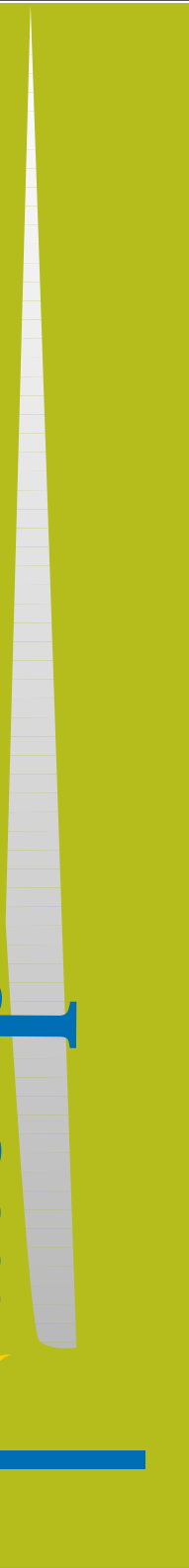




Carta
dei
Servizi
...
Guida
ai
Servizi



azienda territoriale per l'edilizia residenziale pubblica Catanzaro



Indice

CARTA DEI SERVIZI

L' AZIENDA	
LA QUALITA' DEL SERVIZIO	
LA CARTA DEI SERVIZI	
STANDARD GENERALI	
GLI STRUMENTI	
L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	
IL SERVIZIO DI BOLLETTAZIONE	
LA SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	
L'INFORMATIZZAZIONE	
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI	
PROVVEDIMENTI DI TUTELA: IL RECLAMO	
PUBBLICIZZAZIONE	

GUIDA AI SERVIZI

ASSEGNAZIONE ALLOGGI	
SCelta, SOTTOSCRIZIONE, CONTRATTO E CONSEGNA ALLOGGIO	
DIRITTI DELL'ASSEGNATARIO	
DOVERI DELL'ASSEGNATARIO	
TABELLA DEI PROCEDIMENTI	
SUBENTRO NEL CONTRATTO - VOLTURA	
REGOLARIZZAZIONE RAPPORTO LOCATIVO	
AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE	
OSPITALITA' TEMPORANEA	
DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE	
RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER MOROSITA'	
CAMBIO DI ALLOGGIO	
AGGIORNAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE	
DOMANDA DI REVISIONE DEL CANONE	
COSTITUZIONE DELL'AUTOGESTIONE	
COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO CONDOMINIO	
MANUTENZIONE IMPIANTO ELETTRICO E DI RISCALDAMENTO ..	
MANUTENZIONE STRAORDINARIA	
MANUTENZIONE ASCENSORI	
MANUTENZIONE RETE FOGNARIA ESTERNA AI FABBRICATI	

MODULISTICA

MODULO DOMANDA D'ACCESSO	
MODULO RECLAMO.....	
MODULO DICHIARAZIONE SOST. ATTO NOTORIETA'	
MODULO RICHIESTA INTERVENTO MANUTENZIONE	



azienda territoriale per l'edilizia residenziale pubblica Catanzaro

Carta dei Servizi

a cura
dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Carta dei Servizi, che si propone oggi a beneficio dell'utenza, rientra nell'obiettivo che questa azienda si è posta, di semplificare e adeguare ai bisogni dei cittadini, nonché al dettato delle leggi, le procedure, le norme ed il modo di entrare in contatto con l'utenza stessa.

E' un documento che, in forma semplice e concreta, offre informazioni sulle prestazioni erogate, sul modo di accedervi e sui tempi necessari.

E' soprattutto un modo nuovo di offrire servizi, basato sull'ascolto attivo dei bisogni dell'utenza e che tiene conto della realtà in cui Azienda ed Utente si collocano e operano.

Un modo nuovo che vede da una parte un'Azienda che, con la qualità del servizio offerto, tenta di rinnovarsi e dall'altra un Cittadino Utente che collabora con l'Amministrazione al fine di garantirsi una migliore qualità della vita.

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

L'AZIENDA

L'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Catanzaro nasce con la Legge Regionale n.27 del 30 agosto 1996.

Con tale provvedimento la Regione Calabria trasforma gli Istituti Autonomi per le Case Popolari in ATERP, Enti Pubblici dotati di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, amministrativa e contabile, assoggettati alla vigilanza e controllo della Giunta Regionale sull'attività degli Organi e sugli atti di maggiore rilievo. L'art. 6, comma 2° della medesima Legge stabilisce di rinviare, alla data di entrata in vigore della Legge Quadro di riassetto degli IACP, la trasformazione delle ATERP in Enti Pubblici Economici dotati di autonomia patrimoniale ed imprenditoriale, secondo i principi di cui alla Legge Nazionale.

