



INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	2
1. Presentazione	2
1.1 Attività di Casa S.p.A.	3
1.2 Organizzazione funzionale di Casa S.P.A.....	4
1.3 Uffici di Casa S.p.A.	4
2 Principi di servizio	6
3 Diritti degli utenti	7
3.1 Informativa sul trattamento dei dati.....	8
3.2 Tutela dei soggetti diversamente abili	9
3.3 Accesso agli uffici	9
3.4 Informazioni a mezzo stampa	9
3.5 Servizi Informatici.....	9
4 Doveri degli utenti	9
5 Sistema Integrato	10
5.1 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti	11
5.2 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti	11
6 Sistema di gestione e controllo	11
7 Il rapporto di locazione	11
7.1 Assegnazioni	11
7.2 Contratto di locazione e consegna chiavi	11
7.3 Canone di locazione	12
7.4 Variazione del nucleo familiare (art. 17 della LRT 2/2019 e s.m.i.)	12
7.5 Ospitalità temporanea (art. 18 LRT 2/2019 e s.m.i.)	12
8 Subentro nel rapporto di locazione	12
8.1 Componenti del nucleo familiare con titolo all'assegnazione, anche se entrati successivamente	12
8.2 Subentro degli altri componenti del nucleo familiare	13
8.3 Servizi a rimborso	13
8.4 Bolletta mensile	13
9 Morosità	13
10 Manutenzione	14
10.1 Lavori a carico dell'inquilino.....	15
10.1.1 Manutenzione relativa al singolo alloggio	16
10.1.2 Manutenzione relativa alle parti comuni.....	18
10.2 Lavori a carico dell'autogestione	20
10.3 Lavori a carico del Comune tramite Casa S.P.A.	20
11 Autorizzazioni ai lavori	21
12 Cessazione del rapporto di locazione	21
12.1 Rilascio volontario	21
12.2 Riconsegna alloggio in caso di decesso	21
12.3 Decadenza dell'assegnazione	21
12.4 Risoluzione per morosità	22
13 Autogestione	22
14 Condominio	23
15 Vendite	23
16 Tempi di risposta	24
17 Modulistica	24
18 Tariffario	25
19 Orari di apertura al pubblico	26
20 Principali recapiti della società	26

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti da Casa S.p.A..

È aggiornato periodicamente in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di Casa S.p.A..

L'obiettivo della Carta dei Servizi è far conoscere all'utente nel dettaglio i servizi ai quali ha diritto e acquisire in anticipo i limiti delle sue aspettative nei confronti della Società e gli oneri connessi.

1. Presentazione

Casa S.p.A. è soggetto gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) dei 30 Comuni dell'area fiorentina.

La situazione dell'edilizia residenziale pubblica, dopo la Legge Regionale n. 77 del 03.11.1998, può essere così sintetizzata:

- la politica della casa, nell'ambito della più generale programmazione regionale, è gestita dai Comuni, riuniti in Conferenza di ambito (L.O.D.E.);
- tutto il patrimonio di e.r.p. è di proprietà dei Comuni;
- tutta una serie di funzioni relative all'e.r.p. (art. 5, comma 1, L.R.T. n. 77/1998), come la gestione del patrimonio, le nuove realizzazioni, il recupero e la manutenzione sono esercitate dai Comuni in forma associata, i quali provvedono alla costituzione del soggetto cui affidare l'esercizio delle funzioni stesse;
- la Regione Toscana con Delibera del Consiglio Regionale n. 109 del 26.6.2002 e successivamente con Delibera della Giunta Regionale n. 99 del 10.2.2003, ha recepito l'indicazione di Casa S.p.A. come soggetto gestore dell'Ambito L.O.D.E. fiorentino, ed ha disposto che la data di effettiva operatività di tale soggetto fosse il 01.03.2003;
- è dunque a partire da tale data che tutto il patrimonio di e.r.p. è stato attribuito in proprietà ai Comuni e Casa S.p.A. è subentrata nel ramo operativo fiorentino dell'ex ATER di Firenze in qualità di soggetto gestore per conto dei Comuni ed in quanto tale titolare delle ricordate funzioni di cui all'art. 5 co. 1° L.R.T. n. 77/1998.

