

**AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE
PUBBLICA DELLA PROVINCIA DI RIETI**

Carta dei Servizi dell'ATER della Provincia di Rieti



APPROVATA CON DELIBERA COMMISSARIALE N. 10 DEL 16 03 2015.

INDICE

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 Costituzione di condomini
 - 6.12 Osservanza delle norme di buon vicinato
 - 6.13 Autogestione

6.14 Autorecupero

6.15 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

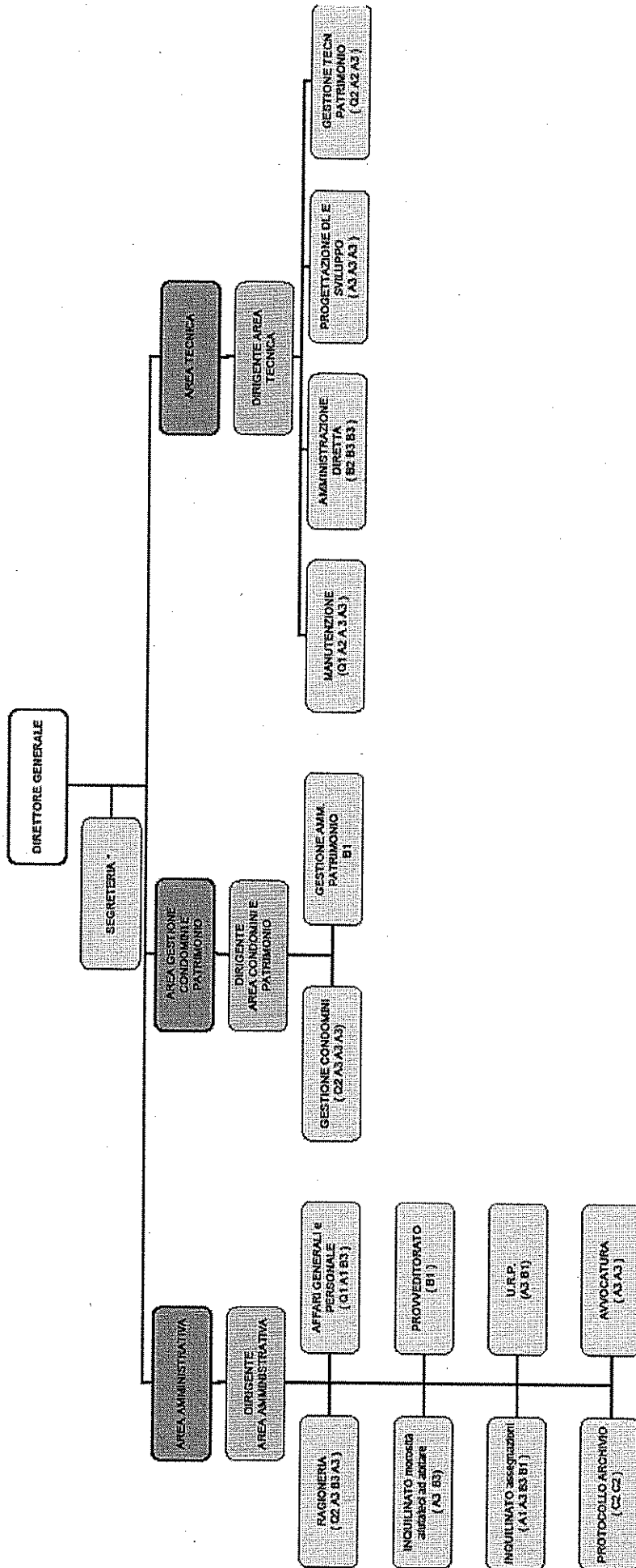
1. **CHI SIAMO**

L'A.T.E.R. DELLA PROVINCIA DI RIETI è un ente pubblico di natura economica, strumentale della Regione, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile.

Compito principale dell'Azienda 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'Organigramma dell'Azienda è così costituito:

DOTAZIONE ORGANICA



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:

- perché presuppone la piena operatività dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) che rappresenta il canale istituzionale di comunicazione con l'Azienda;
- 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'Azienda 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'Azienda s' 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'Azienda ispira la propria gestione a criteri di massima trasparenza, imparzialità e pubblicità, nel rispetto della normativa vigente.

Continuità: l'Azienda 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: P.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: P.A.T.E.R. s'impegna a rispondere ai cittadini con tempestività e a comunicare in un linguaggio chiaro, semplice e di facile comprensione.