Nel quadro degli IACP calabresi la predetta legge regionale 27/96 ha inciso

particolarmente nei confronti dell'IACP di Catanzaro che oltre alla trasformazione, comune a tutti gli IACP, ha subito la tripartizione del patrimonio, determinata dalla istituzione delle ATERP di Crotona e Vibo Valentia, con i problemi molti dei quali ancora oggi irrisolti che una scissione di azienda produce.

Con la legge finanziaria regionale n. 14/99 la Regione Calabria, modificando la legge n. 27/96, ha sostituito il Consiglio di Amministrazione con il Direttore Generale ed è oggi allo studio della Giunta Regionale una nuova proposta di legge per lo scioglimento delle ATERP. Tutto questo mentre la grande trasformazione in atto nella Pubblica Amministrazione, alla quale è necessario ed opportuno uniformarsi, suggerisce di innovare e trasformare.

In questo quadro di incertezza legislativa l'attuale Dirigenza tenta la carta del miglioramento della qualità del servizio offerto, attuando una fase di

regolamentazione (241, accesso, condominio...), trasparenza nelle procedure, adeguamento di tutta la modulistica alle Bassanini ed al T.U. sull'Autocertificazione, e nella Comunicazione, con il rafforzamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mediante l'allestimento e la diffusione della presente Carta dei Servizi.

Le attività dell'Azienda tengono conto dei bisogni abitativi e sono collegate ad una nuova necessità di imprimere una svolta coraggiosa all'intero settore.

Il "bene-casa" viene valorizzato nella sua funzione sociale e la sua valenza assume un significato particolare in una realtà, quella calabrese, che aveva una forte urgenza di interventi nel settore.

L'articolo 7
della Legge



Regionale n.27/1996 attribuisce alle Aterp funzioni e compiti che ne rafforzano il ruolo e la presenza; in virtù di quanto in esso previsto l'Azienda provvede in particolare:

- a) ad attuare interventi di edilizia residenziale pubblica agevolata e convenzionata, diretti alla costruzione di nuove costruzioni e nuove abitazioni, di attrezzature residenziali ed extraresidenziali, all'acquisto ed al recupero di abitazioni e immobili degradati, alla riqualificazione urbana ed ambientale, ad effettuare studi e proposte in ordine al fabbisogno abitativo, ad istruire e tenere aggiornata l'anagrafe provinciale degli assegnatari degli alloggi di E.r.p. Tutte queste attività rappresentano, in via primaria, un SERVIZIO volto a garantire il godimento del diritto all'abitazione da parte delle fasce sociali più deboli.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

E' lo strumento scelto dall'Azienda:

- per il recupero ed il rafforzamento del rapporto con i cittadini/utenti;
- per incentivare la produttività e la redditività della gestione.

LA CARTA DEI SERVIZI

Sulla base della

Direttiva del 27

gennaio 1994, con la quale il Presidente del Consiglio dei Ministri ha dettato i principi a cui deve uniformarsi la Pubblica Amministrazione per l'erogazione dei servizi pubblici, l'Azienda ha ritenuto di dotarsi di una "Carta dei Servizi" con i seguenti obiettivi:



- a - tutelare gli utenti dai "mali" della

burocrazia (lungaggini, incertezze, inadempienze, ecc.);

b - avvicinare positivamente gli utenti alla Pubblica Amministrazione;

c - garantire un più elevato livello di qualità del servizio offerto.

I principi fondamentali a cui si ispira la Carta e che l'Azienda si impegna rispettare sono:

EGUAGLIANZA - si garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni, nessuna distinzione nell'erogazione dei servizi per motivi riguardanti la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche, il sesso; l'adozione di tutte le iniziative necessarie ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA' - si impegna a svolgere la propria attività continua, regolare e sempre nel rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, con l'adozione delle misure

necessarie a ridurre al minimo gli eventuali disagi che si dovessero verificare per gli utenti.

PARTECIPAZIONE - si assicura, a garanzia della corretta erogazione del servizio, l'accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti e delle organizzazioni sindacali

CORTESIA E FLESSIBILITA' - sono le regole alle quali si conformeranno l'Azienda ed il personale nel rapporto con l'utenza

EFFICACIA ED EFFICIENZA - verranno perseguite al fine di ottenere modalità di erogazione dei servizi ed impiego delle risorse disponibili che consentano prestazioni finalizzate al massimo risultato possibile.

STANDARD GENERALI

Si adottano per il conseguimento degli

impegni per come sopra assunti e degli



standard generali di comportamento che sono così individuati:

- a) facilitazione degli accessi ai propri Servizi;
- b) informazione sulle modalità di erogazione dei servizi;
- c) accesso alle informazioni ed alla documentazione a tutti coloro che ne hanno diritto;
- d) rispetto della privacy e della dignità dell'utente in relazione al servizio erogato;
- e) personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo o in particolari condizioni di disagio;
- f) verifica del gradimento dei servizi da parte degli utenti attraverso sondaggi.