Casa S.p.A., dunque, è un soggetto costituito ed interamente partecipato dai Comuni appartenenti alla Conferenza d'ambito e come tale opera come articolazione organizzativa dei Comuni stessi, in conformità del vigente quadro normativo. In particolare, i Soci della Società sono i 30 Comuni della Provincia di Firenze, con esclusione del circondario empolese-valdelsa:

<https://www.casaspa.it/soci/>

Appartengono ai singoli Comuni tutti i poteri amministrativi (dall'assegnazione alla mobilità, alla decadenza ed a tutti gli atti che incidono sul diritto all'alloggio), e tutti i poteri relativi alla disposizione del patrimonio (vendite, prelazioni, ecc.).

Il quadro dei diritti e dei doveri degli assegnatari resta regolato dai seguenti provvedimenti;

- Legge Regionale n. 2/2019 e s.m.i, che deve essere applicata sia dai Comuni che da Casa S.p.A.
<https://casaspa.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/disposizioni-general/atti-general/regolamenti-normative-e-r-p/leggi-regionali.html>
- Regolamento d'Utenza
https://casaspa.portaletrasparenza.net/download/attachment/13/o_1futjf865b8k11061ka7177rfrag.pdf
- Regolamento di Autogestione
- https://casaspa.portaletrasparenza.net/download/attachment/16/o_1futjgnur6vemjv1nraqdr78m1e.pdf

È un quadro sicuramente completo e chiaro anche improntato alla socialità ed alla tutela delle situazioni di difficoltà socio-economiche dell'utenza.

1.1 Attività di Casa S.p.A.

Casa S.p.A. ha lo scopo di svolgere, secondo le direttive impartite da L.O.D.E. e nel rispetto dei contratti di servizio, due principali tipologie di **attività**:

1. Tecnico-finanziaria:

- individuazione e acquisizione di fonti finanziarie pubbliche finalizzate alla nuova costruzione e alla riqualificazione edilizia;
- definizione e gestione delle relative procedure tecnico-amministrative;
- progettazione completa, appalto, realizzazione a norma di legge, fino a collaudo e consegna chiavi di immobili ad uso residenziale e non, per i Comuni o terzi committenti;
- recupero di immobili da destinare ad uso abitativo o diverso;
- progettazione, appalto e direzione lavori di manutenzione straordinaria di patrimonio immobiliare;
- manutenzione ordinaria e pronto intervento su patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni associati o di altri committenti.