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.

Pagare regolarmente il canone di locazione e gli oneri accessori utilizzando i bollettini di pagamento prestampati.

- 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. 30 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 in accordo al regolamento per la ripartizione degli oneri di manutenzione fra ATER ed Inquilini
- Conservare l'alloggio in buone condizioni utilizzando la diligenza del buon padre di famiglia.
- 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 a cadenza almeno biennale per l'aggiornamento del canone di locazione, per la verifica della composizione del nucleo familiare e 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'Azienda 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'Azienda assicura una continua e completa informazione sulle modalità di prestazione dei servizi e sulle modifiche delle disposizioni normative che riguardano i cittadini.

L'Azienda 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 da:

Sezione Relazioni con il Pubblico per le pratiche amministrative/tecniche che possono essere svolte presso la "prima informazione"

Sezione Inquilinato, Morosità per le pratiche amministrative che richiedono una attività istruttoria in particolare se finalizzate alla emissione di un atto amministrativo

Sezione Manutenzione per le pratiche tecniche che richiedono una attività istruttoria in particolare se finalizzate alla programmazione/esecuzione di attività di carattere edile od impiantistico

Gli Uffici garantiscono la massima trasparenza e puntualità nella gestione delle richieste degli assegnatari attraverso la propria organizzazione

L'Azienda s'impegna 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'ATER in Via Mitrotti 32, Montopoli in Sabina, Borgorose ed Amatrice
- questionari/interviste telefoniche agli 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'Azienda 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico si trova presso la sede in Rieti Via degli Olivi 20

L'apertura al pubblico è effettuata nei giorni:

Lunedì dalle ore 8.30 alle ore 11.30

Martedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 11.30

Inoltre, gli sportelli informativi forniscono un servizio all'utenza nei giorni ed agli orari pubblicati presso il sito internet aziendale www.aterrieti.it, anche in considerazione del numero di accessi richiesti da parte dell'utenza.

COME COMUNICARE CON NOI centralino	0746-25601
fax per segnalazioni tecniche	0746-25601
fax per segnalazioni amministrative	0746-2560435
e-mail	aterrieti@pec.it
tramite il sito web (previa iniziale registrazione)	Sezione "Sportelli informativi"

5.2 Copertura funzionale alle esigenze del territorio

La sede istituzionale dell'ATER è in Rieti via degli Olivi 20; sono attivi gli sportelli territoriali indicati al par. 5.1

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'Azienda curare la formazione continua di tutto il personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

5.4 Modalità e tempi di risposta alle richieste di intervento.

L'intervento, in funzione della tipologia del servizio, avviene di norma nel più breve tempo possibile.

Gli Uffici ricevono solo su appuntamento, fatte salve le emergenze quali autodenunce, restituzione chiavi alloggio o locale, consegna fotocopie di bollettini diversi da quelli premarcati inviati dall'Azienda. Gli appuntamenti vengono fissati tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico o direttamente tramite gli uffici competenti.

L'appuntamento concordato con l'utente può essere rinviato dall'Azienda con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi. Nel caso in cui l'Azienda non rispetti il termine di preavviso precedentemente indicato, l'utente ha diritto ad un nuovo appuntamento entro e non oltre 7 giorni dalla data precedentemente stabilita. Nel caso in cui sia l'utente a rinviare l'appuntamento stabilito con gli uffici dell'Azienda ciò dovrà avvenire con un preavviso di almeno 2 giorni lavorativi, in caso contrario dovrà essere attivata una nuova pratica.

5.5 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'Azienda possa provvedere ad una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il reclamo dell'utente deve pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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), presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Le segnalazioni verranno classificate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico in reclami o in altra tipologia di richiesta.

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

5.6 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'Azienda 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**

SICEI	Via Raccagni N. 42	Rieti
UNIAT	Viale Matteucci	Rieti
SUNIA	Via Garibaldi n.174	Rieti

5.7 Verifica e controllo

L'Azienda si 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 soddisfazione 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

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 n.90 giorni dalla richiesta. L'Azienda si riserva di non fornire ulteriori risposte, nei casi di reiterate richieste da parte del medesimo utente.

