



ATER **Latina**

CARTA
DEI SERVIZI









ORGANIZZAZIONE DELL'ATER IL COMMISSARIO STRAORDINARIO



L'obiettivo dell'Ater della Provincia di Latina è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, rendendoli sempre più efficaci e trasparenti.

In tale ottica è stata approntata, in accordo con le organizzazioni sindacali degli inquilini, la "Carta dei Servizi" che si propone di essere uno strumento utile a garantire tempi certi per la conclusione dei procedimenti amministrativi e manutentivi.

La Carta dei Servizi è volta alla tutela dei diritti dei nostri utenti, e si basa su una serie di principi generali quali l'uguaglianza, per cui tutti gli utenti hanno gli stessi diritti; la garanzia di parità di trattamento fra le diverse aree geografiche e fasce di utenti, della loro partecipazione, dell'efficienza e l'efficacia dell'ente erogatore.

A mio avviso è proprio la partecipazione l'elemento in grado di stabilire la proficuità del rapporto tra l'Azienda e l'Utente, in un reciproco e condiviso rapporto di diritti e doveri reciproci, attivando un dialogo permanente, aperto ai suggerimenti di chi negli alloggi popolari vive quotidianamente.

Ciò si rende necessario tanto più in questa fase in cui il comparto dell'Edilizia Residenziale Pubblica soffre della mancanza di finanziamenti specifici e di difficoltà operative, per cui, nelle more della riorganizzazione generale del settore che è allo studio della Regione Lazio, è necessario da parte della nostra azienda ottimizzare le scarse risorse disponibili, anche efficientando i processi amministrativi.

Peraltro, l'Ater della Provincia di Latina ha ottenuto dal 2010 la Certificazione del Sistema per la gestione per la Qualità secondo la norma Iso 9001:2008, dovendo così garantire livelli prestazionali adeguati.

E' con questo spirito che abbiamo approntato la Carta dei Servizi, sperando di aver dotato i nostri utenti di una utile "bussola" per orientarsi nei rapporti con l'Ater.

Ing. Fabrizio Ferracci
Commissario straordinario Ater Latina



- 1. Chi Siamo** Pag. 9
Gli Organi Aziendali.
La Sede, i numeri Utili ed i recapiti.
- 2. La Carta dei servizi** Pag. 11
Il Patto tra l'Azienda, gli utenti ed i cittadini: i principi fondamentali.
- 3. Gli utenti** Pag. 13
I diritti fondamentali.
Gli obblighi.
- 4. La Qualità dei Servizi** Pag. 15
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.
La gestione dei reclami.
Tutela degli utenti e Comitato delle organizzazioni rappresentative degli inquilini.
Le verifiche ed i controlli sull'operato dell'Azienda.
- 5. Cosa fare per...** Pag. 19
L'assegnazione dell'alloggio:
• come e a chi presentare la domanda per l'assegnazione:
• il Comune deve...
• l'Ater deve...
Il Contratto di locazione e la consegna delle chiavi.
Subentro nell'assegnazione.
Il richiedente deve...
L'Ater deve...
L'ampliamento del nucleo familiare.
Il richiedente deve...
- Allontanamento temporaneo dall'alloggio.
Disdetta del contratto di locazione e riconsegna dell'alloggio.
Decadenza dall'assegnazione.
...la decadenza di diritto...
...la decadenza su proposta dell'Ater...
Il canone di locazione.
Come si determina...
Quando deve essere aggiornato...
La Bolletta mensile e le modalità di pagamento.
Morosità.
L'alloggio occupato senza titolo.
Il Cambio dell'alloggio.
Chi vuole cambiare alloggio deve...
L'Ater deve...
Le norme di buon vicinato.
Il rispetto delle norme...
I divieti...
L'Autogestione.
L'Ater deve...
Gli assegnatari devono...
Il Condominio.
Come e quando si costituisce...
Alloggi in vendita.
Chi può acquistare...
Come si determina il prezzo di cessione.
Come si paga.
I vincoli.
L'assegnatario deve...
L'Ater deve...
La risoluzione delle controversie.
Gli impegni dell'Ater: i tempi per la conclusione dei procedimenti.
- 6. La Manutenzione degli immobili** Pag. 29



CHI SIAMO



La Regione Lazio con propria legge n. 30 del 3 Settembre 2002 ha trasformato gli Istituti Autonomi per le Case Popolari in ATER: Azienda Territoriale per l'edilizia Residenziale Pubblica.

L'Ater della Provincia di Latina ha sostituito l'I.A.C.P. di Latina, costituito in data 26 novembre 1938, opera sul territorio di Latina e della sua provincia. E' un ente pubblico di natura economica dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e sottoposto alla vigilanza e al controllo della Regione Lazio, ed ha lo scopo di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica.

In base alla normativa di riferimento ed al proprio Statuto, l'Ater della provincia di Latina deve operare secondo criteri di trasparenza, economicità, imparzialità ed efficienza.

Ater Latina gestisce un patrimonio di circa 8.000 unità immobiliari, con circa 24.000 cittadini residenti.

Gli organi aziendali

Con Decreto n.T00209 del 31 luglio 2013 il Presidente della Regione Lazio Nicola Zingaretti, su proposta dell'Assessore alle Infrastrutture, alle Politiche Abitative e all'Ambiente, ha nominato l'Ing. Fabrizio Ferracci Commissario Straordinario dell'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della provincia di Latina.



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della provincia di Latina 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 utenti, 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 della l. r. 30/2002, art. 12, comma 3.

Con la Carta l'Ater Latina 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 ed 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:

uno strumento di conoscenza:

- perché fornisce informazioni sul servizio erogato, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda, sull'offerta complessiva, sulle modalità con cui possono mettersi in relazione con l'Azienda, sui livelli qualitativi delle prestazioni rese;
- perché rende obbligatoria la diffusione e l'aggiornamento dei risultati ottenuti dall'attività Aziendale.

Uno strumento di partecipazione:

- perché presuppone la piena operatività dell'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) che rappresenta il canale

istituzionale di comunicazione con l'Azienda;

- perché la corretta applicazione della Carta dei Servizi viene demandata all'apposita Commissione consiliare da costituire in seno al Consiglio di amministrazione dell'Azienda e al Comitato delle organizzazioni rappresentative degli inquilini.

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.

Uno strumento di controllo:

- perché vincola l'Ater 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.

