinaria

Questi servizi devono essere prestati da ATER avendo sempre per obiettivo primario la soddisfazione delle esigenze dell’utente.

ATER gestisce queste attività secondo i principi di efficacia ed efficienza, osservando i criteri di massima trasparenza ed imparzialità di trattamento, impegnandosi a rimuovere eventuali mancanze e disfunzioni.

ATER si impegna a fornire la più completa e chiara informazione ed offrire la massima disponibilità nei confronti dell’utente.

Si tratta dunque di uno strumento utilissimo, un vero e proprio manuale, che consente agli utenti di conoscere l’Azienda, i propri diritti e i propri doveri, i modi di rapportarsi in caso di necessità.

L’AZIENDA

1.1 PRESENTAZIONE

L’Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale della Regione Umbria, ATER regionale, istituita e disciplinata dalla legge regionale 03/08/2011 n. 19 mediante soppressione delle ATER provinciali di Terni e Perugia, è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, di autonomia organizzativa, patrimoniale, amministrativa e contabile.

L'Azienda rappresenta lo strumento attraverso cui la Regione risponde alle esigenze abitative dei nuclei familiari che si trovano in condizioni economiche e sociali svantaggiate, ha la propria sede legale e amministrativa in Terni ed è articolata in due unità operative, ubicate nelle città di Terni e Perugia.

L'ATER assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti e disciplina il rilascio di copie degli stessi previo pagamento dei soli costi; individua, con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardano.

1.2 ATTIVITA' DELL'AZIENDA

L'ATER regionale espleta, nel territorio della Regione Umbria, le funzioni connesse all'incremento ed alla gestione del patrimonio abitativo pubblico, provvedendo in particolare, nel rispetto degli indirizzi programmatici della Giunta regionale:

- a) alla realizzazione di interventi di edilizia residenziale pubblica, mediante il recupero, l'acquisto o la nuova costruzione di immobili, destinati alla locazione permanente a favore delle fasce sociali più deboli;
- b) alla realizzazione di interventi di edilizia residenziale, eventualmente assistiti da contributi o agevolazioni pubbliche, mediante il recupero, l'acquisto o la nuova costruzione di immobili, destinati alla locazione permanente o temporanea, per un periodo non inferiore a otto anni;
- c) alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, anche di proprietà degli enti locali;
- d) alla eventuale alienazione del patrimonio di proprietà, ai sensi della normativa regionale vigente e dei programmi di vendita adottati dalla Giunta regionale;
- e) alla realizzazione, acquisto o recupero, con risorse proprie, di unità immobiliari ad uso residenziale destinate prevalentemente alla locazione a canone concordato o alla vendita a prezzi calmierati, allo scopo di soddisfare le esigenze abitative manifestate da particolari categorie sociali, nonché di unità immobiliari ad uso non residenziale;
- f) alla redazione di progetti ed alla realizzazione di interventi edilizi, opere di urbanizzazione ed infrastrutture affidati dalla Regione, da enti locali e da altri soggetti pubblici e privati nonché a svolgere ogni altra attività ritenuta proficua per il raggiungimento dei propri fini istituzionali ed ogni altro compito attribuito da leggi statali o regionali;
- g) alla erogazione di servizi di assistenza e consulenza tecnica ed amministrativa retribuita agli enti locali ed enti pubblici, per lo svolgimento dell'attività e per la gestione dei servizi di loro competenza, assumendone anche la diretta realizzazione e gestione;
- h) alla partecipazione, quale soggetto promotore e/o attuatore, alle iniziative riguardanti i programmi di riqualificazione urbana, comunque denominati;
- i) alla esecuzione di interventi sperimentali e programmi di contenuto innovativo con particolare riguardo alle tecniche costruttive, al risparmio energetico ed all'utilizzo di fonti di energia rinnovabile nonché alla gestione degli immobili;

- j) all'espletamento dei compiti e delle funzioni affidati dalla Regione, ivi comprese le attività finalizzate a promuovere ed incentivare la locazione di immobili di proprietà privata;
- k) alla gestione e valorizzazione del patrimonio immobiliare della Regione destinato o destinabile alla residenza con apposito atto della Giunta regionale;
- l) alla partecipazione a fondi immobiliari destinati alla realizzazione di alloggi sociali ed alla riqualificazione urbana;

1.3 ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DELL'AZIENDA

Il Consiglio di Amministrazione, opera nell'ambito degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Regionale, in accordo con la programmazione degli Enti locali territoriali, e svolge attività di programmazione e di indirizzo gestionale ed amministrativo; dura in carica 5 anni ed è composto da 5 membri.

Il Presidente, è il legale rappresentante dell'ATER, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, assicura l'attuazione degli indirizzi fissati dal Consiglio, sovrintende al buon funzionamento dell'Ente e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni.

Il Direttore Generale, è nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente. Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'ente verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali e di controllo; il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

Il Collegio dei Sindaci, ha la funzione di controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Azienda.

La struttura organizzativa dell'Azienda si articola in unità operative, in servizi ed in aree, di lavori e di staff.

Unità operative L'unità operativa è la struttura di massimo livello e dimensione ed è identificata in base all'ambito territoriale di competenza che corrisponde con le provincie di Terni e Perugia

Ai sensi dell'art.1 comma 2 della L.R. 19/10 l'ATER Umbria presso la u.o. di Terni risiede la sede legale ed amministrativa dell'Azienda.

Alla direzione di ogni unità operativa è preposto un dirigente. Ad uno dei due Dirigenti responsabili di unità operativa è di norma conferito, l'incarico di Direttore dell'Azienda.

Servizi I Servizi sono costituiti nell'ambito delle due Unità Operative e posti funzionalmente alle dirette dipendenze del Dirigente di Unità Operativa.

In entrambe le unità operative sono previsti i seguenti servizi:

- a) Contabilità e Bilancio
- b) Affari Generali
- c) Gestione
- d) Tecnico

Alla direzione dei Servizi è preposto un impiegato con la qualifica di quadro.