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

Competenze Comunali:

- Indizione del concorso per l'assegnazione di alloggi E.R.P. di nuova costruzione o di risulta, tramite adozione di apposito bando generale permanente (ovvero di bandi speciali destinati a specifiche categorie sociali) ed individuazione delle priorità tra quelle indicate dall'art. 2 del Regolamento Regionale n. 2/2000;
- 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 ed esame dei ricorsi di cui sopra (nel caso di bando generale permanente le graduatorie vengono rinnovate semestralmente con l'inserimento delle domande di assegnazione e/o di aggiornamento di quelle già presentate);
- Pubblicazione della graduatoria;
- Accertamento della permanenza dei requisiti prima dell'adozione del provvedimento di assegnazione;
- Adozione del provvedimento di assegnazione secondo l'ordine stabilito nelle graduatorie tenendo conto dello standard degli alloggi in funzione della composizione del nucleo familiare.

Competenze Ente Gestore (A.T.E.R. DELLA PROVINCIA DI RIETI):

- Comunicazione al Comune e alla relativa Commissione, degli alloggi resisi disponibili a nuova assegnazione completi dei dati metrici ed eventuale destinazione a determinate categorie sociali (per quanto riguarda gli immobili di nuova costruzione tale comunicazione compete ai soggetti attuatori degli interventi edilizi);
- Convocazione degli assegnatari (individuati dal Comune) per la scelta dell'alloggio;
- Stipula del contratto di locazione e conseguente gestione del rapporto di locazione ;
- Consegna dell'alloggio.

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, se 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 un alloggio precedentemente assegnato.

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 presentata agli uffici comunali competenti presso i quali il richiedente dovrà rivolgersi per ottenere tutte le informazioni necessarie.

6.2 Contratto di locazione e consegna dell'alloggio

Sezione competente: Sezione Inquilinato per quanto attiene la parte contrattuale-

Sezione Manutenzione per quanto attiene la formale consegna dell'alloggio. L'Azienda, ai sensi dell'art. 9 del Regolamento Regionale n. 2 del 20 settembre 2000 comunica al Comune la disponibilità degli alloggi.

Il Comune competente emette il decreto di assegnazione informando gli aventi diritto con lettera raccomandata fissando, d'intesa con l'Ente gestore, il giorno ed il luogo per la scelta degli alloggi.

L'Azienda, sulla base del provvedimento di assegnazione emanato dal sindaco, provvede alla convocazione degli assegnatari per la stipula del contratto, per la consegna dei regolamenti e per la successiva consegna degli alloggi.

L'alloggio viene proposto secondo l'ordine stabilito nella graduatoria definitiva, tenendo conto delle dimensioni dell'alloggio in rapporto alla composizione del nucleo familiare.

Al nuovo assegnatario sarà attribuito un codice informatico identificativo sul programma di gestione dell'Ente.

Documentazione necessaria: stato di famiglia, ultima dichiarazione dei redditi presentata o altra certificazione reddituale di tutti i componenti il nucleo familiare da consegnare all'ATER della Provincia di Rieti congiuntamente ad una copia di un documento di identità, codice fiscale e copia della lettera di invito.

Note e osservazioni: contestualmente alla stipula del contratto di locazione, l'Ente gestore provvede alla consegna dell'alloggio all'assegnatario mediante la redazione di un apposito verbale di consegna che deve essere sottoscritto dall'assegnatario e dal funzionario preposto dell'Ente gestore.

Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del verbale di consegna l'alloggio deve essere abitato dall'assegnatario e dal suo nucleo familiare pena la decadenza dall'assegnazione.

6.3 Subentro nell'assegnazione

Ufficio competente: Sezione Inquilinato

- In caso di morte o allontanamento dell'assegnatario, subentrano nella titolarità del contratto i componenti del nucleo familiare originariamente assegnatario o ampliato ai sensi di legge;
- in caso di separazione giudiziale, di scioglimento del matrimonio o di divorzio, subentra il coniuge al quale il giudice ha attribuito il diritto ad abitare nella casa coniugale;
- in caso di separazione consensuale omologata subentra l'altro coniuge, se così si è stabilito tra le parti;
- rientro dei figli.

Adempimenti a carico del richiedente: il richiedente deve presentare istanza scritta previa compilazione di un modulo fornito dall'A.T.E.R. DELLA PROVINCIA DI RIETI 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, PENSIONE 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: reperibile presso l'URP o sul sito web aziendale

6.4 Ampliamento del nucleo familiare

Ufficio competente: Sezione Inquilinato

Accoglie la domanda di ampliamento del nucleo familiare inviando 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.

Il procedimento è attuabile 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 in materia di edilizia residenziale pubblica per non incorrere nella decadenza;

Modulistica: reperibile on line sul sito dell'Azienda.