Il Patto tra l'Azienda, gli utenti ed i cittadini: i principi fondamentali

Eguaglianza:

l'Ater Latina si impegna a garantire eguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi a tutti gli utenti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo; a rimuovere eventuali inefficienze; ad attuare idonee iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili e degli anziani.

Trasparenza e imparzialità:

l'Ater Latina ispira la propria gestione a criteri di massima trasparenza, imparzialità e pubblicità, nel rispetto della normativa vigente.

Continuità:

l'Ater Latina 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 organiz-

zazioni, ha il diritto di chiedere all'Ater Latina le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami, ad avanzare suggerimenti e proposte volte al miglioramento continuo del servizio.

L'utente ha il diritto ad avere una risposta motivata in tempi certi e stabiliti.

Efficienza ed efficacia:

l'Ater Latina persegue un graduale processo di miglioramento della qualità, dell'economicità e dell'efficienza dei servizi, individuando nuovi modelli operativi e implementando soluzioni tecniche, procedurali ed amministrative ritenute idonee al perseguimento di tale scopo.

Chiarezza delle comunicazioni:

l'Ater Latina si impegna a rispondere ai cittadini con tempestività e a comunicare in un linguaggio chiaro, semplice e di facile comprensione.



I diritti fondamentali

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.

In particolare possono essere presentate le autocertificazioni relative a:

- Subentro nell'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica.
- Richiesta di ampliamento del nucleo familiare.
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione e/o di atto notorietà.
- Richiesta di adeguamento del canone di locazione a seguito di diminuzione del reddito.
- Informativa sull'uso dei dati personali e sui diritti del dichiarante.

Chiedere agli uffici competenti dei Comuni o dell'Ater, secondo i casi, di cambiare alloggio se quello assegnato non corrisponde più alle esigenze di un mutato nucleo familiare.

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.

Avere un numero profilo utente che tracci il percorso delle sue richieste, sia di natura tecnica, sia di natura amministra-



tiva, in modo che possa egli stesso verificare il rispetto dei tempi di risposta.

Essere iscritto ad un'organizzazione degli inquilini, formare comitati di assegnatari, partecipare alle assemblee degli assegnatari.

Gli obblighi

Osservare le disposizioni di legge e dei regolamenti aziendali, in particolare:

- Regolamento assegnatari

www.aterlatina.it/pdf/regolamenti/reg_assegnatari.pdf

- Regolamento autogestione

www.aterlatina.it/pdf/regolamenti/autogestione.pdf

Pagare regolarmente il canone di locazione e gli oneri accessori utilizzando unicamente il modulo prestampato.

Non apportare auto decurtazioni sul canone o sugli oneri accessori.

Abitare nell'alloggio assegnato in modo pacifico e continuativo e nel rispetto delle regole del buon vicinato.

Segnalare all'Azienda i periodi di allontanamento dall'alloggio motivandoli se vanno oltre i 90 giorni consecutivi.

Comunicare all'Azienda qualsiasi variazione intervenga nel nucleo e nel reddito familiare.

Non subaffittare l'alloggio, nè cederlo tutto o in parte.

Riconsegnare l'alloggio in decadenza dei requisiti di permanenza previsti dalla legge regionale 12/99.

Non adibire l'alloggio o il locale ad un uso illecito.

Provvedere alla piccola manutenzione ordinaria all'interno dell'alloggio.

Conservare l'alloggio in buone condizioni.

Non eseguire opere abusive.

Ripristinare l'alloggio, al momento della riconsegna, in caso di variazioni anche se

autorizzate.

Pagare eventuali danni apportati in seguito a lavori realizzati all'interno dell'alloggio e non autorizzati, così come derivati da noncuranza o da cattivo uso, sia dell'alloggio assegnato, sia delle parti comuni del fabbricato.

Rispondere ai censimenti reddituali e patrimoniali come previsto dalla legge e ri-

chiesto dall'Ater Latina per l'aggiornamento del canone di locazione, per la verifica della composizione del nucleo familiare, per la verifica della permanenza dei requisiti di assegnazione, tenendo presente che la mancata osservanza comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.



LA QUALITA' DEI SERVIZI

Tra gli obiettivi principali dell'Ater di Latina vi è sempre stata la soddisfazione del cliente/utente; in questa direzione l'Azienda ha puntato ad offrire servizi di qualità ottenendo nel 2010 la Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 per "l'erogazione dei servizi inerenti la gestione dei servizi abitativi e patrimoniali, la gestione dei servizi condominiali, la gestione dei servizi di manutenzione per edilizia pubblica residenziale e non".



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 progettazione, erogazione e controllo del servizio.

Per questo motivo la Carta definisce le regole che stabiliscono un livello standard delle prestazioni e da molta importanza al processo comunicativo bi-direzionale.

In particolare nella Carta sono riportati gli standard di qualità che costituiscono lo strumento di verifica sia dell'efficienza della gestione del patrimonio immobiliare che di misurazione della soddisfazione dell'utente.

L'Ater Latina considera questi fattori come 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;

Completezza, semplicità ed accessibilità delle informazioni.

L'Ater Latina assicura, in attuazione di quanto previsto dall'art.5 dello Statuto Aziendale, una continua e completa informazione delle modalità di prestazione dei servizi e delle modifiche delle disposizioni normative che riguardano i cittadini.

L'Ater si impegna altresì a semplificare progressivamente le procedure in modo da ridurre al minimo gli adempimenti da effettuare e la quantità di documenti e che i cittadini dovranno presentare.

L'Ater s'impegna altresì a comunicare con l'utente attraverso:

- la distribuzione di materiale informativo e di documenti recapitati al domicilio dell'utente tramite il servizio postale;
- la pubblicazione nel sito Internet dell'Azienda di comunicati, opuscoli, bandi, informative e di ogni altra attività a rilevanza esterna;
- le campagne informative su particolari scadenze e disposizioni generali attraverso i giornali e le televisioni locali;
- il periodico "Ater Latina informazioni" pubblicato con cadenza quadrimestrale, che informa sui servizi e le attività dell'Azienda;
- i rapporti diretti con le Organizzazioni degli inquilini, con scambio reciproco di informazioni e notizie utili;
- l'implementazione dell'Ufficio Assistenza Utenti istituito presso la sede di Latina;

- la realizzazione di indagini di Customer Satisfaction mediante questionari/interviste disponibili presso l'Ufficio Assistenza utenti e sul sito internet aziendale per verificare la soddisfazione sui vari servizi.