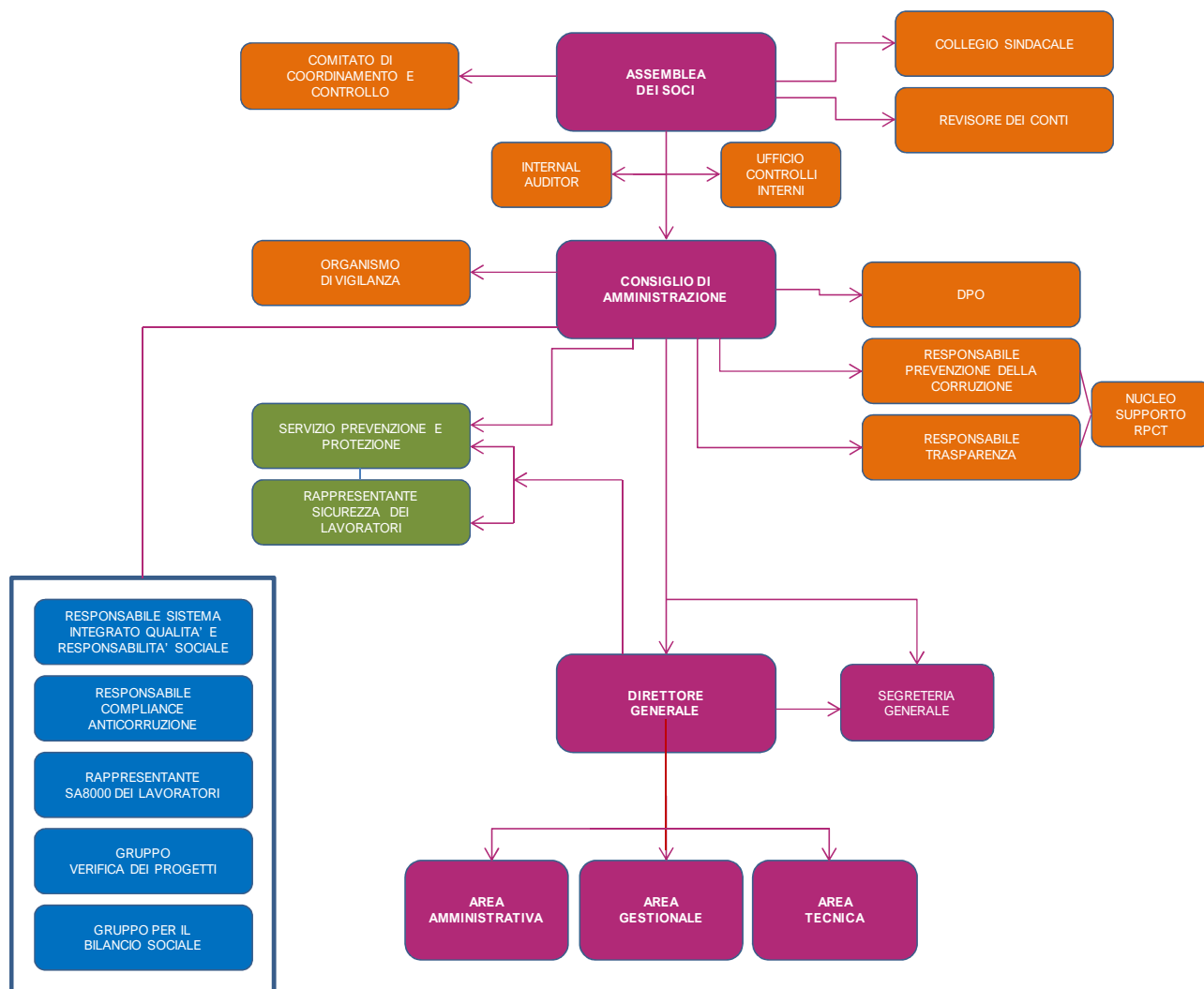
2. Gestionale-amministrativa:

- gestione dell'utenza degli alloggi pubblici, dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro periodica registrazione. Calcolo dei canoni, bollettazione mensile degli affitti e contabilizzazione degli incassi, ecc.;
- bollettazione e registrazione di pagamenti di rate di ammortamento per alloggi ceduti in proprietà;
- controllo sull'uso degli alloggi pubblici, contestazione delle violazioni di regolamento e contratto con applicazioni delle sanzioni;
- fornitura di servizi comuni ai fabbricati a gestione diretta, con addebito delle spese agli utenti secondo le quote millesimali;
- promozione delle autogestioni fra assegnatari di alloggi pubblici, secondo la normativa regionale; assistenza, finanziamento e controllo di quelle costituite;
- amministrazione di fabbricati a proprietà mista, pubblico-privata;
- gestione dei fondi sociali per l'integrazione al pagamento delle quote di servizio a tutela dell'utenza debole;
- gestione sociale del patrimonio: individuazione e gestione delle situazioni di disagio socio/sanitario e abitativo, educazione all'abitare, gestione inadempienze nei confronti del Regolamento di Utenza e di Autogestione, gestione della conflittualità.
- amministrazione e valorizzazione di patrimonio immobiliare ad uso diverso dall'abitazione;
- recupero crediti e perseguimento stragiudiziale e giudiziale dei mancati pagamenti di canoni e quote per servizi;
- gestione attività istruttorie propedeutiche alla vendita alloggi e.r.p. ai sensi della L.R.T. n. 5/2014.