6.5 Allontanamento temporaneo dall'alloggio

Ufficio competente: Sezione Inquilinato

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 per gravi motivi, l'allontanamento temporaneo dall'alloggio 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, P.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

Ufficio competente: Sezione Inquilinato e Sezione Contenzioso per quanto attiene la parte contrattuale, Sezione Manutenzione per quanto attiene la formale riconsegna dell'alloggio

Qualora l'assegnatario intenda interrompere il rapporto di locazione e rilasciare l'alloggio, deve darne avviso all'Azienda con un anticipo minimo di un mese inoltrando, a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento alle strutture competenti suindicate, apposita disdetta.

Il procedimento di cui sopra si intende avviato all'atto del ricevimento della comunicazione di disdetta ed il canone di locazione e gli accessori, dovranno essere corrisposti dall'assegnatario fino alla riconsegna dell'alloggio.

La restituzione dell'alloggio avviene con la riconsegna delle chiavi e la sottoscrizione del relativo 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 e l'inquilino è tenuto a pagare il canone e gli oneri condominiali.

L'assegnatario è tenuto a demolire a proprio totale carico le opere apportate agli alloggi e pertinenze non autorizzate dall'Azienda 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, l'abitazione deve essere riconsegnata all'Azienda dagli eredi o da chiunque ne abbia la disponibilità.

6.7 Decadenza dall'assegnazione

Ufficio competente: Sezione Inquilinato – Sezione Contenzioso.

➤ **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;
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.

➤ **DECADENZA SU PROPOSTA A.T.E.R. DELLA PROVINCIA DI RIETI**

LA CARTA DEI SERVIZI

Il Regolamento Regionale 20 Settembre 2000, n. 2, prevede inoltre 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 o 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 di informazioni e della documentazione reddituale 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 accerta 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'Azienda 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'Azienda 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 ai punti a, b, c, d, e).

Successivamente l'Azienda adotta le procedure idonee al rilascio dell'immobile.

6.8 Canone di locazione: determinazione e variazioni

Ufficio competente: Sezione Inquilinato

CRITERI DI DETERMINAZIONE CANONI

Il canone di locazione, viene inizialmente determinato sulla base degli elementi oggettivi dell'alloggio e sulla capacità reddituale del nucleo assegnatario. Successivamente, sarà aggiornato nei tempi e nei modi previsti dalla legge, come sinteticamente sotto esplicitato:

➤ *D'UFFICIO*

Ameno ogni 2 anni l'Azienda adegua d'ufficio il canone di locazione attraverso l'aggiornamento della situazione 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 effettuato dall'Azienda presentando i documenti richiesti, pena la decadenza dall'assegnazione e l'applicazione di una sanzione ?

➤ *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. DELLA PROVINCIA DI RIETI con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno in cui è pervenuta la dichiarazione dell'assegnatario;
- riduzione del reddito: l'Azienda predispone 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. DELLA PROVINCIA DI RIETI 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;
- di assegnatario totalmente inabile al lavoro.

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

Modulistica: moduli a disposizione sul sito dell'Azienda

6.9 Bolletta mensile e modalità di pagamento

Ufficio competente: Sezione Inquilinato

Il canone di locazione ed ogni altro onere accessorio richiesto a titolo di rimborso per i servizi prestati dall'Azienda 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 inviato dall'Azienda entro la scadenza ivi indicata.

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

Nei casi di pagamento di quote per oneri condominiali e/o servizi addebitate e non dovute, le stesse, saranno scomutate nelle successive bollettazioni a seguito di tempestiva comunicazione dell'assegnatario e previa opportuna verifica da parte dell'Azienda.

6.10 Morosità

Uffici competenti: Sezione Morosità e Sezione Contenzioso

La morosità dell'assegnatario è rilevata d'ufficio in seguito al mancato pagamento del canone di locazione e/o degli oneri condominiali.

L'Azienda:

- provvede a segnalare all'inquilino la situazione di morosità;
- diffida al pagamento l'inquilino in caso di persistente morosità;
- procede ad azione legale di recupero del credito, qualora la morosità non sia stata sanata nei termini assegnati.

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 nei casi di disoccupazione o grave malattia dell'assegnatario qualora ne sia derivata l'impossibilità o la grave difficoltà, accertata dall'Azienda, di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione e dei servizi (art.17 –comma3 – del Regolamento Regionale n.2/2000). Non appena cessi la causa della morosità l'ente gestore provvede al recupero delle somme dovute.