L'Ater Latina 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.

Copertura funzionale alle esigenze del territorio.

Attualmente gli uffici dell'Azienda svolgono la loro attività nella sede di Latina. Sarà cura dell'Azienda comunicare a tutti gli utenti ogni eventuale cambiamento dell'ubicazione o l'istituzione di nuove sedi.

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'Ater Latina curare la formazione continua di tutto il personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione.

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.

La Gestione dei Reclami

Gli utenti che si ritengono insoddisfatti ed intendono presentare reclami di varia

natura, sia di natura tecnica che amministrativa, possono rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ater.

Nel quadro della garanzia di livelli minimi di prestazione, è prevista dal sistema di qualità dell'Ater la gestione dei reclami, 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 e agli standard 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'Ater 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 presenta Carta, presso l'Ufficio Assistenza Utenti oppure sul sito www.aterlatina.it. L'utente può comunque presentare, al predetto Ufficio, il reclamo utilizzando il modulo.

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

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

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

Se la complessità del reclamo non con-

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

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'apposita Commissione consiliare qualsiasi inosservanza della presente Carta. Il Comitato degli Inquilini opera con le finalità di garantire la partecipazione e la collaborazione degli utenti all'attività aziendale. In particolare tratta le materie attinenti alla funzionalità e qualità dei servizi oggetto della presente Carta nonché alla sua osservanza da parte degli organi e degli uffici Aziendali provvedendo:

- a raccogliere le istanze, le domande e le richieste provenienti da comitati, da singoli e da gruppi di assegnatari, trasferirle all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e vigilare affinché si arrivi alla "chiusura" della pratica nei tempi previsti dalla Carta. In caso di istanze generalizzate in merito a contestazioni su spese a carico degli inquilini

o disfunzioni – motivate e non anonime – dei singoli uffici, il Comitato ha facoltà di chiedere audizione al dirigente responsabile del servizio stesso;

- a formulare osservazioni, suggerire aggiustamenti e miglioramenti delle procedure in uso e a proporre eventuali modifiche;
- a formulare parere preventivo e consultivo sulla presente Carta;
- a formulare parere consultivo sulle modifiche eventualmente proposte dal Consiglio d'Amministrazione dell'Azienda sulla presente Carta;
- 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.

Le verifiche ed i controlli sull'operato dell'Ater

L'Ater Latina s'impegna a verificare periodicamente le proprie prestazioni ed a svolgere un'indagine su un campione selezionato di utenti sulla qualità attesa e sul grado di soddisfacimento dei servizi erogati. L'indagine è effettuata attraverso la somministrazione di un questionario o interviste telefoniche.

Gli Uffici sono a disposizione dell'utenza per recepire suggerimenti per il miglioramento del servizio.





Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici dell'Azienda 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 30 giorni dalla richiesta. L'Ater Latina si riserva di non dare ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente. Tutta la modulistica delle procedure del servizio utenza è disponibile online nella sezione "Ufficio Relazioni con il pubblico - Cosa fare per..." nel sito www.aterlatina.it"

L'Assegnazione dell'alloggio

Ufficio competente: Ufficio Casa Comuni

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. e sono effettuate dal Sindaco del Comune territorialmente competente, in base all'ordine della graduatoria definitiva formata a seguito di bandi pubblici.

Come e a chi presentare la domanda per l'assegnazione

La domanda per entrare in graduatoria va presentata al Comune territorialmente competente.

I requisiti necessari per fare domanda sono:

- 1 cittadinanza italiana o regolare permesso di soggiorno, se stranieri;
- 2 residenza anagrafica o attività lavorativa esclusiva o principale nel Comune ove si intende presentare la domanda;
- 3 nessuna proprietà immobiliare o diritto di usufrutto, di uso ed abita-

zione adeguata 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 non superi € 100.000,00.

- 4 nessuna 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 devono essere posseduti da chi presenta richiesta di assegnazione; i requisiti di cui ai punti 3, 4 e 5 anche dai componenti del nucleo familiare.

Il Comune deve...

Indire il concorso per l'assegnazione di alloggi ERP di nuova costruzione o di risulta tramite adozione di apposito bando generale permanente (ovvero di bandi speciali destinati a specifiche categorie sociali) ed individuare delle priorità tra quelle indicate dall'art. 2 del Regolamento Regionale del 2/2000;

Ricevere le domande di assegnazione, attribuire il punteggio, ricevere i ricorsi materiali a punteggio provvisorio;

Istituire l'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);

Pubblicare la graduatoria

Accertare la permanenza dei requisiti prima dell'adozione del provvedimento di assegnazione;

Adottare il provvedimento di assegnazione secondo l'ordine stabilito nelle graduatorie tenendo conto dello standard degli alloggi.

L'Ater deve...

Comunicare alla Commissione comunale competente gli alloggi disponibili per 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);

Convocare gli assegnatari (individuati dal Comune) per la scelta dell'alloggio;

Stipulare il contratto di locazione e conseguente gestione del rapporto locatizio;

Consegnare l'alloggio.

Il Contratto di locazione e la consegna delle chiavi

Ufficio competente: Servizio Utenti

L'Ater, ai sensi del R.R. 20 settembre 2000 n. 2 art. 9, comunica al Comune ed alla Commissione la disponibilità degli alloggi. Il Comune competente emette il decreto di assegnazione informando gli aventi diritto con lettera raccomandata fissando, d'intesa con l'Ater, il giorno ed il luogo per la scelta degli alloggi.

L'Ater, 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 caratteristiche dell'alloggio e della composizione del nucleo familiare.

Effettuata la scelta, dell'alloggio, viene convocato l'assegnatario per la stipula del contratto di locazione. Congiuntamente all'invito, per la firma del contratto, viene spedito il bollettino di pagamento con

l'indicazione dell'importo dovuto delle spese di registrazione, del deposito cauzionale, delle spese contrattuali ecc., che l'assegnatario deve corrispondere prima della stipula del contratto.

Il giorno della consegna gli assegnatari vengono condotti da un tecnico dell'Ater a prendere visione dell'alloggio loro assegnato; in questa occasione vengono sottoscritti la planimetria dell'alloggio ed il verbale di consegna.

Contestualmente alla stipula del contratto di locazione, l'ufficio provvede alla consegna dell'alloggio mediante la sottoscrizione di apposito verbale e alla consegna delle chiavi.