GLI STRUMENTI

L'Azienda, nella certezza che attivare linee di ascolto, informare ed intrattenere rapporti cortesi ed usare un linguaggio comprensibile nel rispetto delle differenze

delle utenze, rappresenti il presupposto per migliorare la qualità dei servizi, si è impegnata a dotarsi dei necessari strumenti

L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO



Istituito fin dal 1997, per fornire all'utenza un unico punto di riferimento quando si reca presso l'Azienda, viene oggi potenziato, collocato in locali idonei e facilmente raggiungibile da tutte le categorie dell'utenza.

A questo Ufficio ci si può rivolgere per ricevere informazioni, esercitare il diritto di accesso ai documenti amministrativi, per avere aiuto ed assistenza nella utilizzazione dei servizi offerti agli utenti, per effettuare eventuali reclami utilizzando il modulo disponibile presso l'U.R.P. e per offrire suggerimenti tesi a migliorare l'erogazione dei servizi.

Scopo dell'U.R.P. è quello di offrire un

servizio qualificato, con personale appositamente preparato, per tenere contatti con il pubblico, evitando agli utenti la ricerca dell'addetto che possa risolvere il loro problema.

IL SERVIZIO DI BOLLETTAZIONE

L'Azienda, in convenzione con Poste Italiane S.p.A. , provvederà alla stampa ed all'inoltro di bollettini personalizzati agli assegnatari, con i quali verranno recapitati messaggi informativi sulle materie che, di volta in volta, si riterrà che siano di maggiore interesse per l'avvio e la conduzione di un rapporto trasparente tra l'Amministrazione e la sua utenza.

LA SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

L'Azienda ha avviato la semplificazione dei procedimenti amministrativi regolamentando, ai sensi della Legge n. 241/1990 ed in armonia con quanto

previsto dalle Leggi "Bassanini" nonché dal Testo Unico sulla semplificazione amministrativa, adeguando tutta la modulistica relativa ai procedimenti di competenza dell'Azienda.

L'INFORMATIZZAZIONE

L'Azienda, già da diversi anni, opera con procedure informatizzate in rete locale, con un software utilizzato da gran parte delle ATERP delle altre province italiane. Tuttavia, nel corso del 2000, sono stati effettuati discreti investimenti nel settore dell'informatica, compatibili con la situazione finanziaria. Nel Bilancio di Previsione 2001 sono state previste ulteriori risorse in modo da completare, non solo il processo di informatizzazione, ma anche per garantire un'adeguata formazione a tutto il personale amministrativo. Anche il servizio tecnico, attualmente, opera con procedure informatiche che consentono la gestione automatica di tutte le fasi della

progettazione, nonché quelle relative alla direzione dei lavori appaltati. Il servizio tecnico ha inoltre in corso di completamento la banca dati del patrimonio immobiliare dell'Azienda, costituita dai dati grafici degli immobili, riversati su supporto magnetico che - una volta completata - consentirà una gestione più efficiente dell'attività di manutenzione degli immobili, permettendo la predisposizione dei libretti dei fabbricati.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, approvata dalla Dirigenza Aziendale, è stata elaborata dall'URP con il contributo dei vari Uffici, delle Organizzazioni Sindacali ed è valida su tutto il territorio provinciale. La Carta è soggetta ad aggiornamento biennale.

PROVVEDIMENTI DI TUTELA IL RECLAMO

La Carta dei Servizi stabilisce gli impegni che l'Azienda prende nei confronti degli inquilini. Qualora l'utente riscontri il

mancato rispetto degli impegni assunti con la presente Carta, o di un obbligo contrattuale, o venga lesa un suo legittimo diritto, può proporre un reclamo scritto all'URP mediante il modulo appositamente predisposto.

L'Azienda dovrà rispondere entro 60 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

PUBBLICIZZAZIONE

La Carta dei Servizi sarà recapitata a tutti gli utenti e distribuita agli Enti locali ed alle Rappresentanze sociali. Sarà anche possibile consultarla sul sito INTERNET www.aterpcz.it



GUIDA AI SERVIZI

GUIDA AI SERVIZI

GUIDA AI SERVIZI

GUIDA AI SERVIZI

GUIDA AI SERVIZI

a conclusione della Carta é stata redatta una Guida ai Servizi per far conoscere agli utenti i loro diritti, per informare sui servizi che eroga l'Azienda e per informare sui tempi che gli Uffici devono rispettare per concludere i procedimenti amministrativi.