A titolo semplificativo, ma non esaustivo, si riportano di seguito le attività e funzioni dei sotto elencati servizi:

CONTABILITÀ E BILANCIO

Provvede a tutti gli affari di natura economico-finanziaria e fiscale nella gestione dell'Azienda ed assolve i compiti di riscontro e controllo sull'osservanza delle norme e delle procedure concernenti la conservazione del patrimonio, l'esatto accertamento delle entrate e la corretta gestione dei fondi di bilancio, nonché agli adempimenti di carattere economico, fiscale e previdenziale in materia di personale, compresa la gestione del relativo contenzioso.

SERVIZIO AFFARI GENERALI

Provvede a tutti gli affari che rivestono carattere giuridico-amministrativo in materia di appalti, personale, contratti, segreteria, economato, funzionamento di servizi generali ed organizzazione dell'Azienda.

SERVIZIO GESTIONE

Provvede a tutti gli affari che rivestono carattere giuridico-amministrativo in materia di gestione dei rapporti con l'utenza di tutto patrimonio immobiliare di proprietà o amministrato per conto terzi, assegnazione e cessione di alloggi e di immobili in genere, gestione dell'utenza anche sotto il profilo contabile.

SERVIZIO TECNICO

Predisporre e realizzare tutte le attività tecniche e tecnico/amministrative connesse con l'attività istituzionale dell'Azienda dalla fase di programmazione generale degli interventi a quella dell'entrata in reddito degli immobili. Verifica e cura la buona tenuta del patrimonio gestito eseguendo interventi di manutenzione richiesti dagli assegnatari e/o quelli programmati per il mantenimento dello stato manutentivo degli immobili. Promozione, costituzione e controllo dei condomini e delle autogestioni,

2. LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" si pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, rispondendo alle esigenze degli utenti nel rispetto dei principi fondamentali riportati di seguito.

La Carta dei Servizi illustra le modalità in base alle quali l'ATER eroga i propri servizi e stabilisce quali sono i diritti degli utenti; è un documento che vincola l'ATER ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti e deve servire a:

- rendere più efficace, efficiente e trasparente l'attività dell'ATER
- garantire all'inquilino un servizio migliore e tempi certi nello svolgimento delle attività che competono all'ATER
- garantire il rispetto dei tempi per gli adempimenti dell'ATER nei confronti degli utenti, che devono a loro volta osservare scrupolosamente i loro obblighi contrattuali.

2.1 DEFINIZIONI

Utenti: si intendono utenti dell'ATER tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda stessa e pertanto tutti gli assegnatari, gli inquilini, e coloro che intendono acquistare un appartamento dall'Azienda, nonché gli Enti e i Comuni ai quali l'ATER presta un servizio tra quelli indicati nella presente Carta.

Organizzazioni dell'utenza: sono i sindacati degli inquilini, le associazioni rappresentative di interessi diffusi e le organizzazioni di utenti di servizi forniti dall'ATER effettivamente rappresentativi nel territorio.

2.2. PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali sanciti dalla Carta sono:

Soddisfazione dell'utente: La soddisfazione delle esigenze dell'utente costituisce obiettivo primario dell'ATER.

Eguaglianza: l'Ater si impegna a garantire eguaglianza di trattamento nella offerta di 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'Ater, nello svolgimento delle proprie funzioni assicura puntuale applicazione delle disposizioni normative in materia di trasparenza amministrativa (legge 241/90 e s.m.i.) nonché in materia di autocertificazione e semplificazione amministrativa.

Continuità: l'ATER è impegnata a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. L'Azienda adotta le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, per evitare o ridurre disagi nel caso di interruzione di un servizio.

L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività d'ufficio, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Azienda.

Partecipazione: l'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha diritto a richiedere all'ATER le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Tutto il personale dell'ATER è impegnato a soddisfare le legittime richieste del Cliente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi.

Comportamento, accoglienza e cortesia del personale: il personale dell'Ater 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.

I dipendenti ATER sono tenuti ad indicare le generalità utili alla sua identificazione sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

Costituisce obiettivo primario dell'ATER curare la formazione continua di tutto il personale, affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione.

Efficacia ed efficienza: l'ATER è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia ed 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'ATER è impegnata a porre la massima attenzione nella chiarezza e comprensibilità dei messaggi rivolti ai cittadini.

Ricevimento del pubblico: L'ATER realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il comfort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

I dipendenti dell'ATER si impegnano a privilegiare l'uso del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o di mobilità territoriale. Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda il punto 14

2.3 GUIDA AI SERVIZI

Premessa

Da Luglio 2013 è stato attivato, all'interno del sito Web dell'Ater: www.ater.umbria.it il sottomenu "servizi-registrati". Registrandosi si avrà la possibilità di usufruire di tutti i servizi offerti dall'Azienda. È inoltre possibile scaricare la modulistica predisposta, avere informazioni sul calcolo dell'affitto degli alloggi e dei locali ad uso diverso, i diritti e i doveri dell'assegnatario e sulle modalità per la manutenzione degli alloggi. I cittadini che abbiano difficoltà a reperire nel mercato privato un bene primario quale è la casa possono visionare i bandi di assegnazione attivi e presentare domanda per accedere agli interventi di Edilizia Residenziale Pubblica.

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'ATER, ed i principali servizi erogati

Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto ad ottenere risposte alle proprie istanze. Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro sessanta giorni dalla richiesta. L'ATER si riserva di non fornire ulteriori risposte, nei casi di reiterate richieste da parte del medesimo utente.

Per i servizi che corrispondono a procedimenti amministrativi, il termine entro il quale il responsabile del procedimento deve adottare il provvedimento finale è fissato dal regolamento aziendale di attuazione della legge n. 241/1990. Laddove il termine non risulta fissato dal regolamento o altra fonte di legge, il procedimento deve essere concluso, per legge, entro trenta giorni dalla data di avvio.

2.4 GLI ALLOGGI A CANONE SOCIALE - ASSEGNAZIONE

Ufficio competente: Servizio Gestione

La materia dell'edilizia residenziale pubblica è disciplinata dalla Legge Regionale n. 23/2003 così come modificata dalla Legge Regionale n. 15 del 2012

Il D.M. infrastrutture 22.04.2008 definisce "alloggio sociale" l'unità immobiliare adibita ad uso residenziale in locazione permanente che svolge la funzione di interesse generale, nella salvaguardia della coesione sociale, di ridurre il disagio abitativo di individui e nuclei familiari svantaggiati, che non sono in grado di accedere alla locazione di alloggi nel libero mercato.