Il nuovo assegnatario dovrà mettere a disposizione dell'ufficio l'autocertificazione del nucleo familiare con la documentazione reddituale di riferimento.

Documentazione necessaria: autocertificazione; dichiarazione dei redditi più recente; copia di un documento di identità; codice fiscale.

L'Ater è tenuta ad avvisare l'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuta consegna dell'alloggio.

L'alloggio deve essere occupato stabilmente entro 30 giorni dalla data di consegna delle chiavi.

Subentro nell'assegnazione

Ufficio competente: Servizio Utenti

E' possibile richiedere il subentro nell'assegnazione dell'alloggio di edilizia residenziale pubblica quando al verificarsi di uno dei seguenti eventi:

- In caso di morte o allontanamento dell'assegnatario, subentrano i componenti del nucleo familiare;
- 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;

- nel caso di rientro dei figli.

Il richiedente deve...

presentare un'istanza scritta previa compilazione di un modulo fornito dall'Ater allegando 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 ecc) (*)
- Codice fiscale;
- Copia di un documento d'identità dell'assegnatario;
- Certificato di morte del familiare originariamente assegnatario dell'alloggio, oppure certificato anagrafico attestante l'abbandono dell'alloggio da parte dell'assegnatario ed eventuale dichiarazione di rinuncia in favore del familiare richiedente ed avente diritto. (*)

L'assegnatario deve dare immediata comunicazione all'Ater 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.

L'Ater deve...

predispone 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), accogliere la richiesta di subentro e comunicare al nuovo assegnatario l'esito favorevole.

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.

Autorizzazione all'ampliamento del nucleo familiare

Ufficio competente: Servizio Utenti

L'assegnatario può richiederlo al fine di ricomprendere nel nucleo familiare soggetti che non ne facevano parte al momento dell'assegnazione e che sono entrati a far parte del nucleo familiare a seguito di:

- matrimonio dell'assegnatario;
- convivenza more uxorio dell'assegnatario da almeno due anni;
- nascita, riconoscimento, adozione di un figlio e affidamento di un minore;
- rientro di figli, purché in possesso dei requisiti previsti dalla normativa in materia di edilizia residenziale pubblica per non incorrere nella decadenza;
- Ricongiungimento familiare per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione Europea ottenuto in conformità alla normativa statale vigente (permesso di soggiorno).

Allontanamento temporaneo dall'alloggio

Ufficio competente: Servizio Utenti

L'allontanamento dall'alloggio deve essere segnalato tempestivamente all'Ater dall'assegnatario.

L'Ater si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'assegnatario, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza. Documentazione necessaria: l'assegnatario presenterà la documentazione ritenuta necessaria per giustificare l'assenza.

Note e osservazioni: In caso di allontanamento dall'alloggio, l'assegnatario è tenuto a segnalare all'Ater i motivi dell'assenza. In caso di allontanamento non giustificato, l'Ater chiede al Comune competente di avviare la procedura di decadenza dall'asse-

(*) I suddetti documenti possono essere presentati in forma autocertificata.

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

Disdetta del contratto di locazione e riconsegna delle chiavi dell'alloggio

Ufficio competente: Servizio Utenti

L'assegnatario deve comunicare all'Ater almeno un mese prima il rilascio dell'alloggio.

L'assegnatario che non intenda più occupare l'abitazione assegnatagli può in ogni momento comunicare per iscritto la disdetta del contratto di locazione.

Il canone di locazione e gli accessori dovranno essere pagati 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 all'Ater e l'assegnatario è tenuto a pagare il canone. L'assegnatario è tenuto a demolire a proprio totale carico le opere abusive approntate agli alloggi e pertinenze non autorizzate dall'Ater 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 singolo impianto per il riscaldamento, l'assegnatario deve riconsegnare anche il "libretto d'impianto" comprovante la regolarità dell'impianto e l'effettuazione dei controlli periodici.

In caso di decesso dell'unico occupante l'alloggio, l'abitazione deve essere riconsegnata all'Ater dagli eredi o da chiunque ne abbia la disponibilità

Note e osservazioni: L'azienda si riserva ogni azione giudiziaria.

Decadenza dall'assegnazione

Ufficio competente: Servizio Utenti

la decadenza di diritto

La Legge Regionale n. 12 prevede espressamente i casi in cui l'assegnatario di un alloggio di edilizia residenziale 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:

- cessione a terzi, in tutto o in parte, dell'alloggio assegnato;
- mancata stabile occupazione dell'alloggio, salvo i casi autorizzati;
- cambiamento di destinazione d'uso dell'alloggio;
- esercizio di attività illecite accertate dall'autorità giudiziaria;
- aver superato per due anni consecutivi il limite di reddito per la decadenza (limite di reddito di accesso aumentato del 40% ed aggiornato biennialmente dalla Regione Lazio);

La decadenza proposta dall'Azienda

Il Regolamento Regionale n. 2/2000 prevede i tre casi di decadenza dall'assegnazione che vengono determinati su proposta dell'Azienda, con motivato provvedimento del Comune competente per territorio:

- 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;
- perdita dei requisiti previsti per l'assegnazione di un alloggio ERP destinato all'assistenza abitativa, ad eccezione del requisito del reddito ivi comprese le proprietà immobiliari;
- mancata presentazione periodica di informazioni e della documentazione

reddituale relativa agli accertamenti riguardanti la verifica della sussistenza delle condizioni di revoca dell'assegnazione.

- mancata sottoscrizione del contratto di locazione art. I l. R.R. 2/2000

L'Azienda accerta l'esistenza di una delle condizioni citate e comunica all'assegnatario interessato ed al Comune l'avvenuta decadenza dall'assegnazione ovvero propone al Comune l'adozione di un provvedimento di decadenza all'assegnazione dell'alloggio ERP.

Nell'ambito delle competenze, l'Azienda può accertare atti ed azioni che possono causare la decadenza dell'assegnazione avvalendosi, ove necessario, della collaborazione degli organi di Polizia Giudiziaria. In presenza di uno dei casi sopra specificati l'Ater 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'Ater emette il provvedimento conclusivo del procedimento che dichiara decaduta l'assegnazione con conseguente risoluzione del diritto del contratto di locazione ovvero propone al Comune competente l'adozione del provvedimento di decadenza.