DIRITTI DELL'ASSEGNATARIO

1. Abitare nell'alloggio, con diritto di subentro per i familiari conviventi, in caso di decesso o di abbandono da parte dell'assegnatario.
2. Cambiare alloggio se quello ottenuto non è più adeguato alle esigenze del proprio nucleo familiare.
3. Avere un canone proporzionato al reddito complessivo prodotto del nucleo familiare. In caso di diminuzione del reddito può chiedere che il canone venga corrispondentemente ridotto.
4. L'assegnatario, dopo aver chiesto ed ottenuto l'autorizzazione dell'Aterp, può ospitare nel proprio alloggio terze

persone per un periodo non superiore a due anni, che sono rinnovabili per altri due se esistono giustificati motivi valutati positivamente dall'Azienda.. L'ospite non ha alcun diritto nel subentro all'assegnazione.

5. Per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica la legge prevede il diritto di autogestione dei servizi e degli spazi comuni.

Gli inquilini che occupano alloggi dove é stato costituito il condominio hanno il diritto di voto, nelle decisioni che riguardano le spese di manutenzione ordinaria, la modalità di gestione dei servizi, ivi compreso il riscaldamento.

6. Usufruire del servizio manutenzioni dell'Azienda, sono esclusi dal servizio i



lavori di ordinaria manutenzione che restano a carico dell'assegnatario.

L'Azienda provvede alla manutenzione degli immobili nei limiti dei fondi disponibili.

7. Ricevere la rendicontazione annuale dei servizi a rimborso gestiti direttamente dall'Azienda.
8. Usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni relative al contratto, all'importo dei canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.
9. Accedere alla documentazione che lo riguarda direttamente e che é in possesso dall'Azienda.

DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

1. Osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, il regolamento di condominio e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle sanzioni vigenti in materia e, nei

casi più gravi, la risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione.

2. Pagare regolarmente il canone di locazione, nei modi e nei termini indicati dall'Azienda.

3. Presentare periodicamente la documentazione relativa al reddito complessivo del nucleo familiare, per consentire l'aggiornamento del canone di locazione.

Questo è un adempimento molto importante, che se disatteso senza un valido motivo, può dare luogo ad una sanzione che prevede un canone sanzionatorio di importo elevato, nonché attivare la procedura di decadenza dall'assegnazione.

4. Occupare stabilmente l'alloggio che gli è stato assegnato,



comunicando l'eventuale allontanamento dall'alloggio. In caso di rinuncia, senza un'adeguata motivazione decade il diritto all'assegnazione.

5. Comunicare all'Azienda ogni variazione del proprio nucleo familiare. Inoltre.
6. Non può subaffittare nè cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli, in caso contrario è prevista la decadenza dall'assegnazione e l'applicazione della sanzione pecuniaria prevista dall'art. 26, della Legge n. 513/1977.
7. Non deve adibire l'alloggio e le sue pertinenze (cantine, garage, sottotetto, ecc.) ad usi diversi previsti dalla destinazione d'uso.
8. Mantenere con cura l'alloggio che gli è stato assegnato. Servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con diligenza, effettuare tutti i necessari lavori di manutenzione ordinaria, nel rispetto del regolamento degli inquilini.

Effettuare qualsiasi riparazione causata dalla sua incuria o per non aver segnalato in tempo all'Azienda gli interventi di sua competenza.

9. Chiedere ed ottenere l'autorizzazione all'Azienda per eseguire lavori diversi dalla manutenzione, o che comportino modifiche strutturali o variazioni allo stato originario dell'alloggio.
10. Rispettare il regolamento condominiale allegato al contratto di locazione, i regolamenti di condominio o di autogestione, pagare le spese condominiali richieste. In particolare, gli inquilini sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nel rapporto tra loro e con gli abitanti dei fabbricati vicini. Ove l'Azienda fosse costretta ad intervenire versando somme per il pagamento di servizi (acqua, gas, luce, ecc.) l'assegnatario ne risponderà con le stesse modalità previste per la morosità nel pagamento del canone di

locazione. Fra i casi in cui la legge prevede la decadenza dall'assegnazione si rilevano, in particolare, i seguenti:

- a) l'assegnatario è titolare di un diritto di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su alloggio adeguato all'esigenza del proprio nucleo familiare;
- b) nel caso in cui il reddito del nucleo familiare superi del 75% quello convenzionale, per due anni consecutivi, il Sindaco del Comune competente (può) attivare il procedimento di decadenza dall'assegnazione.

TABELLA DEI PROCEDIMENTI

Presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è disponibile la tabella dei procedimenti, con l'indicazione dei tempi necessari e dell'Ufficio cui è affidata la responsabilità di ogni singolo provvedimento.