Per ottenere l'assegnazione in locazione a canone sociale di un alloggio la domanda deve essere presentata al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa, entro i termini stabiliti dagli appositi bandi di concorso pubblicati, di norma biennialmente, dai Comuni.

Dopo aver ricevuto il provvedimento di assegnazione emesso dall'Amministrazione comunale, l'ATER dà seguito alla procedura per la consegna dell'alloggio.

L'assegnatario viene convocato per la stipula del contratto e per la consegna delle chiavi, previo versamento del deposito cauzionale e delle spese contrattuali e di registrazione. La consegna dell'alloggio deve risultare da apposito verbale attestante la consegna delle chiavi e di una copia del regolamento di utilizzo dell'alloggio.

L'assegnatario ha l'obbligo, nel termine di 15 giorni decorrenti dalla medesima data, di far presenti le eventuali osservazioni sullo stato dell'immobile per iscritto presso gli uffici dell'Azienda.

In mancanza di osservazioni, l'alloggio o altra unità immobiliare si riterrà consegnato nelle dovute condizioni, esclusi gli eventuali vizi occulti.

2.5 Canone

Ufficio competente: Servizio Gestione

Il canone di locazione dell'alloggio sociale è definito dalle Regioni, in concertazione con gli enti locali, in relazione alle diverse capacità economiche degli aventi diritto, alla composizione del nucleo familiare e alle caratteristiche dell'alloggio. L'ammontare dei canoni di affitto percepiti dagli operatori deve comunque coprire i costi fiscali di gestione e di manutenzione ordinaria del patrimonio.

Il canone di locazione è calcolato annualmente dall'ATER sulla base di elementi oggettivi (caratteristiche dell'alloggio) e soggettivi (capacità economica del nucleo dell'assegnatario). Alla determinazione del canone di locazione concorrono quindi la superficie convenzionale, la categoria catastale, la classe demografica del Comune, ubicazione, livello di piano, vetustà, stato di conservazione. Per caratteristiche soggettive, invece, si intendono quelle relative alla composizione del nucleo familiare (numero dei componenti, numero di figli minori o a carico, presenza di un familiare portatore di handicap che comportino una diminuzione permanente della capacità lavorativa superiore ai 2/3) ed al reddito complessivo da esso prodotto (che può derivare da lavoro dipendente, pensione, trattamento di cassa integrazione, indennità di mobilità o disoccupazione, sussidi assistenziali, assegni di mantenimento del coniuge separato o divorziato, lavoro autonomo o altri redditi non compresi in elenco).

Il pagamento del canone può avvenire mediante accredito su conto corrente, pagamento con delegazione (nessun costo aggiuntivo) o mediante pagamento di bollettini postali (in questo caso l'importo è maggiorato delle spese di spedizione).

I bollettini di pagamento emessi dall'ATER vengono spediti mensilmente all'indirizzo dell'utente. L'utente deve pagare l'intero canone comunicato dall'ATER utilizzando esclusivamente il bollettino di c/c prestampato (l'utilizzo di moduli difformi da quelli inviati dall'ATER non garantisce l'accredito degli importi versati sulla posizione contabile del singolo utente) entro la scadenza indicata. Il mancato rispetto del termine di pagamento comporta l'addebito dell'indennità di ritardato pagamento.

Aggiornamento del canone: rilevazione periodica dei redditi del nucleo familiare. L'Ente, ogni anno, richiede agli assegnatari la dichiarazione sostitutiva di certificazione o di atto notorio da compilarsi nei modi indicati dall'Azienda. Nell'attestazione devono essere indicati i redditi di tutti i componenti il nucleo familiare e/o conviventi, ad eccezione degli "ospiti"; anche la posizione di coloro che non percepiscono reddito o sono studenti, deve essere debitamente certificata. L'assegnatario è tenuto a comunicare tempestivamente qualunque variazione anagrafica avvenuta nel proprio nucleo. Il nuovo canone avrà decorrenza dal gennaio dell'anno successivo a quello della richiesta dei documenti. Gli assegnatari riceveranno una busta contenente le istruzioni per compilare correttamente il modulo predisposto dall'Ente, contenente la composizione del nucleo familiare, eventuali variazioni della stessa ed il reddito di ciascun componente. Tale modello dovrà pervenire all'ATER entro il termine stabilito. Dal mese di settembre 2013 è inoltre possibile comunicare i dati anagrafici e reddituali utilizzando la piattaforma "DOMUSWEB", del sito dell'ATER cui è

possibile accedere cliccando il banner posto nella homepage di questo sito, seguendo le istruzioni che saranno fornite per la registrazione e la compilazione del modello on-line. E' inoltre possibile incaricare uno dei C.A.F. convenzionati dell'inoltro dei propri dati in via telematica.

Revisione del canone: Qualora il reddito del nucleo familiare abbia subito una diminuzione, l'assegnatario può presentare, nel corso dell'anno successivo a quello in cui la diminuzione si è verificata, domanda di revisione del canone compilando l'apposito modello reperibile presso gli Uffici dell'ATER o nella sezione "MODULISTICA" del sito dell'ATER. Una volta esaminata la richiesta, l'Azienda aggiorna la situazione anagrafica a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della domanda e ricalcola il canone sulla base della nuova situazione reddituale del nucleo familiare, dopo di che provvederà ad adeguare il canone e ad inviare i bollettini aggiornati per i nuovi pagamenti.