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

Canone di locazione degli alloggi Erp

Ufficio competente: Servizio Utenti

Come si determina il Canone di locazione

Il canone di locazione viene determinato sulla base degli elementi oggettivi in uso e sulla capacità reddituale del nucleo assegnatario.

L'assegnatario ha diritto ad ottenere dall'Azienda, con le modalità di legge, l'adeguamento del canone di locazione a quello stabilito per la fascia di reddito di

appartenenza ovvero esso è effettuato d'ufficio almeno ogni due anni (censimento biennale). Esso può essere richiesto in relazione alle variazioni della composizione del nucleo familiare che possono determinare una variazione del reddito globale del nucleo stesso, ed in relazione alle variazioni che riguardano i redditi dei componenti il nucleo.

L'adeguamento del canone su richiesta dell'assegnatario.

L'assegnatario ha diritto a richiedere l'adeguamento del canone in seguito alle variazioni riguardanti la situazione reddituale del proprio nucleo familiare o la sua composizione presentando la relativa nuova dichiarazione reddituale.

L'assegnatario, comunque, deve immediatamente comunicare all'Ater Latina le variazioni intervenute nella composizione del nucleo familiare e della situazione reddituale in particolare nei casi:

- di trasferimento o decesso 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 diminuzione del reddito complessivo del nucleo familiare dovuto a: licenziamento, immissione nelle liste di mobilità, cassa integrazione dell'assegnatario o di altro componente che concorre alla determinazione del reddito, separazione coniugale;
- di presenza nel nucleo familiare di portatori di handicap;
- di assegnatario totalmente inabile al lavoro.

Deve inoltre rispondere al censimento biennale effettuato dall'Azienda allegando i documenti richiesti.

L'adeguamento d'ufficio del canone

il canone deve essere adeguato d'ufficio dall'Azienda attraverso l'aggiornamento della situazione reddituale degli assegnatari effettuato ogni due anni dall'Azienda tramite un 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.

Altri casi di riduzione del canone

L'Azienda considera inoltre altri casi di riduzione del canone d'ufficio o su richiesta. Nei casi di licenziamento, mobilità, cassa integrazione oppure decesso di uno dei componenti del nucleo familiare, la variazione della collocazione degli assegnatari nelle fasce di reddito e del canone di locazione ha effetto dal mese successivo alla presentazione della richiesta.

Nel caso di variazione del nucleo familiare a causa dell'uscita di uno o più componenti dallo stesso, l'eventuale variazione della collocazione degli assegnatari nelle fasce di reddito e del canone di locazione ha effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo

Per la presenza nel nucleo familiare di portatori di handicap l'Ater colloca in una fascia di reddito inferiore gli assegnatari il cui nucleo familiare comprende uno o più componenti, conviventi o comunque a totale carico del capo famiglia, e che sia affetto da menomazioni di qualsiasi genere, che comportino una diminuzione permanente superiore a 2/3 della capacità lavorativa, certificata dalla competente Unità Sanitaria Locale.

Per l'assegnatario totalmente inabile al lavoro l'Ater applica un canone di locazione pari a euro 7,75 mensili per l'alloggio qualora gli assegnatari risultino, da certificazione emessa dalle preposte strutture sanitarie pubbliche, totalmente inabili al lavoro e il reddito complessivo del nucleo familiare sia derivante dalla sola pensione di inabilità dell'assegnatario.

La Bolletta e le modalità di pagamento

Ufficio competente: Servizio Utenti

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

L'inquilino è tenuto a pagare il canone esclusivamente con il modulo prestampato quadrimestrale inviato dall'Ater.

Si rammenta che il mancato rispetto del termine di pagamento comporta l'addebito degli interessi prescritti per il ritardato pagamento.

La morosità

Ufficio competente: Servizio Utenti

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

L'assegnatario deve attenersi alle comunicazioni dell'Azienda per il recupero della propria situazione di morosità effettuando i pagamenti richiesti.

L'Ater provvede a segnalare all'inquilino la situazione di morosità, diffidandolo formalmente in caso di persistente morosità.

L'Azienda procede con l'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. Non appena cessi la causa della morosità l'ente gestore provvede al recupero delle somme dovute.

Il Cambio consensuale dell'alloggio

Ufficio competente: Servizio Utenti

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

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

Per effettuare il cambio alloggi è sempre necessaria l'autorizzazione dell'Azienda. Il cambio alloggio consensuale non può essere autorizzato nei seguenti casi:

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

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

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

La Norme di buon vicinato

Il rispetto delle norme

Gli inquilini devono rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali in materia di igiene e di orario, rispettare il Regolamento di condominio, rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti fra loro e con gli occupanti di fabbricati vicini, in particolare:

- astenersi dall'uso esclusivo di spazi e servizi comuni;
- utilizzare gli spazi ed i servizi (sia

comuni che esclusivi) in base alla loro destinazione d'uso, tenendoli puliti e in ordine;



- curare il rispetto delle norme di buon vicinato anche da parte di ospiti e familiari.

I divieti...

- 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'ATER.
- In caso di violazione delle disposizioni sopracitate, l'ATER promuoverà tutte le azioni necessarie a sanzionare l'illecito, segnalando ove necessario i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.

Le gravi contravvenzioni ai regolamenti vigenti saranno altresì segnalate ai Comuni che potranno disporre la decadenza dall'assegnazione e l'eventuale revoca dell'assegnazione.

L'Autogestione

Ufficio competente: Ufficio Condomini e Autogestioni

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

abitativo dell'Azienda medesima.

L'Azienda favorisce e promuove tali forme di organizzazione.

L'autogestione si riferisce generalmente a:

- impianto ascensore;
- impianto di riscaldamento centralizzato;
- pulizia degli spazi comuni e delle parti comuni, degli spazi destinati a verde e a cortile, degli spazi coperti ad uso esclusivo degli assegnatari degli alloggi, degli spazi e dei percorsi comuni per il parcheggio di autoveature e di altri veicoli;
- consumi di acqua e di energia elettrica relativi alle parti comuni;
- disinfezione e derattizzazione;
- pulizia fognature.

L'Azienda potrà individuare ulteriori servizi da comprendere nell'autogestione, determinandone, ove occorra, condizioni e modalità specifiche. Sono comunque escluse dall'autogestione tutte le manutenzioni che, a norma del contratto di locazione del Codice Civile, fanno carico diretto agli assegnatari.