Il Contratto di Servizi, che regola la gestione complessiva degli alloggi di e.r.p. di proprietà dei Comuni (sottoscritto da Casa S.p.A. e dai Comuni dell'area fiorentina), è alla base delle attività di Casa S.p.A.. Il contratto ha, infatti, per oggetto l'affidamento alla Società, da parte dei Comuni associati, delle funzioni attinenti alla gestione amministrativa, alla manutenzione ed al recupero del patrimonio abitativo di proprietà dei Comuni, nonché la disciplina delle funzioni attinenti a nuove realizzazioni da affidare.

I ricavi della Società derivano dalle attività del Contratto di Servizi, dall'attività tecnica per progettazione e direzione lavori di nuove costruzioni, recuperi edilizi e manutenzione straordinaria, dall'attività di amministrazione degli immobili di proprietà del Demanio e degli immobili non abitativi di proprietà della Società e da altre attività di tipo finanziario, tecnico e istituzionale.

1.2 Organizzazione funzionale di Casa S.P.A.



<https://www.casaspa.it/notice/organizzazione-aziendale/>

1.3 Uffici di Casa S.p.A.

UFFICIO SEGRETERIA GENERALE

Svolge tutte le attività di supporto al Direttore Generale, al Presidente e al Consiglio di Amministrazione. Si interfaccia direttamente con tutti gli uffici della Società per l'espletamento dei compiti di controllo, verifica e indirizzo dell'attività, nonché per lo svolgimento delle funzioni di relazione esterna nei confronti dei Comuni Soci e di tutti gli stakeholder.

Casa S.p.A. è dotata di un Ufficio Front Office che rappresenta il principale punto di accesso per l'utenza e per il ricevimento del pubblico. L'Ufficio Front Office assicura l'accoglienza degli utenti, fornisce informazioni sui servizi erogati dalla Società e sulle procedure amministrative, cura la distribuzione della modulistica necessaria e offre supporto nella compilazione delle istanze. Il Front

Office svolge inoltre attività di primo ascolto, ricevendo segnalazioni, richieste e reclami, garantendone la corretta presa in carico e il successivo inoltro agli uffici competenti.

UFFICIO UTENZA

Gestisce il rapporto locativo conseguente ai provvedimenti di assegnazione dei Comuni di competenza nel rispetto delle disposizioni del Contratto di Servizi (stipula contratti di locazione, calcolo canoni anche a seguito di accertamento biennale, ripartizione servizi a rimborso, ecc.).

Tiene i contatti con i vari Comuni, per gli adempimenti previsti in materia dallo stesso Contratto di Servizi, inclusa l'acquisizione di ulteriore patrimonio abitativo da gestire.

Effettua la gestione amministrativo contabile dei beni non abitativi di proprietà della Società.

Gestisce i rapporti contrattuali derivanti da locazione extra e.r.p. (Legge n. 431/1998 – canone concordato).

UFFICIO MOROSITA' E CONTENZIOSO

L'Ufficio Morosità e Contenzioso gestisce il contenzioso stragiudiziale e giudiziale finalizzato al recupero della morosità dei canoni e degli oneri accessori in nome e per conto dei Comuni Soci, con particolare attenzione alla normativa posta a tutela delle fasce deboli.

Si relaziona con i Servizi Sociali e l'Asl per la gestione delle situazioni di disagio tutelate dalla legge e per l'erogazione del fondo sociale.

Gestisce i contenziosi stragiudiziali e giudiziali in materia di locazione, condominio e assicurazione e, più in generale, quelli riguardanti l'area gestionale, amministrativa e manutentiva della Società.