Morosità: Sono considerati morosi gli assegnatari che si rendono inadempienti nel pagamento del canone di locazione o delle quote di gestione dei servizi. La procedura inizia d'ufficio a seguito della rilevazione del mancato pagamento del canone mensile; l'Azienda comunica all'inquilino l'omissione del versamento concedendo la possibilità di rateizzazione del debito. Qualora la morosità non sia sanata nei termini assegnati si procede ad azione legale di recupero del credito sino all'esecuzione dello sfratto. Costituisce inadempimento sanzionabile, nei modi sopra indicati, anche il pagamento parziale del canone e/o delle quote accessorie. L'Azienda è tenuta a perseguire la morosità rivolgendosi a tutti i componenti del nucleo familiare, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto all'Ente Gestore per la conduzione dell'alloggio assegnato. Tuttavia non sempre la morosità è causa di decadenza dell'assegnazione. Infatti in caso di disoccupazione o grave malattia o indigenza che hanno comportato l'impossibilità accertata di effettuare il pagamento da parte di chi è tenuto a provvedervi, non viene attivata la procedura di risoluzione del contratto, purchè il Comune territorialmente competente sia disponibile, su richiesta dell'A.T.E.R., ad attuare provvedimenti assistenziali. Accedendo all'apposita sezione di questo sito denominata "DOMUSWEB", l'utente potrà visualizzare l'estratto conto aggiornato che documenta i pagamenti fatti, consultare il prospetto che riepiloga i criteri ed i valori con cui il canone di locazione mensile è stato determinato, verificare i dati anagrafici e reddituali del proprio nucleo familiare.

La stessa legge regionale disciplina alcune tipiche evenienze che possono riguardare i nuclei familiari divenuti assegnatari di alloggi di edilizia residenziale quali:

2.6 Ampliamento del nucleo familiare

Ufficio competente: Servizio Gestione

Qualora intervengano variazioni nel proprio nucleo familiare, l'assegnatario è tenuto a darne tempestiva comunicazione all'Azienda indicando le motivazioni di tale cambiamento; il relativo schema di richiesta è reperibile nella sezione "MODULISTICA" del sito dell'ATER.. Occorre presentare autocertificazione attestante lo stato di famiglia del nucleo preesistente e di quello nuovo, nonché l'ammontare dei redditi di tutti i componenti il nucleo familiare, dichiarando contestualmente anche l'assenza di titoli di proprietà, uso o usufrutto su altri alloggi. Preso atto della nuova situazione anagrafica dell'assegnatario, l'ATER ne dà comunicazione all'interessato e provvede all'aggiornamento del canone di locazione in base alla capacità reddituale del nucleo variato.

2.7 Ospitalità temporanea

Ufficio competente: Servizio Gestione

L'ospitalità temporanea è ammessa per un periodo non superiore a due anni, prorogabile su istanza dell'assegnatario e previa autorizzazione dell'ATER ove sussistano esigenze di mutua solidarietà ed assistenza. Qualora l'assegnatario dovesse dare ospitalità temporanea a terze persone all'interno dell'alloggio assegnatogli, è tenuto a presentare espressa richiesta all'Azienda, indicando le motivazioni e la presumibile durata di tale ospitalità. Basta

presentare la domanda attraverso l'apposito modulo, reperibile nella sezione "MODULISTICA" del sito dell'ATER;

L'ospite non acquista tuttavia alcun diritto al subentro nell'assegnazione in caso di decesso o trasferimento dell'assegnatario.

2.8 Subentro nell'assegnazione

Ufficio competente: Servizio Gestione

Il subentro nell'assegnazione è ammesso nelle seguenti ipotesi:

- **decesso dell'assegnatario o abbandono dell'alloggio:** In questo caso subentrano nel contratto i componenti del nucleo familiare, purchè ancora conviventi, nell'ordine stabilito dalla legge e cioè il coniuge il convivente more uxorio, i figli. Nel caso in cui i componenti del nucleo familiare non sono ricompresi fra quelli sopra elencati, e risultano inseriti nel nucleo familiare anagrafico dopo l'assegnazione, subentrano solo se l'ampliamento stabile del nucleo familiare è stato autorizzato dall'Ater almeno 5 (cinque) anni prima del decesso dell'assegnatario o dell'abbandono dell'alloggio.

- **Separazione tra coniugi** In questo caso l'ATER predisporrà il nuovo contratto uniformandosi alle decisioni del giudice.

La procedura inizia su istanza dell'interessato avente titolo al subentro. il relativo schema di richiesta è reperibile nella sezione

"MODULISTICA" del sito dell'ATER

2.9 Allontanamento temporaneo dall'alloggio

Ufficio competente: Servizio Gestione

In caso di allontanamento temporaneo e prolungato dall'alloggio, l'assegnatario deve darne formale comunicazione con l'indicazione del periodo previsto di assenza.

3. USO DELL'ALLOGGIO

Gli alloggi vengono concessi per l'uso esclusivo di abitazione dell'assegnatario e del nucleo familiare. E' pertanto vietata ogni diversa destinazione d'uso e qualunque forma di cessione o subaffitto, anche parziale.

Ogni aspetto del rapporto fra l'Azienda e gli utenti viene regolato, oltre che dalla disciplina generale prevista dal codice civile in materia di locazione, dal contratto, dal regolamento dei rapporti con l'utenza adottato dall'ATER. e dalle norme regionali vigenti in materia di edilizia residenziale sociale.

La locazione ha inizio dalla data di consegna delle chiavi e ha esecuzione secondo quanto previsto dalle normative vigenti, salvo rinuncia da parte dell'assegnatario, e salvo che si verifichino le ipotesi di revoca, decadenza, o annullamento e inadempimento previste dagli artt. 38, 39 della L.R. n.23/03 e successive modificazioni e integrazioni.

Ogni utente ha l'obbligo di usare l'alloggio da buon padre di famiglia e senza recare molestia agli altri assegnatari.

L'utente ha anche l'obbligo ad assumere a proprio carico le riparazioni di piccola manutenzione previste dall'art.1576 del Codice Civile e che sono meglio indicate nella sezione "MANUTENZIONE" del sito dell'ATER.

L'utente non può effettuare nell'alloggio opere e modificazioni soggette a concessioni o ad autorizzazione edilizia, e deve pertanto consentire eventuali visite ispettive di funzionari incaricati dall'Azienda per accertare lo stato di buona conservazione dei locali e l'osservanza di ogni obbligo contrattuale.

Inoltre, l'utente non può opporsi all'esecuzione, nell'alloggio o nei locali comuni, di lavori di riparazione, rifacimento, miglioramenti, ristrutturazioni od innovazioni ritenuti necessari dall'Azienda.

4. MOBILITA'

L'Azienda collabora con i Comuni al fine di dare una soluzione organica, concreta e positiva alle domande di cambio di alloggio che siano motivate da problemi di salute, di lavoro e di famiglia.