L'Ater:

sostiene le autogestioni fornendo agli utenti gli strumenti tecnici, amministrativi ed operativi come:

- il regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi ed impianti comuni;
- le tabelle millesimali e l'elencazione delle parti comuni;

inoltre, l'Azienda convoca le riunioni necessarie per illustrare e avviare l'autogestione, fino alla designazione del rappresentante degli assegnatari.

Gli assegnatari:

possono richiedere la costituzione dell'autogestione che pone l'obbligo 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.

Il Condominio

Ufficio competente: Ufficio Condomini e Autogestioni

Quando in un fabbricato 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.

Le procedure per la costituzione del Condominio:

Il condominio è costituito su richiesta dei proprietari o d'ufficio in occasione delle vendite di alloggi di ERP. L'Azienda redige le tabelle millesimali, in base a quanto previsto dalla normativa in merito vigente, e la bozza del regolamento condominiale, raccoglie le adesioni dei proprietari degli alloggi e convoca la prima assemblea.

I proprietari degli alloggi hanno la facoltà di convocare la prima assemblea quando costituiscono la maggioranza dei condomini presenti nel fabbricato.

L'assemblea provvede alla formale costituzione del Condominio ed alla nomina dell'Amministratore. La scelta dell'Amministratore è effettuata dall'Assemblea medesima. Il costo dell'attività svolta dall'Azienda per la costituzione del condominio è ripartito tra tutti i proprietari in rapporto alle loro quote di proprietà. La vita del condominio è regolata dalle norme del Codice Civile, dalle disposizioni dei contratti di acquisto dall'Ater degli immobili facenti parte del Condominio e dal regolamento condominiale.

I compiti dell'amministratore:

- redigere il rendiconto annuale della gestione;
- redigere il bilancio consuntivo e preventivo;
- garantire un corretto uso degli spazi e dei servizi comuni del condominio.

Alloggi in vendita

Ufficio competente: Ufficio Riscatti e vendite

L'alienazione degli alloggi ERP, nelle more di una riforma organica della materia da parte della Regione Lazio, è disciplinata dall'art. 48 della Legge Regionale 28 dicembre 2006 n. 27, come modificata dalla Legge Regionale 19 luglio 2007 n. 11. L'Ater redige periodicamente piani di vendita da sottoporre all'approvazione della Regione, al fine di rendere alienabili gli alloggi di edilizia residenziale pubblica e le unità immobiliari ad uso non abitativo.

Chi può acquistare:

- l'avente titolo in attesa di regolarizzazione, voltura, subentro o ampliamento, dovuti per legge, può accedere direttamente all'acquisto senza procedere alla stipula di relativo contratto di locazione previa determinazione dirigenziale che conclude positivamente il relativo procedimento;
 - gli assegnatari, i quali conducono in locazione l'alloggio, ovvero su richiesta dell'assegnatario i familiari conviventi, o i figli non conviventi, che non siano in mora con il pagamento dei canoni e degli oneri accessori;
- le condizioni di acquisto degli alloggi ERP sono stabilite dalla vigente normativa di riferimento nazionale e regionale.

Come si determina il prezzo:

Il prezzo di cessione dell'alloggio viene determinato, ai sensi della Legge Regionale n. 27/2006 e successive modificazioni ed integrazioni, sulla base del valore che risulta dall'applicazione di un moltiplicatore da 100 a 150 delle rendite catastali aggiornate (art. 80 Legge Regionale n. 28 aprile 2006 n. 4).

Il prezzo di cessione di cui sopra, ai sensi della Legge n. 136/1999, viene aumentato dei costi sostenuti per interventi di manutenzione straordinaria eventualmente effettuati successivamente alla data di approvazione del piano vendita.

Come si paga:

Il pagamento può essere effettuato con le seguenti modalità:

in un'unica soluzione con una riduzione pari al 10% del prezzo;
pagamento immediato di una quota non inferiore al 30% del prezzo con dilazione del pagamento della parte residua per un periodo comunque non superiore ad anni 15 da stabilirsi dal Consiglio di Amministrazione dell'Azienda, ad un interesse pari al tasso legale vigente previa iscrizione ipotecaria a garanzia della parte del prezzo dilazionata.

I vincoli:

Gli alloggi e le unità immobiliari acquistate ai sensi delle leggi vigenti, non possono essere alienati, anche parzialmente, né può essere modificata la destinazione d'uso, per un periodo, attualmente stabilito nella misura di 10 anni dalla data di registrazione del contratto di acquisto e comunque fino a quando non sia pagato interamente il prezzo.

Detto termine viene ridotto a 5 anni nei casi tassativamente indicati dall'art. 48 citato.

In caso di vendita successiva ai termini di cui sopra, l'Ater può esercitare il diritto di prelazione con le modalità di cui all'art. 28, comma 9, della Legge n. 513/77, fermo restando l'applicazione della disposizione di cui all'art. 1, comma 25, della Legge n. 560/93.

I termini per la conclusione del procedimento di cessione sono comunicati agli assegnatari con la lettera di offerta di acquisto, tenuto anche conto delle diverse procedure di legge da esperire (acquisizione dell'autorizzazione della Direzione Regionale dei Beni Culturali e sottoscrizione delle convenzioni con i comuni in base all'art. 35 della Legge 865/71 ove

previste, erogazione dei mutui etc.).

L'Assegnatario può....

- aderire all'offerta di vendita con comunicazione scritta secondo le modalità richieste dall'Azienda;

deve...

- inviare tutta la documentazione richiesta dall'Ater per le necessarie verifiche;
- saldare tutti gli eventuali arretrati pendenti con l'Azienda per canoni, indennità ed oneri accessori;
- aderire all'invito per la stipula e presentarsi nei termini richiesti.

L'Ater deve...

- comunicare agli assegnatari il Piano di vendita aziendale approvato dalla Regione Lazio;
- comunicare agli assegnatari l'offerta in vendita con la comunicazione del prezzo di acquisto e le diverse modalità di pagamento;
- chiedere agli assegnatari la documentazione necessaria a verificare la regolarità amministrativa contabile nel rapporto locativo ed i requisiti reddituali ed amministrativi dell'assegnatario e del nucleo familiare necessari per la permanenza nell'assegnazione degli alloggi di ERP;
- predisporre, attraverso i propri uffici, la documentazione necessaria alla

stipula degli atti di compravendita degli alloggi e delle unità immobiliari;

- convocare l'assegnatario per la stipula del contratto di cessione in proprietà.