6.11 Costituzione di condomini

Ufficio competente: Sezione Gestione Condomini

Quando in un fabbricato, gestito dall'Azienda, sono stati ceduti in proprietà almeno il 51% degli alloggi, si costituisce il Condominio autonomo. 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.

6.12 Osservanza delle norme di buon vicinato

Ufficio competente: Sezione Gestione Condomini

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

Obblighi degli inquilini:

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

E' vietato:

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

In caso di violazione delle disposizioni sopracitate P.A.T.E.R. promuoverà tutte le azioni necessarie a sanzionare l'illecito, segnalando ove necessario i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.

L'ufficio competente dovrà convocare l'assegnatario entro 10 giorni dalla segnalazione, con una descrizione sommaria dell'addebito. L'assegnatario potrà farsi assistere da persona di sua fiducia, e se vorrà potrà depositare contro -deduzioni.

L'ufficio competente dovrà motivare ogni provvedimento e comunicare l'esito dell'istruttoria anche all'eventuale assegnatario che ha segnalato l'illecito.

6.13 Autogestione

Ufficio competente: Sezione Gestione condomini

Ai sensi dell'art. 15 del Regolamento regionale n. 2/2000 l'Azienda favorisce e promuove l'autogestione da parte dell'utenza dei servizi accessori, degli spazi comuni e delle manutenzioni degli alloggi, secondo i criteri stabiliti dal Regolamento medesimo approvato con delibera del Cda n. 6 del 30.11.2000. La costituzione dell'autogestione, può essere richiesta dagli assegnatari e pone l'obbligo ai medesimi, di attenersi al regolamento condominiale per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi ed impianti comuni. L'assegnatario non può sottrarsi al pagamento delle spese comuni deliberate dall'assemblea degli assegnatari.

6.14 Autorecupero

Ufficio competente: Sezione Manutenzione

L'assegnatario/i che intendono realizzare opere manutentive sull'alloggio, pertinenza o parti comuni, devono presentare apposita richiesta. L'accettazione della richiesta è subordinata al rispetto dei parametri stabiliti con apposito regolamento aziendale.

6.15 Tabella dei tempi previsti per la conclusione dei procedimenti

PROCEDIMENTO	GG *
Scelta dell'alloggio: dalla comunicazione del decreto di assegnazione del comune	45
Stipula contratto di locazione e consegna dell'alloggio	90
Subentro nell'assegnazione in caso di decesso e negli altri casi in cui l'assegnatario non faccia più parte del nucleo familiare	45
Subentro nell'assegnazione negli altri casi	45
Ampliamento del nucleo familiare	45

In conformità all'art. 6 del Regolamento sul procedimento amministrativo dell'Azienda

“1 Il termine per la conclusione si riferisce alla data di adozione del provvedimento.

2 Il tempo necessario ad acquisire valutazioni tecniche e/o pareri non è computato ai fini del termine finale del procedimento. In caso di circostanze eccezionali il Responsabile del procedimento comunica tempestivamente il nuovo termine ai soggetti interessati.

3 Per i procedimenti di modifica, revoca e/o annullamento di provvedimenti già emanati si applicano gli stessi termini finali del procedimento principale.

7. ATTIVITA' DI MANUTENZIONE

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

Manutenzione ordinaria

Ufficio competente: Sezione Manutenzione

La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, del fabbricato, degli impianti. Caratteristica della manutenzione ordinaria è il mantenimento degli elementi di finitura, degli impianti tecnologici e loro componenti, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente.

Il regolamento per gli assegnatari di alloggi E.R.P. specifica quali interventi sono a carico dell'Azienda e quali a carico degli inquilini i quali hanno 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.

Adempimenti a carico dell'assegnatario: l'assegnatario può segnalare un guasto all'ufficio competente dell'Azienda tramite segnalazione diretta, telefonica, email pec o lettera/fax.

Adempimenti a carico dell'Azienda.

In genere l'Azienda provvede:

- a. alla gestione dei servizi comuni, quali il mantenimento delle aree a verde, la gestione del riscaldamento centralizzato, la pulizia delle fognature, la conduzione e la manutenzione degli impianti ascensori, delle autoclavi e dei dispositivi antincendio, degli impianti idrici, ecc;
- b. all'esecuzione di modesti interventi di natura edile (opere murarie, riparazioni in copertura, abbattimento barriere architettoniche, etc.) ed elettrica (sostituzioni corpi illuminanti, parti elettriche, etc.);

Per la gestione dei servizi e per l'esecuzione dei lavori, l'Azienda si avvale di imprese specializzate scelte nel rispetto della normativa del codice sugli appalti pubblici ovvero effettua la manutenzione con mezzi propri.