La domanda di cambio alloggio va inoltrata al Comune di residenza.

Dopo l'autorizzazione al cambio, i lavori di ripulitura e quant'altro necessario per la manutenzione ordinaria del nuovo alloggio assegnato è a carico dell'utente, fatti salvi casi di situazione economica disagiata del nucleo familiare, individuati secondo criteri fissati dall'ATER d'intesa con i comuni e con le organizzazioni sindacali degli assegnatari.

5. DECADENZA ALL'ASSEGNAZIONE

La Legge Regionale, prevede espressamente i casi in cui l'assegnatario di un alloggio di ERS decade automaticamente dall'assegnazione, con l'immediata risoluzione del contratto di locazione.

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, anche su richiesta dell'ATER regionale, nei casi in cui l'assegnatario:

- a) abbia abbandonato l'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo di tempo superiore a tre mesi, ovvero abbia sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio o ne abbia mutato la destinazione d'uso;
- b) abbia adibito l'alloggio a scopi illeciti o immorali;
- c) abbia causato gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio, fermo restando l'obbligo di risarcimento dei danni e il rimborso delle spese per il ripristino;
- d) abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione;
- e) abbia percepito un reddito superiore al limite per la permanenza negli alloggi di ERS pubblica stabilito dalle norme regolamentari per due anni consecutivi;
- f) non abbia prodotto anche per un anno solamente la documentazione richiesta per l'accertamento della situazione economica del nucleo familiare e degli altri requisiti per la permanenza;
- g) abbia eseguito opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato predetto senza il prescritto titolo abitativo. È fatta salva l'eventuale sanatoria nei termini di legge e la rimozione dell'abuso entro il termine disposto dal Comune.

6. DISDETTA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE E RICONSEGNA DELL'ALLOGGIO

Ufficio competente: Servizio Gestione

Il caso di rilascio volontario dell'alloggio l'assegnatario inoltra all'Azienda la disdetta del contratto da effettuarsi almeno 30 giorni prima della data di effettiva riconsegna. Una volta ricevuto l'avviso di disdetta, l'Azienda comunica all'assegnatario le modalità per il rilascio dell'alloggio e, successivamente, provvede a contattarlo direttamente per concordare la data esatta del rilascio. Il pagamento del canone di locazione andrà effettuato fino alla data della effettiva riconsegna dell'alloggio.

7. DEPOSITO CAUZIONALE E SUA RESTITUZIONE

Ufficio competente: Servizio Gestione

Colui che a suo tempo ha versato a favore dell'azienda il deposito cauzionale, per richiederne il rimborso, al verificarsi della condizione di restituzione, dovrà farne istanza scritta in carta semplice, indirizzandola all'ATER indicando, oltre alla specifica richiesta, le complete generalità, nonché l'indirizzo e il codice fiscale/partita iva del richiedente. A questo proposito va precisato che tale deposito (cauzionale) rimarrà infruttifero e vincolato fino alla cessazione del contratto. La restituzione di cui sopra, completa o parziale, è subordinata al fatto che l'assegnatario consegni l'alloggio in buone condizioni di manutenzione.

8. ALLOGGI A CANONE CONCORDATO

Ufficio competente: Servizio Gestione

Questi alloggi sono rivolti a quella fascia di popolazione che non è in grado di sostenere il pagamento di un canone libero, né in possesso dei requisiti per l'accesso all'edilizia residenziale sociale.

I contratti di locazione degli alloggi a canone concordato, sono regolati dalla legge n. 431/98. I canoni degli alloggi sono "calmierati", cioè più bassi rispetto a quelli di mercato per operare, secondo le indicazioni della L.R.19/10, con fini "calmieratori" nei confronti delle tendenze economiche in atto.

Gli Accordi territoriali, in conformità delle finalità della L. 431/98, stabiliscono fasce di oscillazione del canone di locazione all'interno delle quali, secondo le caratteristiche dell'edificio e dell'unità immobiliare, è concordato, tra le parti, il canone per i singoli contratti.

Accesso agli alloggi

Ufficio competente: Servizio Gestione

A) PROCEDURE DI ASSEGNAZIONE

L'ATER UMBRIA prevede la raccolta, istruttoria e verifica di domande per l'assegnazione degli alloggi di edilizia concordata che si rendano disponibili nell'arco dell'anno solare.

Le domande, da presentare utilizzando il modello reperibile presso gli uffici ATER o nel sito internet, possono essere inviate in qualsiasi momento, hanno validità esclusivamente fino alla fine dell'anno solare di riferimento e possono essere in ogni momento aggiornate per il modificarsi di una o più delle condizioni inizialmente indicate.

La graduatoria, formulata entro il 31 gennaio di ogni anno, viene pertanto costantemente aggiornata sulla base delle nuove domande presentate o delle variazioni documentate.

B) REQUISITI PER L'ASSEGNAZIONE

Le domande debbono essere presentate presso le sedi ATER e le assegnazioni vengono disposte prioritariamente a favore dei residenti nei Comuni in cui sono ubicati gli alloggi disponibili e nei Comuni limitrofi, salvo esaurimento delle richieste.

I richiedenti devono essere in possesso dei seguenti requisiti:

a) Residenza e cittadinanza:

a.1. cittadini italiani o dei Paesi aderenti all'unione europea, che risiedono in un comune della Regione da almeno due anni;

a.2. cittadini dei Paesi extracomunitari che sono in possesso del permesso di soggiorno da almeno due anni;

a.3. cittadini italiani che sono residenti per ragioni di lavoro all'estero e che intendono rientrare in Italia entro un anno dalla domanda.

I requisiti di cui al presente punto a) devono essere posseduti esclusivamente dal richiedente che, ai fini della domanda, risulta

essere il beneficiario dell'assegnazione.

b) Impossidenza di altri alloggi:

b1. non essere titolari del diritto di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su un

altro alloggio, adeguato alle esigenze del nucleo familiare ed ubicato nel comune di residenza o in quello dove il richiedente svolge la propria attività lavorativa.