Risoluzione delle controversie

Ufficio competente: Ufficio di conciliazione

- L'Ater gestisce la risoluzione delle controversie con gli utenti mediante l'Ufficio di Conciliazione e negoziazione bilaterale come previsto nell'accordo tra Federcasa e OO.SS. Del 24 novembre 2011
- convocare l'assegnatario per la stipula del contratto di cessione in proprietà.

Gli impegni dell'Ater; il rispetto dei tempi per la conclusione dei procedimenti:

SERVIZIO GESTIONE UTENZA

PROCEDIMENTO	Giorni
Consegna alloggio dalla comunicazione del decreto di assegnazione del comune	
Contratto di locazione	2
Subentro nel contratto di locazione.....	30
Ampliamento del nucleo familiare.....	60
Variazione del canone di locazione.....	30
Cambio alloggio consensuale.....	30
Decadenza dall'assegnazione.....	30

LA MANUTENZIONE DEGLI IMMOBILI

Attività di manutenzione

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

Manutenzione ordinaria e pronto intervento

Ufficio competente: Servizio manutenzione, Servizio Pronto intervento

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 ERP specifica quali interventi sono a carico dell'Ater 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.

In genere l'Ater Latina provvede:

- alla riparazione dei guasti che sono a cura e a carico dell'Ater Latina stessa come da regolamento (Regolamento Assegnatari, Regolamento Autogestione);
- alla riparazione di guasti che sono a cura e a carico dell'inquilino che, per inerzia o per altro motivo arrechino danni all'immobile o a terzi, non vengono eseguiti dallo stesso, provvedendo all'immediato addebito delle spese.

Per la gestione dei servizi e per l'esecuzione dei lavori, l'Ater Latina si avvale di Imprese specializzate scelte nel rispetto della normativa del codice sugli appalti pubblici.

Al termine del lavoro o del servizio l'Azienda provvede:

- a controllare la regolare esecuzione delle opere eseguite;
- ad anticipare i costi sostenuti dalle Imprese e ad addebitare gli stessi, in quota parte, agli inquilini con recupero delle competenze spettanti all'Ater Latina per la gestione dei servizi.

Compiti dell'assegnatario: gli interventi sono eseguiti per segnalazione di guasto da parte dell'inquilino agli uffici dell'Ater oppure al Call Center del gestore del servizio di Pronto Intervento che esegue un sopralluogo e interviene direttamente, se si tratta di una tipologia di pronto intervento, oppure redige un preventivo, se le lavorazioni non rientrano nella casistica del Pronto intervento, lo trasmette agli Uffici tecnici.

E' possibile segnalare anche di persona presso Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) dell'Azienda eventuali guasti e disfunzioni.

Compiti dell'Ater: acquisite le segnalazioni, ogni ufficio competente per la zona provvede a:

- a) classificare l'intervento manutentivo in relazione alla natura, definendone anche la priorità;
- b) svolgere se occorre un ulteriore sopralluogo;
- c) redigere la perizia di stima dei lavori;



- d) dare incarico all'impresa assegnataria dei lavori da svolgere, fissando l'inizio, la durata degli stessi e la data di conclusione;
- e) consegnare l'incarico all'Impresa esecutrice;
- f) controllare e contabilizzare i lavori svolti;
- g) avviare e completare tutte le procedure inerenti la materia dei lavori pubblici.

Tempi:

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

Per i casi classificati come "pronto Intervento" si intendono tutte quelle situazioni che configurano un pericolo per l'incolumità delle persone o che compromettono in maniera continuativa la fruibilità e la funzionalità dell'edificio, ovvero, di sue porzioni, ovvero, di impianti. Solo a titolo esemplificativo si considerano urgenze: le infiltrazioni d'acqua, le perdite d'acqua dalla rete idrica, i distacchi con caduta di intonaci, etc.

Si precisa, inoltre, che per motivi non preventivabili in alcuni casi i tempi previsti per il sopralluogo e per l'esecuzione dell'intervento possono subire modifiche. Ad esempio per condizioni atmosferiche particolarmente avverse, per mancanza di disponibilità immediata dell'impresa, etc.

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 di guasti relativi ad ascensori o impianti meccanici:
 - 1 ora per l'intervento sul posto, nei soli casi in cui rimane bloccata una persona;
 - 12 ore per risolvere il problema tecnico, eccetto quei casi che richiedono tempi maggiori per la
- per riparazioni inerenti altri tipi di impianto:
 - 24 ore per risolvere il problema nel caso di impianti idrici e antincendio;
 - 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 ERP 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 2 (due) anni l'inquilino provvede ad eseguire le prove di combustione con analisi dei fumi, per determinare anche il rendimento del gruppo termico, i cui risultati sono riportati nel libretto dell'impianto.

Manutenzione straordinaria programmata

Servizio competente: Servizio 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 ed adeguare all'uso corrente 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. La categoria d'intervento corrisponde quindi al criterio dell'innovazione nel rispetto dell'immobile esistente. Compiti dell'Ater: la manutenzione straordinaria dei fabbricati viene eseguita dall'Ater Latina attraverso una programmazione pluriennale deliberata dal Consiglio di amministrazione (programma triennale dei lavori pubblici) sulla base dei finanziamenti concessi dalla Regione Lazio.

Nei casi di urgenza (soprattutto per fatti o eventi imprevisi o per calamità naturali) viene svolta la Manutenzione Straordinaria, che però è limitata a porzioni contenute dell'edificio o dell'alloggio. Gli

interventi di manutenzione straordinaria che per "fatti o eventi imprevisi o per calamità naturali" rivestissero carattere di assoluta urgenza verranno anteposti a quelli indicati nella "Programmazione Pluriennale".

Abbattimento Barriere Architettoniche

Ufficio competente: Servizio manutenzione
La legge n. 13/1989 e successivamente il DPR n. 503/1996 succ. mod., regolano le procedure per "l'abbattimento delle barriere architettoniche negli edifici, spazi e servizi pubblici". A tal proposito, l'A.T.E.R., sulla base di un'apposita programmazione annuale, destina specifiche risorse finalizzate all'abbattimento delle barriere architettoniche nei propri edifici, siano essi di nuova costruzione o già esistenti nell'ambito degli interventi di manutenzione straordinaria. La destinazione di risorse riservate all'abbattimento delle barriere architettoniche da parte dell'Azienda viene calcolata in rapporto ai finanziamenti erogati a tale scopo dalla Regione Lazio.