Si riportano di seguito i tempi necessari per

la prestazione dei servizi più richiesti:

- Scelta alloggio 30gg (dalla data di comunicazione dell'assegnazione)
- Stipula contratto di locazione consegna 30gg (dalla scelta)
- Recupero alloggi 90gg
- Voltura contratto 30gg (dalla ricezione della domanda)
- Regolarizzazione ex L.R.n.8/95 60gg (dalla ricezione della domanda)
- Vendita alloggio 30gg (dalla ricezione della domanda)
- Rettifica dati catastali 60gg (dalla ricezione della domanda)
- Saldo anticipato, rilascio quietanza e cancellazione ipoteca 30gg
- Costituzione Condomini 30gg (dal ricevimento della richiesta)
- Costituzione Autogestioni 30gg (dal ricevimento della richiesta)
- Accertamento situazione debitoria 30gg
- Richiesta riduzione canone 30gg
- Manutenzione ordinaria - pronto

intervento - sopralluogo 7gg (dalla segnalazione)

- Manutenzione ordinaria - pronto intervento preventivo lavori e ordine a imprese esterne 10gg (dal sopralluogo)

- Manutenzione ordinaria - pronto intervento inizio esecuzione intervento o altre ditte specializzate 20gg (dalla data dell'ordine)

- Manutenzione ordinaria - pronto intervento per interventi con carattere di pericolosità 3gg (dal sopralluogo)

- Manutenzione straordinaria- sopralluogo 15gg (dal ricevimento della segnalazione)

- Manutenzione straordinaria - compilazione della relazione tecnica–descrittiva dell'intervento 40gg (dal sopralluogo)

- Manutenzione straordinaria - informazione scritta all'utenza scritta in ordine alle determinazioni assunte 40gg (dal sopralluogo).

ASSEGNAZIONE ALLOGGI

Si diventa assegnatari di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica, partecipando ai bandi di concorso emanati dai Comuni, per come prevede la Legge Regionale n. 32/1996.

Sulla base delle domande pervenute ai singoli Comuni, la Commissione Assegnazione Alloggi formula la graduatoria definitiva degli aspiranti assegnatari.

Il Comune successivamente ha il compito di assegnare gli alloggi in base alla disponibilità.

SCELTA, SOTTOSCRIZIONE, CONTRATTO E CONSEGNA ALLOGGIO

Il procedimento ha inizio quando l'Azienda riceve il provvedimento d'assegnazione emesso dal Comune ed entro 30 giorni

provvederà a convocare gli assegnatari per la scelta dell'alloggio.

Nei successivi 15 giorni l'Ufficio Anagrafe Utenza inviterà gli assegnatari alla sottoscrizione del Contratto di Locazione.

Entro 15 giorni, dalla stipula del contratto sarà effettuata, a cura dell'Ufficio Inquilinato, la consegna dell'alloggio, che dovrà essere occupato dall'assegnatario e/o dal suo nucleo familiare entro 30 giorni dalla data di consegna. E' importante che l'inquilino prenda possesso dell'alloggio nei 30 giorni previsti dal contratto, per non incorrere nell'applicazione delle norme che prevedono la decadenza dell'assegnazione e la risoluzione del contratto.

SUBENTRO NEL CONTRATTO - VOLTURA

Nel caso di decesso dell'assegnatario subentrano nel contratto i familiari conviventi, secondo l'ordine e le modalità stabilite negli articoli 7 e 32 della L.R.

n.32/1996.

Presso l'U.R.P. è disponibile la modulistica predisposta in attuazione delle Leggi Bassanini per le richieste di subentro.

In caso di separazione, di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili del medesimo, l'ATERP provvede all'eventuale voltura del contratto uniformandosi alla decisione del giudice.

L'Ufficio Inquilinato, entro 30 giorni dalla richiesta, verificato il diritto al subentro del richiedente e del suo nucleo familiare, l'inesistenza di condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio e che non vi siano canoni arretrati da pagare, predisponde il provvedimento dirigenziale e lo invia all'assegnatario.

REGOLARIZZAZIONE RAPPORTO LOCATIVO

E' consentita, ai sensi della Legge Regionale n.8/95 e successive modifiche ed integrazioni, la regolarizzazione del

rapporto locativo nei confronti di coloro i quali, alla data del 30.03.1995, abbiano occupato senza titolo un alloggio di edilizia residenziale pubblica, non sottraendone il godimento ad assegnatari già individuati in graduatorie assunte nelle forme di legge.