Al fine di poter valutare l'adeguatezza dell'alloggio, viene divisa per sedici l'intera superficie utile dello stesso. Dalla suddivisione si ottiene il numero di vani convenzionali di cui è composta l'unità immobiliare. Tale numero viene rapportato a quello dei componenti il nucleo familiare e il rapporto deve essere inferiore ai seguenti parametri:

- tre vani convenzionali per un nucleo familiare di una o due persone;
- quattro vani convenzionali per un nucleo familiare di tre o quattro persone;
- cinque vani convenzionali per un nucleo familiare di cinque persone;
- sei vani convenzionali per un nucleo familiare di sei persone ed oltre.

Si considera, altresì, impossidente colui che è comproprietario di un altro alloggio o ne è nudo proprietario, ma non vi abita, in quanto l'immobile è occupato dall'usufruttuario o dal comproprietario.

La rendita catastale dell'alloggio di proprietà non deve, in ogni caso, superare € 500,00.

b2. non essere titolari dei diritti di cui al punto B1) su un altro alloggio ubicato in qualunque luogo sul territorio nazionale con rendita catastale superiore a € 200,00.

c) Limiti di reddito:

c1. avere un reddito del nucleo familiare non superiore a € 60.000,00 se derivante da reddito da lavoro dipendente o pensione o

ad € 36.000,00 se derivante da lavoro autonomo.

Ai fini della determinazione del reddito convenzionale, si tiene conto dei redditi fiscalmente imponibili di tutti i componenti il nucleo familiare, quali risultano dalle ultime dichiarazioni dei redditi degli stessi. Conseguentemente non sono inclusi nel computo i sussidi o assegni percepiti in attuazione delle norme vigenti a sostegno di conviventi handicappati, invalidi o disabili.

c2. Avere un reddito del nucleo familiare non inferiore a:

- € 10.550,00 per nuclei familiare composti di 1 o 2 persone (corrispondenti ad € 17.583,00 se derivante dalla somma di redditi da lavoro dipendente o pensione);
- € 12.060,00 per nuclei familiare composti di 3 o 4 persone (corrispondenti ad € 20.10000 se derivante dalla somma di redditi da lavoro dipendente o pensione) ;
- € 13.500,00 per nuclei familiare composti di più di 4 persone (corrispondenti ad € 22.500,00 se derivante dalla somma di redditi da lavoro dipendente o pensione).

I requisiti dei punti B) e C) devono essere posseduti da tutti i componenti il nucleo familiare.

C) CRITERI PREFERENZIALI:

Costituiscono criteri preferenziali nell'assegnazione:

1. Presenza in un nucleo familiare composto da non più di due persone, di almeno un soggetto con più di 65 anni di età;
punteggio attribuito - 1
2. Nucleo familiare formatosi per matrimonio o convivenza di fatto da non più di 12 mesi dalla data di presentazione della domanda o da costituirsi entro e non oltre 12 mesi dalla data dell'assegnazione; **punteggio attribuito - 2**
3. Nucleo familiare composto da un solo genitore con prole; **punteggio attribuito - 2**
4. Situazione di sovraffollamento, che ricorre per nuclei familiari che si trovano ad occupare alloggi con i seguenti parametri:
 - tre vani convenzionali per un nucleo familiare di tre o quattro persone;
 - quattro vani convenzionali per un nucleo familiare di cinque persone;
 - cinque vani convenzionali per un nucleo familiare di sei persone ed oltre;**punteggio attribuito - 2**
5. Presenza nel nucleo familiare di soggetto con diminuzione della capacità lavorativa superiore a due terzi; **punteggio attribuito -3**
6. Aver subito provvedimento esecutivo di sfratto (esito azioni possessorie a seguito cessazione comodato, ordinanze di sgombrò disposte da pa, cessazione rapporti di lavoro per alloggi di servizio) non derivante da inadempimento contrattuale e non ancora eseguito alla data di presentazione della domanda;
punteggio attribuito - 4

D) CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEI CANONI DI LOCAZIONE

L'ATER promuove la sottoscrizione di un accordo definito in sede regionale con le organizzazioni dei conduttori maggiormente rappresentative (art. 2 legge 431/98) per definire i parametri unici di riferimento per il calcolo delle superfici, uniformi su tutto il territorio regionale per caratteristiche strutturali degli alloggi, vetustà e fruibilità servizi comuni.

E) GARANZIE

L'ATER condiziona la stipula dei contratti di locazione in edilizia concordata alla prestazione di idonea garanzia, di cui si evidenziano, in ordine di preferenza, le caratteristiche:

- a) delegazione volontaria irrevocabile al pagamento dei canoni mensili a valere sulla retribuzione erogata a qualsiasi componente il nucleo familiare
- b) fidejussione bancaria commisurata ad un'annualità di canoni;
- c) polizza assicurativa rilasciata da primaria compagnia nazionale commisurata ad un'annualità di canoni;
- d) garanzia fidejussoria personale

Le gravi violazioni del contratto di locazione costituiscono motivo di risoluzione contrattuale.

In caso di rilascio volontario dell'alloggio l'assegnatario inoltra all'Azienda la comunicazione di recesso anticipato da effettuarsi almeno 180 giorni prima della data di effettiva riconsegna. Una volta ricevuto l'avviso di disdetta, l'Azienda comunica all'assegnatario le modalità per il rilascio dell'alloggio e, successivamente, provvede a contattarlo direttamente per concordare la data esatta del rilascio. Il pagamento del canone di locazione andrà effettuato fino alla data della effettiva riconsegna dell'alloggio.

Cambio alloggi consensuale

Ufficio competente: Servizio Gestione

E' prevista la possibilità per gli assegnatari di alloggi di erp di inviare annunci al fine di cercare altri inquilini con cui scambiare l'alloggio. Per realizzare tale forma di cambio occorrono: l'accordo tra due inquilini, la conseguente richiesta e l'autorizzazione dell'ATER, previa verifica dell'assenza di elementi ostativi al cambio, come ad esempio la morosità.

Per facilitare la ricerca si può inserire un annuncio: occorre compilare il modulo (scaricandolo dalla "modulistica" nella sezione "Utenza, Servizi, modulistica" - "Ricerca scambio consensuale alloggio per la pubblicazione sugli organi di informazione Ater") e spedirlo all'ATER Umbria oppure trasmetterlo via e-mail.