Svolge opportune attività mirate al contrasto degli inadempimenti contrattuali e al mancato rispetto del Regolamento di Utenza, con particolare riferimento ai veicoli abbandonati nelle aree di pertinenza dei fabbricati gestiti dalla Società, agli abusi edilizi e ai danni ai fabbricati derivanti da inadempimenti manutentivi da parte degli utenti.

UFFICIO GESTIONE SOCIALE

L'Ufficio Gestione Sociale delinea le proprie attività in linea con gli obiettivi di presa in carico delle situazioni di criticità sociale e di disagio socio/sanitario, di gestione delle violazioni delle disposizioni previste dal Regolamento di Utenza e di strutturazione di percorsi di educazione all'abitare attraverso una metodologia che promuove comportamenti di responsabilità nei confronti del patrimonio e della collettività nei fabbricati.

L'Ufficio effettua periodicamente attività di sopralluogo e di controllo presso i fabbricati e gli alloggi con l'obiettivo di verificare il rispetto del Regolamento di Utenza.

Nella propria operatività si interfaccia con continuità con il Servizio Sociale Professionale, con i Servizi Specialistici Asl e con il Servizio Casa dei Comuni, in un'ottica di collaborazione e sinergia di obiettivi.

SERVIZIO MANUTENZIONE

Verifica e cura la buona tenuta del patrimonio gestito eseguendo gli interventi di manutenzione e pronto intervento di competenza della proprietà richiesti dagli assegnatari (anche per le emergenze festive) e/o quelli programmati per il mantenimento dello stato manutentivo degli immobili nel rispetto del Contratto di Servizi. Provvede alla predisposizione ed alla esecuzione dei programmi di manutenzione straordinaria, recupero edilizio e degli alloggi di risulta dal patrimonio e.r.p. gestito.

UFFICIO PATRIMONIO

L'Ufficio Patrimonio gestisce gli impianti patrimonio erp gestito e di proprietà della Società ed relativi servizi.

Gestisce l'implementazione dell'archivio patrimoniale, ivi compreso il calcolo di tabelle millesimali e delle classificazioni della composizione dei singoli alloggi secondo le disposizioni erp.

Gestisce le procedure per l'istruttoria di cessione del patrimonio edilizio, per l'esercizio delle prelazioni e per la cancellazione di ipoteche.

Gestisce le relazioni con i condomini a proprietà mista dove è presente un'amministrazione esterna.

Svolge le attività tipiche di amministrazione condominiale nei fabbricati a proprietà mista, dove non è stato nominato l'amministrazione esterno.

Svolge le attività tecniche di progettazione e direzione lavori MO/MS deliberate nei condomini o relative ad interventi su impianti comuni sia se inseriti in gara pubblica (es. ascensori e centrali termiche) che affidati tramite delibere condominiali.

Effettua le stime per la locazione dei fondi non abitativi di proprietà della Società.

Effettua le stime per la locazione degli alloggi non erp di proprietà o gestiti dalla Società.

Cura le pratiche relative al rilascio delle autorizzazioni agli assegnatari per l'esecuzione di lavori all'interno degli alloggi di e.r.p.

Segue le Autogestioni nei fabbricati e.r.p. supportandone la costituzione, erogando i finanziamenti previsti dalla legge e controllandone la corretta rendicontazione.

Fornisce il servizio di Segreteria della Commissione Autogestioni. Ripartisce i servizi a rimborso a carico degli utenti, gestisce i tributi afferenti al patrimonio (passi carrabili, consorzi di bonifica).

Gestisce il rapporto di fornitura del servizio idrico nei fabbricati gestiti, ivi compresa l'individuazione del fornitore del servizio di lettura, ripartizione dei consumi ed esazione, con predisposizione della relativa documentazione di gara.

Gestisce più in generale tutti i contratti di fornitura e servizi di parti ed impianti comuni (fornitura elettrica, gas, servizi manutenzione ascensore, antincendio, pulizia scale, gestione verde, ecc..).