Su segnalazione dei guasti l'Azienda provvede a:

- a. effettuare il sopralluogo;
- b. redigere la perizia di stima dei lavori;
- c. affidare l'ordinativo all'impresa esecutrice secondo la propria organizzazione;
- d. controllare e contabilizzare i lavori svolti e ripartire e addebitare agli inquilini, in quota parte, le somme dovute all'A.T.E.R. in qualità di rimborso per i lavori e/o servizi eseguiti;

Definizione delle procedure su segnalazione:

- dalla ricezione della segnalazione al sopralluogo: **secondo le urgenze aziendali**
- dalla stima dei lavori alla predisposizione e consegna dell'ordinativo all'impresa di zona:

n. 30 giorni dal sopralluogo;

- dalla consegna dei lavori all'esecuzione completa degli stessi:

**secondo programmazione aziendale in funzione
della categoria di urgenza e disponibilità di
budget**

Con specifico riferimento alle segnalazioni inerenti gli impianti meccanici, di riscaldamento, autoclavi, gruppi di pressurizzazione, antincendio, elettrici ecc, i tempi di esecuzione sono i seguenti:

- **per riparazioni inerenti guasti all'impianto di riscaldamento:**

- ore per l'intervento sul posto, nei casi di blocco caldaie: **secondo contratti di manutenzione .**

- ore per risolvere il problema tecnico, salvo casi particolari :

secondo contratti di manutenzione.

- ore per risolvere problemi alle parti dell'impianto interne agli alloggi:

da contratti di manutenzione.

- **per riparazioni inerenti altri tipi di impianto:**

- n. 48 ore per risolvere il problema nel caso di impianti idrici e antincendio;
- n. 48 ore nel caso di impianti elettrici.

Note e osservazioni: per quanto riguarda i guasti agli impianti, l'inquilino è tenuto a comunicarli tempestivamente in quanto può essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati alle parti comuni degli edifici o agli alloggi stessi imputabili alla mancata o intempestiva segnalazione del guasto. In tali casi deve adoperarsi per limitarne al massimo l'entità'.

L'inquilino provvede alla manutenzione e al mantenimento in efficienza della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda sanitaria, nei casi in cui il servizio di riscaldamento dell'edificio E.R.P. non sia centralizzato. A ciò egli ottempera attraverso un'Impresa specializzata che effettua periodicamente la pulizia del bruciatore, la verifica della regolare accensione e funzionamento della caldaia, con eventuale regolazione della combustione, il controllo dello stato di efficienza del sistema di scarico fumi, compresa la canna fumaria, la pulizia dello scambiatore di calore e del gruppo produzione acqua calda sanitaria. Inoltre, ogni anni, (*secondo i tempi previsti dalla normativa*), l'inquilino provvede ad eseguire tutte le operazioni necessarie a mantenere in piena efficienza e secondo normativa

7.2 Manutenzione Straordinaria

Servizio competente: Sezione Manutenzione.

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 l'edificio e le singole unità immobiliari, senza alterazione della situazione planimetrica e tipologica preesistente, e con il rispetto della superficie, della volumetria e della destinazione d'uso.

Compiti dell'Azienda : la manutenzione straordinaria dei fabbricati viene eseguita dall'Ater attraverso una programmazione pluriennale deliberata dal Consiglio di Amministrazione (programma triennale dei lavori pubblici) sulla base dei finanziamenti concessi dalla Regione Lazio.

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta dei Servizi** entra in vigore dal 01.04.2015 ed è soggetta a revisione.

Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento.

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

La Carta è:

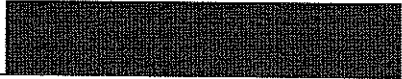
- pubblicata sul sito internet aziendale;
- reperibile presso lo Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) sito in Rieti via degli Olivi 20.

Per contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Telefono: 0746/2560492.

Fax: 0746/2560435

e-mail : aterrieti@pec.it





RECLAMO

SUGGERIMENTO

da parte della signora o del signor _____

via _____ n. _____

Codice utente _____ Codice alloggio _____

telefono _____ e-mail _____

(scrivere in stampatello)

Data _____

Firma _____

I dati personali verranno trattati ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, saranno inseriti negli archivi

aziendali e non verranno trasmessi a terzi.