L'annuncio verrà pubblicato in questa sezione del sito. Negli annunci non compaiono nomi, per rispetto della riservatezza, ma codici. Gli assegnatari che, letto un annuncio, desiderano saperne di più e mettersi in contatto con chi ne ha chiesto la pubblicazione, possono telefonare all'ATER o inviare una e-mail. Sarà loro comunicato il numero di telefono relativo al codice dell'annuncio.

9. UFFICI, NEGOZI, POSTI AUTO

Ufficio competente: Servizio Gestione

Si prevede una disciplina specifica per i beni strumentali che hanno un utilizzo diverso da quello abitativo.

La disponibilità degli uffici, negozi, posti auto viene generalmente comunicata mediante pubblicazione nella sezione del sito internet aziendale "DISPONIBILITA' LOCALI".

I soggetti interessati possono inoltrare le richieste di locazione mediante raccomandata all'ATER Umbria oppure trasmissione via e-mail. Nel caso siano presentate più richieste per lo stesso locale si procede con la formulazione di una graduatoria.

Il canone di affitto viene determinato sulla base dei valori di mercato dettati dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare.

I canoni di locazione relativi a questo tipo di immobili sono soggetti a tassazione iva, pertanto verrà fornita mensilmente la relativa fattura.

10. MANUTENZIONE ALLOGGI

Ufficio competente: Servizio Tecnico

Manutenzione ordinaria:

comprende tutti gli interventi che devono essere eseguiti per conservare gli alloggi e il fabbricato in buono stato e quelli necessari ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti; è dovere dell'utente conservare con cura l'alloggio

provvedendo direttamente alla manutenzione. Gli interventi a carico dell' Azienda previsti dal Regolamento per l'uso degli alloggi, sono eseguiti su richiesta scritta dell'assegnatario o suo rappresentante. La domanda va indirizzata al Servizio Tecnico dell'ATER: può essere utilizzato il modulo di segnalazione ricompreso nella sezione "modulistica". Nei fabbricati dove è costituito il condominio o l'autogestione, le richieste devono essere indirizzate all'amministratore o al responsabile dell'autogestione.

La richiesta deve contenere il nome e cognome dell'utente titolare del contratto di locazione, la descrizione dei lavori da eseguire, l'ubicazione dell'alloggio, il numero telefonico dell'assegnatario, gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio. In casi di assoluta urgenza è possibile formulare la richiesta tramite chiamata telefonica che deve essere comunque seguita da richiesta scritta. Un tecnico dell'ATER (o un addetto della ditta incaricata di effettuare i lavori) eseguirà un sopralluogo per verificare l'entità dell'intervento da realizzare e procederà ad ordinare l'esecuzione dei lavori, qualora siano indispensabili e improcrastinabili, purché siano compatibili con quanto previsto dal Regolamento per l'uso degli alloggi.

Per quanto riguarda i guasti agli impianti, l'utente è tenuto a comunicarli al Servizio Manutenzione dell'ATER in maniera tempestiva in quanto potrebbe essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati alle parti comuni degli edifici o agli alloggi stessi qualora si dovesse accertare che sono dovuti alla mancata o tardiva segnalazione del guasto. L'assegnatario è tenuto, inoltre, in presenza di eventuali danni, ad adoperarsi per limitarne al massimo l'entità. Condizione necessaria è che l'inquilino non sia in stato di morosità nei confronti dell'istituto; nel caso non sussista tale condizione, non verranno eseguiti lavori di manutenzione, a meno che non si tratti di opere necessarie per l'integrità statica del fabbricato, di salvaguardare la sicurezza degli impianti o di evitare danni agli alloggi confinanti.

Impianti di riscaldamento:

la manutenzione e il mantenimento in efficienza della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario è di competenza dell'occupante dell'alloggio. L'utente ha l'obbligo di sottoscrivere con una ditta specializzata di sua fiducia, regolarmente iscritta agli Albi delle imprese artigiane, dell'industria o della Camera di Commercio, un contratto di manutenzione dell'impianto per la verifica annuale e la prova di combustione biennale. Quando la caldaia non è più riparabile, l'assegnatario deve presentare richiesta scritta di sostituzione indirizzata all'Ufficio Manutenzione, corredata di dichiarazione della ditta responsabile della manutenzione dell'impianto che attesti l'irreparabilità della stessa.

Manutenzione straordinaria:

comprende tutti quegli interventi mirati a modificare e/o sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché a realizzare ed integrare i servizi igienico sanitari e tecnologici; comprende altresì la trasformazione degli organismi edilizi esistenti mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano destinazioni d'uso con essi compatibili.

La manutenzione straordinaria del fabbricato viene eseguita dall'ATER su richiesta scritta del responsabile dell'autogestione o degli utenti di alloggi di ERP che deve essere indirizzata all'Ufficio Tecnico dell'Ente. A seguito dell'analisi delle varie richieste, l'Ufficio predispone un programma degli interventi urgenti e necessari in base alle disponibilità
f i n a n z i a r i e e s i s t e n t i .

Le richieste aventi carattere di urgenza e imprevedibilità verranno accolte ed attuate con fondi dell'Ente riservati per queste tipologie di interventi.

11. AUTOGESTIONE

L'ATER regionale favorisce l'autogestione, da parte degli assegnatari, per la gestione di beni e servizi condominiali, nonché per la piccola manutenzione degli immobili, fornendo assistenza legale, tecnica ed amministrativa necessaria alla costituzione degli organi dell'autogestione stessa e ne supporta, ove necessario, il funzionamento.

Regolarmente costituita dagli assegnatari, l'autogestione è un soggetto giuridico autonomo che provvede alla gestione dei costi diretti, degli altri oneri corrispondenti alle spese di amministrazione, di funzionamento dei servizi accessori, degli spazi comuni e della piccola manutenzione. Agli inquilini rimane pertanto l'onere di provvedere in proprio alla gestione dei servizi comuni (es. luce scale, manutenzione area comune, funzionamento impianti comuni), stipulando i contratti di fornitura, manutenzione (es. giardinaggio e pulizia scale) e ripartendo le spese tra di loro. La costituzione dell'autogestione può essere richiesta dagli utenti, limitatamente agli immobili di proprietà dell'ATER.