AREA AMMINISTRATIVA

Gestisce l'infrastruttura informatica ed effettua la manutenzione correttiva ed evolutiva del software esistente.

Mette a punto e sviluppa nuove applicazioni, anche in cooperazione informatica con Enti esterni,

Gestisce e sviluppa il sito internet e l'area intranet della Società.

Gestisce le procedure ed i controlli inerenti la bollettazione mensile dell'affitto e dei servizi comuni.

Gestisce gli incassi dei bollettini degli Utenti.

2 Principi di servizio

Casa S.p.A. provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti nonché di quelli relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) e dello standard di rendicontazione ISAE3000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dell'azienda.

1) Uguaglianza

Casa S.p.A. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti, adottando regole uguali per tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione od opinioni politiche.

Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Opera per far conseguire agli utenti i benefici che la legge riconosce ad ognuno di essi, in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali, agevolando la conoscenza da parte degli utenti della normativa vigente che li riguarda.

2) Imparzialità

Casa S.p.A. conforma il proprio operato nei rapporti con l'utenza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, anche adottando ove necessario, regolamenti e determinazioni generali preventive che esplicitino le modalità ed i criteri per l'erogazione dei servizi.

3) Cortesia ed accoglienza

Casa S.p.A. è impegnata ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese assistendo gli utenti nell'ambito degli adempimenti relativi al contratto di locazione, ai regolamenti e alle normative in materia di edilizia residenziale pubblica. Particolare cura è dedicata a sciogliere le eventuali difficoltà di dialogo derivanti dalla lingua o da altre condizioni personali.

4) Continuità

Il servizio è prestato continuativamente, anche organizzando, ove necessario, la presenza per turni. Casa S.p.A. non prevede periodi di chiusura estiva ed adotta tutti gli strumenti, anche tecnologici, per assicurare un utile ed efficiente contatto con l'utenza e la risposta a situazioni di emergenza.

5) Partecipazione

È favorita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio, sia nella forma dell'autogestione degli spazi e dei servizi comuni, sia, più in generale, come collaborazione e dialogo permanente tra le parti. Casa S.p.A. adotta strumenti idonei per favorire il contatto con l'utenza, senza precludere neppure quello con la dirigenza e con gli organi dell'amministrazione, quando questo sia utile per la soluzione dei problemi posti. Casa S.p.A. riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa S.p.A. e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

6) Efficacia ed efficienza

Le procedure gestionali di Casa S.p.A. sono improntate alla snellezza ed alla semplificazione burocratica. Nella propria configurazione organizzativa Casa S.p.A. opera per destinare una quota sempre maggiore di risorse umane e strumentali all'incremento quantitativo e qualitativo del servizio offerto. Una quota rilevante del monte retributivo del personale di Casa S.p.A. è erogato con riferimento ai risultati raggiunti dal personale stesso nell'erogazione del servizio. Casa S.p.A., nei rapporti con assegnatari ed utenti, garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti di ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge per la loro sicurezza.

7) Trasparenza

Casa S.p.A. crede nel valore della trasparenza e si impegna a gestire i rapporti con gli interlocutori fornendo informazioni vere, complete e chiare, con ciò favorendo l'agire informato e la condivisione delle conoscenze.

8) Inclusività

Casa S.p.A. intende impegnarsi a valutare le proprie azioni in termini di impatto sociale, ambientale ed economico, considerando anche il punto di vista dei suoi interlocutori in materia. Conseguentemente la Società intende rispondere con coerenza alle aspettative ed alle esigenze dei propri interlocutori attraverso le proprie politiche, fornendo poi un resoconto relativo a decisioni, azioni ed eventuali impatti di cui è responsabile.

3 Diritti degli utenti

A) Trasparenza

Casa S.p.A. applica il principio della trasparenza nei rapporti con gli assegnatari ed utenti; in tutti i procedimenti sanzionatori è consentito agli interessati di esporre le proprie ragioni. Assegnatari ed utenti hanno il diritto di accesso su tutti gli atti che li riguardano ed il diritto di estrazione di copia; i nominativi dei funzionari di Casa S.p.A. a contatto con il pubblico sono identificabili.