E' inoltre consentito di regolarizzare il contratto di locazione a coloro i quali risultino, alla data del 30.06.1996, illegalmente concessionari di alloggi Aterp. Entro 60 gg dalla richiesta, il Servizio Legale dell'Azienda, istruita la domanda, richiederà al competente Comune la eventuale dichiarazione di decadenza dell'assegnazione, effettuata nei confronti dell'originale assegnatario. Acquisirà, quindi, dall'Ufficio competente la determinazione del canone, sulla base delle dichiarazioni in domanda e, accertato l'eventuale arretrato, ne darà comunicazione al richiedente che potrà avanzare istanza di rateizzazione dei canoni e delle indennità mensili non

versate.

Entro i successivi 60 giorni si procederà alla determinazione dirigenziale di regolarizzazione del rapporto locativo ed alla stipula del contratto.

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

Il titolare del contratto può richiedere all'Aterp di prendere atto dell'ampliamento del nucleo familiare con persona legata all'assegnatario da vincoli di coniuge o di convivente more uxorio, di parentela, di affinità ed anche di persone prive di tali vincoli purché siano, in ogni caso, riscontrabili le finalità di costituzione di una stabile convivenza con i caratteri di mutua solidarietà ed assistenza economica ed affettiva.

L'ampliamento non è consentito qualora comporti la perdita, anche



di uno solo dei requisiti per la permanenza. L'inserimento nel nucleo familiare consentirà al nuovo membro il diritto di subentro con relativa applicazione della normativa di gestione.

L'assegnatario interessato dovrà comunicare la variazione intervenuta all'Ufficio Anagrafe Utenza che, accertato il possesso dei requisiti, richiederà all'Ufficio Canone l'adeguamento del canone medesimo, sulla base della variata capacità economica del nucleo familiare. Entro i successivi 15 giorni l'Ufficio Anagrafe darà corso alle variazioni di competenza.

OSPITALITA' TEMPORANEA

E' ammessa, previa autorizzazione dell'Ente gestore, l'ospitalità temporanea di terze persone, per un periodo non superiore a due anni e prorogabile solo per un ulteriore biennio, qualora l'istanza dell'assegnatario scaturisca da obiettive

esigenze di assistenza a tempo determinato o da altro giustificato motivo da valutarsi da parte dell'Ente gestore. Tale ospitalità a titolo precario non ingenera nessun diritto al subentro e non comporta nessuna variazione di carattere gestionale.

Il procedimento avviato dall'Ufficio Anagrafe Utenza, sulla base della richiesta dell'assegnatario, è concluso entro 30 giorni con provvedimento dirigenziale di autorizzazione o diniego.

La modulistica apposita è disponibile presso l'U.R.P. dell'Azienda.

ALLONTANAMENTO TEMPORANEO

L'abbandono temporaneo dell'alloggio, se superiore ai tre mesi, va comunicato all'Azienda. La comunicazione, in carta libera, deve contenere anche i motivi dell'assenza: l'ATERP si riserva di rilasciare l'autorizzazione.

DECADENZA DALLA ASSEGNAZIONE

Il Sindaco del Comune territorialmente competente dichiara, anche su proposta dell'Azienda, la decadenza dall'assegnazione nei casi in cui l'assegnatario abbia ceduto l'alloggio o non lo abiti stabilmente o lo adibisca ad attività illecita o abbia perduto i requisiti necessari per l'assegnazione o per la permanenza.

Nei confronti di chi cede e di chi usufruisce dell'alloggio ceduto, l'ATERP applica le sanzioni di cui all' art. 26 della Legge n. 513/1977.

RISOLUZIONE DEL CONTRATTO PER MOROSITÀ

La procedura è attivata dall'Ufficio Legale dell'Azienda, entro 30 giorni dalla segnalazione dell'Ufficio Canoni, nel caso in cui sia accumulata una morosità superiore a tre mesi nel pagamento del

canone di locazione.

Per una sola volta nel corso dell'anno la morosità, può essere sanata entro 60 giorni dalla messa in mora.

La morosità non è causa di risoluzione del contratto né di applicazione di interessi se dovuta a stato di disoccupazione, grave malattia o indigenza dell'assegnatario, accertati dall'Azienda e comunicati al Comune per gli eventuali provvedimenti assistenziali, ivi compreso il pagamento del canone.

In caso di risoluzione del contratto è assegnato un termine non superiore a 60 giorni per il rilascio dell'alloggio.

CAMBIO DI ALLOGGIO

Fino alla predisposizione dei programmi di mobilità degli utenti, che devono essere definiti d'intesa tra Aterp e Comune interessato, al fine di eliminare disagi abitativi e di carattere sociale, è possibile effettuare, previa intesa dell'Aterp, cambi

consensuali nel rispetto degli standard abitativi previsti dalla Legge Regionale n.32/1996. Sono a tal fine disponibili presso l'U.R.P. l'elenco delle unità immobiliari oggetto di eventuale cambio ed i modelli di richiesta di cambio dell'alloggio.