Qualora gli assegnatari o l'autogestione non provvedano a garantire i servizi di prima necessità ovvero non eseguano la manutenzione degli spazi comuni creando gravi problemi igienici o sanitari, L'Azienda può subentrare d'ufficio ripartendo poi le spese a carico di tutti gli inquilini del fabbricato.

L'autogestione avviene in base a specifica normativa (art.36 L.R. 23/2003 come modificata dalla L.R. 15/2012)

12. CONDOMINI

Il condominio rappresenta una situazione di fatto e di diritto che si realizza allorché in un immobile coesistono più proprietari di appartamenti. Di fatto il condominio nasce quando l'Ente (primo proprietario) ha venduto parte degli alloggi di uno stabile.

L'amministrazione condominiale è obbligatoria per gli edifici integralmente o prevalentemente ceduti in proprietà.

Il codice civile prevede che se i proprietari sono più di quattro è necessaria la nomina di un amministratore; se sono più di dieci deve essere formalizzato uno specifico regolamento di condominio.

Il condominio viene costituito su richiesta dei proprietari. Qualora l'Ente sia proprietario di una minoranza degli alloggi del fabbricato, gli altri proprietari possono promuovere la prima assemblea del condominio per la formale costituzione e la nomina di un amministratore.

13. LE VENDITE DEL PATRIMONIO

La vendita viene effettuata mediante aste pubbliche, delle quali viene data comunicazione a mezzo stampa oppure tramite graduatorie a punteggi predeterminati, oppure in attuazione di piani di vendita previsti da specifiche disposizioni normative. Ricorsi e formazione delle graduatorie hanno gli stessi tempi previsti per le assegnazioni.

14. INFORMAZIONI ESSENZIALI ALL'UTENTE

L'Ater regionale è articolata in due Unità Operative ubicate nelle città di Perugia e Terni che assicurano l'espletamento (territoriale provinciale) delle attività gestionali, amministrative e Tecniche.

Punti di contatto e apertura al pubblico delle due Unità Operative dell'Azienda:

► **ATER Unità Operativa di Terni - sede legale e Amministrativa**

Via Ferraris, 13 - 05100 **TERNI**

Le comunicazioni telefoniche

- Centralino 0744/4821
- Servizio Gestione
- Servizio Tecnico e Condomini
- Servizio Affari Generali
- Servizio Contabilità
- Fax 0744/428127

Orari d'apertura al pubblico :

Mattina

lunedì/venerdì

dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Pomeriggio

martedì

dalle ore 15.30 alle ore 17.00

► **ATER Unità Operativa di Perugia :**

Via Pietro Tuzi, 7 - 06128 **Perugia**

Le comunicazioni telefoniche

- Centralino 0744/4821
- Servizio Gestione
- Servizio Tecnico e Condomini
- Servizio Affari Generali
- Servizio Contabilità
- Fax 075/5000507

Orari d'apertura al pubblico :

Mattina

lunedì/martedì/giovedì/venerdì

dalle ore 10.30 alle ore 13.00

Pomeriggio

martedì

dalle ore 15.30 alle ore 17.00

- a) Il centralino telefonico ha n.....linee urbane e l'operatore che risponde indirizza le chiamate all'ufficio che può fornire all'utente le informazioni richieste.
- b) Il centralino risponde tutti i giorni da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 18.00 , il venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00
- c) Fuori dell'orario di apertura al pubblico o in caso di assenza dell'operatore è sempre attiva una segreteria telefonica
- d) il Fax è sempre utilizzabile per l'invio di corrispondenza
- e) il Presidente e il Direttore e il Dirigente ricevono su appuntamento .

15. LA TUTELA

L'ATER verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei servizi disponibili presso l'Azienda.

A tal fine l'Azienda effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze.

In presenza di rilevanti inadempienze l'Azienda assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla carta.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'ATER per iscritto o via Fax debitamente sottoscritte dall'interessato.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'ATER possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'ATER garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

16. VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

L'ATER potrà utilizzare appositi questionari o altri strumenti idonei per valutare la qualità dei servizi e il rispetto della "Carta dei servizi" da parte dei propri dipendenti. Viene garantito l'anonimato.

17. PUBBLICITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'ATER si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti.

Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta tramite gli organi d'informazione e tramite avvisi distribuiti in tutti i punti di passaggio degli utenti presso gli uffici dell'Azienda.

In ogni punto di ricevimento dell'utenza verrà tenuta a disposizione una copia della Carta per consentire un'immediata consultazione e verifica di ciò che interessa.

18. LA VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal ed è soggetta a revisione.

Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento mediante strumenti informativi

19. TEMPI DI RISPOSTA

Attività/servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
<u>Abitazioni a canone sociale</u> Locazione	Disponibilità dell'alloggio (chiavi) e ricezione decreto di assegnazione	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi alloggio entro 60 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari.
<u>Abitazioni a canone concordato</u> Locazione	Ricezione atto/documentazione comprovante diritto alla locazione	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi alloggio entro 30 giorni lavorativi dall'emissione dell'atto/documentazione comprovante il diritto alla locazione.
<u>Locali ad uso non abitativo in locazione</u> Locazione	Richiesta scritta di affittanza di unità non residenziale	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi al conduttore entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta

Riduzione canone	Richiesta scritta dell'assegnatario che dimostri, mediante documentazione reddituale anagrafica, di aver subito nell'anno solare precedente a quello della domanda una diminuzione della capacità economica del nucleo familiare	Decorrenza variazione dal primo giorno del mese successivo alla presentazione completa della domanda – riscontro alla richiesta entro 30 giorni dalla data della stessa
Ampliamento o ospitalità	Richiesta scritta dell'assegnatario	Risposta alla richiesta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda adeguatamente documentata
Subentro	Richiesta scritta dell'assegnatario o dell'avente titolo	Risposta alla richiesta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda adeguatamente documentata
Morosità	Richiesta rateizzazione morosità	Risposta alla richiesta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della domanda
Interventi di manutenzione a carico dell'Azienda	Richiesta intervento di manutenzione	Predisposizione degli interventi entro 30 giorni dalla data della richiesta salvo l'urgenza