La Sede, i numeri utili ed i recapiti

SEDE DI LATINA: Via Curtatone, 2 Latina - Centralino Tel. 0773 4831 - Fax 0773 695317
E-mail: info@aterlatina.it - P.E.C.: servizio@pec.aterlatina.it

WEB: www.aterlatina.it - SOCIAL NETWORK:  Ater-Latina



PRONTO INTERVENTO MANUTENZIONE:

Richieste di Pronto Intervento attivo 24h

Comitato delle Organizzazioni rappresentative degli Inquilini

SUNIA	Latina	Via Cialdini, 18	Tel. 0773 696842
SICET	Latina	Via S. Carlo da Sezze, 32	Tel. 0773 664355
UNIAT	Latina	Via Villanfranca, snc	Tel. 0773 663910
APACS	Latina	Via Nascosa, 2486	Tel. 339 3941352



A.T.E.R. - Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della Provincia di Latina

- Home
- Uffici
- Orari e Contatti
- Chi siamo
- Dove siamo
- La Storia
- Eventi
- Commissario Straordinario
- Collegio dei Revisori dei Conti
- Nucleo di Valutazione
- Comitato Tecnico
- Comitato delle Organizzazioni rappresentative degli inquilini

Gare, Bandi, Appalti

- Bandi
- Esiti appalti
- Concorsi
- Formazione Elenco Operatori (modulistica)
- Elenco Operatori Economici
- Formazione Elenco Avvocati
- Elenco Avvocati
- Subappalto
- Subcontratto

Locazione alloggi

- Graduatorie
- Avvisi locazione alloggi

Locali

- Bando Locazione locali extra abitativi
- Locali Commerciali
- Locali per associazioni senza fini di lucro
- Avvisi locazione locali
- Esiti assegnazione locali

Ufficio Relazioni con il Pubblico

- Reclami e soddisfazione utenza
- Avvisi pubblici
- Comunicati stampa
- Cosa fare per

Normativa

- Statuto
- Regolamento Autogestione
- Regolamento Assegnatari
- L.R. 03/09/2002, n. 30
- L.R. 06/08/1999, n. 12

Lunedì 14 Ottobre 2013 07:44

» Buone pratiche: la lettera di ringraziamento di un utente diversamente abile



La Signora Antonietta di Formia ha scritto all'Ater.

Sono assegnataria di un alloggio sito nel Comune di Formia.

Le scrivo per ringraziarla con tutto il cuore per avermi assegnato questo alloggio e per aver provveduto ad eseguire i lavori di adeguamento che lo hanno reso accessibile alla mia condizione di invalida in carrozzella, facendo in modo che anche io potessi avere i comforts che hanno tutte le persone "normali" specialmente per quanto riguarda il bagno, che era in assoluto la cosa di cui avevo più bisogno.

Non dimenticherò mai ciò che avete fatto per me e per la mia famiglia.

Ancora grazie infinite.

Venerdì 11 Ottobre 2013 08:22

» Inaugurato il cantiere per la manutenzione straordinaria degli alloggi di Gaeta Mazzamariello



Il 9 ottobre 2013, alla presenza del Sindaco di Gaeta Cosmo Mitrano, il Commissario straordinario dell'ATER della Provincia di Latina, Ing. Fabrizio Ferracci, ha presenziato all'avvio dei lavori di manutenzione straordinaria degli stabili siti in via Lungomare località Mazzamariello.

Si tratta di un complesso immobiliare di n. 33 alloggi di proprietà del Comune di Gaeta e gestiti sia per la parte amministrativa, sia tecnica dall'ATER, in virtù di una convenzione stipulata due anni fa. L'intervento in questione, in particolare, ha la particolarità di essere stato finanziato dall'ATER in conto permuta, grazie alla cessione da parte del Comune di

Gaeta di un'area dove verranno edificati 9 alloggi.

Leggi tutto...

Venerdì 04 Ottobre 2013 09:13

» Elenco nominativi richieste contratti alloggio Lenola



Elenco nominativi richieste contratti di locazione dell'appartamento sito in Lenola Via XXIII gennaio snc

Visualizza l'elenco

Lunedì 19 Agosto 2013 09:57

» Ater Latina rinnova la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità ISO 9001:2008



L'obiettivo di Ater Latina è quello di migliorare sempre la qualità del servizio agli "utenti", per tale motivo ha deciso di dotarsi nel 2010 di un sistema di gestione qualità dei propri processi interni conforme ad un modello certificato e riconosciuto a livello internazionale.

L'audit del 27 luglio 2013 ha confermato la rispondenza del Sistema di Gestione per la qualità dell'Ater di Latina alla norma ISO 9001:2008.

Visualizza il certificato di conformità

Giovedì 01 Agosto 2013 14:56

» Fabrizio Ferracci nominato Commissario straordinario dell'Ater di Latina



Con Decreto n. T00209 del 31 luglio 2013 il Presidente della Regione Lazio Nicola Zingaretti, su proposta dell'Assessore alle Infrastrutture, alle Politiche Abitative e all'Ambiente, ha nominato l'Ing. Fabrizio Ferracci Commissario Straordinario dell'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale Pubblica della provincia di Latina.

federercasa

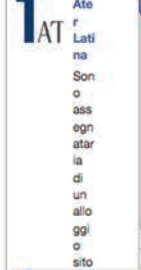


Richieste di Pronto Intervento attivo 24h

Numero Verde
800-256-800



Trovali su Facebook



» Certificazione ISO 9001:2008



Sistema Qualità Ater:

- 1) Certificato di conformità;
- 2) Politica Qualità;
- 3) Indagine Soddisfazione Utenza (questionario);
- 4) Modulo Reclamo

RECLAMI E SUGGERIMENTI

da parte della signora o del signor _____

via _____ n. _____

comune _____ provincia _____

telefono _____ e-mail _____

altri riferimenti Cliente/Utente _____

(scrivere in stampatello)

MOTIVO DEL RECLAMO

SUGGERIMENTO

Data _____ Firma _____

Spazio riservato al personale ATER

Pervenuto tramite: di persona per posta telefono e-mail







**Richieste di
Pronto Intervento
attivo 24h**

Numero Verde
800 256800

WEB: www.aterlatina.it

SOCIAL NETWORK:  **Ater-Latina**