Entro 60 giorni dalla richiesta l'Ufficio Inquilinato, verificata la sussistenza dei requisiti previsti per la conservazione dell'alloggio, predispone il provvedimento di cambio.

AGGIORNAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE

Per l'aggiornamento dei canoni di locazione, l'Aterp, ogni due anni, richiede agli assegnatari la dichiarazione reddituale di tutti i componenti il nucleo familiare sia che risultino lavoratori sia che risultino disoccupati o studenti.

La mancata presentazione di quanto richiesto (ed entro i termini indicati

dall'Azienda) comporta l'applicazione di un canone convenzionale sanzionatorio pari all'equo canone, aumentato del 65%. Competente a ricevere la documentazione è l'Ufficio Canoni che entro 60 giorni dal ricevimento darà comunicazione del nuovo canone e della situazione contabile conseguenziale.

DOMANDA DI REVISIONE DEL CANONE

Nel caso in cui, durante il corso dell'anno, si verifichi una diminuzione del reddito del nucleo familiare dovuta a collocamento a riposo, disoccupazione, decesso o altre gravi ed obiettive ragioni da documentarsi, che comporti il diritto alla diminuzione del canone di locazione, la medesima viene disposta a decorrere dal mese successivo a quello in cui si è verificato l'evento.



COSTITUZIONE DELLA AUTOGESTIONE

Relativamente agli alloggi di nuove costruzioni, la costituzione dell'autogestione avverrà entro 90 gg. dalla sottoscrizione del contratto di locazione.

L'Autogestione è una conquista degli utenti di conquista degli utenti di ERP poiché consente e gli inquilini di diventare protagonisti nella gestione dell'Edilizia Pubblica, che diviene così più rispondente alle loro esigenze reali, e consente di assicurarne un migliore funzionamento.

COSTITUZIONE E FUNZIONAMENTO CONDOMINIO

Il Condominio è una situazione di fatto e di diritto, consiste in un fabbricato in cui coesistono più proprietari di appartamenti. Di fatto il condominio sorge quando l'Aterp (primo proprietario) comincia a vendere gli alloggi più di quattro è necessario che sia

nominato un amministratore. La legge regionale n°32/96 vieta all'ATERP di mantenere la gestione del fabbricato quando la maggior parte degli alloggi sono venduti. Se sono più di dieci deve essere formalizzato uno specifico Regolamento di Condominio.

Descrizione della procedura

- Il Condominio viene costituito a richiesta dei proprietari o d'Ufficio, a cura dell'Ufficio Condomini in occasione delle vendite.
- L'Azienda convoca la prima assemblea del condominio per la formale costituzione e la nomina di un Amministratore.
- L'Attività dell'Azienda per la costituzione del condominio ha un costo che viene ripartito tra tutti i proprietari, in rapporto alla loro quote di comproprietà.

Note e osservazioni.

La vita del condominio è disciplinata dal Regolamento di Condominio e le spese

comuni ripartite sulla base delle tabelle millesimali.

I principali adempimenti dello Amministratore sono la stesura del rendiconto annuale della sua gestione, del bilancio consuntivo delle spese sostenute nell'esercizio precedente e del bilancio preventivo delle spese da sostenere nell'esercizio successivo.

Anche la responsabilità di una corretta gestione degli spazi e dei servizi comuni del Condominio compete all'Amministrazione.

MANUTENZIONE IMPIANTO ELETTRICO E DI RISCALDAMENTO

La manutenzione e il mantenimento in efficienza della caldaia e/o dell'impianto elettrico autonomo di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario è, come prevede l'art.11 del D.P.R. 412/93 di competenza dell'occupante dell'alloggio.

L'utente ha l'obbligo di sottoscrivere con una Ditta di sua fiducia, regolarmente iscritta agli albi delle imprese artigiane, industria o Camera di Commercio, un contratto di manutenzione dell'impianto.

Quando la caldaia non è più riparabile, l'assegnatario deve presentare richiesta scritta di sostituzione indirizzata all'Ufficio Manutenzione dell'ATERP indicando il codice dell'Utente, l'ubicazione dell'alloggio, il numero telefonico dell'assegnatario, gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio e una dichiarazione della Ditta responsabile della manutenzione dell'impianto che attesti la irreparabilità della stessa (vedi modulistica allegata).

L'Aterp verifica, per mezzo di una Ditta di sua fiducia, la veridicità della dichiarazione di irreparabilità e, in caso affermativo, provvede alla sostituzione della caldaia nei modi e nei termini fissati dall'Azienda in conformità agli accordi stabiliti con i rappresentanti di categoria.

MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La 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 edilizia 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.

Procedura:

La manutenzione straordinaria del fabbricato viene eseguita dall'ATERP su richiesta scritta del Responsabile dell'Autogestione o degli utenti di alloggi di ERP indirizzata al Direttore Generale.

A seguito dell'analisi delle varie richieste il Settore Tecnico predispone un programma triennale degli interventi urgenti e necessari

in base alle disponibilità finanziarie della Azienda.

Tale programma viene concordato e verificato con i Sindacati dell'utenza. Le richieste aventi carattere di urgenza e imprevedibilità verranno accolte ed attuate con fondi dell'Azienda riversati per queste tipologie di interventi popolari.

Note e osservazioni:

I lavori di manutenzione programmata saranno a carico dei proprietari, compresa l'ATERP, proporzionalmente ai millesimi di proprietà.

MANUTENZIONE ASCENSORI

La manutenzione completa degli impianti è affidata dall'ATERP a ditta specializzata.

Procedura:

Gli interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria vengono eseguiti direttamente dall'ATERP a seguito di verifiche periodiche sull'impianto, come per

legge.

Vengono altresì eseguiti su richiesta degli assegnatari o suoi rappresentanti indirizzata all'Ufficio manutenzione.

Nei fabbricati ove è costituito il condominio o l'autogestione.

Le richieste vanno indirizzate all'Amministratore o al Responsabile dell'Autogestione.

L'intervento per richiesta sarà eseguito entro le 48 ore successive.

I lavori potranno essere a totale carico dell'Azienda o degli assegnatari in base al regolamento dell'utenza.

MANUTENZIONE RETE FOGNARIA ESTERNA AI FABBRICATI

La manutenzione della rete esterna dei fabbricati dal pozzetto ai piedi della colonna sino al cassettone comunale è affidata dall'ATERP a Ditta specializzata.

Spett.le
ATERP di Catanzaro
Via Lidonnici,37
88100 Catanzaro

DOMANDA D'ACCESSO

relativa alla pratica con Oggetto:
.....

Il sottoscritto

nato a il

residente

pos.n.

CHIEDE:

di prendere visione dell'atto

di avere copia del documento

di prendere visione dello stato d'avanzamento
della pratica

di avere informazioni sul servizio

Data
.....

Firma leggibile
.....

L'Addetto al rilascio
.....

Spett.le
ATERP di Catanzaro
Via Lidonnici,37
88100 Catanzaro

RECLAMO

Il sottoscritto

pos. n.

evidenzia:

- RITARDO
- INEFFICIENZA
- SCORTESIA
- ALTRO:

in ordine a:

.....
.....
.....
.....
.....

.....
Data

Firma leggibile

.....

Spett.le
ATERP di Catanzaro
Via Lidonnici,37
88100 Catanzaro

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DELL'ATTO DI NOTORIETA'
(Art. 47 D.P.R. 28 Dicembre 2000, n. 445)

Il/la sottoscritto/a

nato a il

residente a.....

in via n.

consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere,
di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. 445 DEL
28 dicembre 2000

DICHIARA

.....
.....
.....
.....
.....

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.10 della
legge 675/96 che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con
strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il
quale la presente dichiarazione viene resa

.....
(luogo,data)

Il Dichiarante

.....

Ai sensi dell'art. 38, D.P.R. 445 del 28 dicembre 2000, la dichiarazione é
sottoscritta dall'interessato in presenza del dipendente addetto ovvero
sottoscritta o inviata insieme alla fotocopia, non autenticata di un
documento di identità del dichiarante, all'ufficio competente via fax,
tramite un incaricato, oppure a mezzo posta.

Spett.le
ATERP di Catanzaro
Via Lidonnici,37
88100 Catanzaro

Oggetto: RICHIESTA DI INTERVENTO
DI MANUTENZIONE

Il/la sottoscritto/a

telefono n.

locatario/a dell'Unità immobile sita in via

.....nposizione n.

palazzina

scala piano

int.

segnala che nella propria Unità immobile si sono
verificati i seguenti inconvenienti:

.....
.....
.....
.....
.....

Luogo

Data

IL/LA DICHIARANTE

.....

(firma per esteso)

ATTENZIONE: Gli assegnatari, prima di richiedere un intervento di manutenzione, devono verificare se l'intervento è di competenza dell'Aterp o degli inquilini, consultando il Regolamento per gli inquilini, dove sono elencati gli obblighi dell'Aterp e degli assegnatari per quanto attiene la manutenzione, gli impianti, le parti comuni.

Qualora nell'edificio vi siano alloggi di proprietà Aterp e alloggi di proprietà degli inquilini, l'intervento potrebbe essere di competenza del condominio e occorre informarsi con l'amministratore.