Tutti gli atti di Casa S.p.A. sono improntati alla massima semplificazione amministrativa; Casa S.p.A. utilizza, in tutti i casi ammessi, l'autocertificazione.

Tutti i provvedimenti sono motivati, anche con riferimento alle istanze e deduzioni degli interessati.

Gli assegnatari ed utenti hanno diritto di ricevere da Casa S.p.A. informazioni complete sulla loro posizione. La Società s'impegna nelle proprie comunicazioni ad utilizzare un linguaggio che favorisca la comprensione, tenendo anche conto dell'età, della situazione socio-sanitaria e della lingua dell'interessato. L'informazione, oltre che direttamente, negli orari di ricevimento, è data per lettera, tramite annunci allegati ai bollettini mensili, a mezzo del notiziario "Casa S.p.A. Informa".

B) Riservatezza

Casa S.p.A., nei rapporti con assegnatari ed utenti, garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti di ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge per la loro sicurezza.

Per ulteriori precisazioni si rinvia al paragrafo che segue.

3.1 Informativa sul trattamento dei dati

- 1) Casa S.p.A. è titolare del trattamento dei dati relativi all'utenza necessari per adempiere ai propri obblighi di legge (L.R.T. n. 2/2019 e s.m.i.) in qualità di gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.
- 2) Tali trattamenti previsti dalla vigente normativa sono finalizzati a:
 - calcolare il giusto canone di locazione, aggiornarlo e rivederlo;
 - verificare l'adeguatezza dell'alloggio alle esigenze del nucleo familiare;
 - verificare che l'assegnatario conservi i requisiti previsti dalla legge per restare nell'alloggio;
 - verificare che l'assegnatario che richieda qualche ulteriore beneficio abbia i requisiti per ottenerlo;
 - verificare e supportare l'attività degli organi delle autogestioni;
 - partecipare alla gestione dei condomini costituiti;
 - istruire e definire le pratiche di autorizzazione a lavori da parte degli assegnatari.
- 3) Subordinatamente al consenso degli interessati, rilasciato espressamente alle organizzazioni di utenti di appartenenza, Casa S.p.A. gestisce il servizio di riscossione delle quote associative.
- 4) Casa S.p.A. non raccoglie dati relativi allo stato di salute e più in generale dati considerati sensibili, che non devono pertanto essere trasmessi.
- 5) Fermo restando quanto sopra, è precisato che nell'ambito della raccolta dei dati per il riconoscimento dei benefici di legge possono pervenire a Casa S.p.A. elementi dai quali è possibile evincere notizie come l'avvenuto riconoscimento da parte degli organi competenti dello stato di invalidità o di disabilità, od anche l'assistenza prestata da soggetti pubblici agli assegnatari richiedenti il beneficio.
- 6) I dati vengono trattati in forma manuale e/o automatizzata da persone autorizzate, opportunamente istruite ed informate dei vincoli imposti dal D. Lgs. n. 196/2003, con l'adozione delle misure di sicurezza necessarie.
- 7) I dati sono conservati limitatamente al tempo necessario della raccolta e del trattamento; dopo tale termine vengono distrutti.
- 8) La comunicazione da parte dell'assegnatario dei dati richiesti dalla legge è necessaria per conservare il rapporto di locazione alle migliori condizioni normativamente previste. Il rifiuto a fornire i dati richiesti comporta la mancata attribuzione di eventuali benefici di legge e può provocare per l'assegnatario l'applicazione di provvedimenti negativi previsti dalla stessa legge, come: determinazione del canone nella misura massima, sanzioni pecuniarie ed avvio di procedimento di decadenza.
- 9) Casa S.p.A., in quanto soggetto gestore di edilizia residenziale pubblica per conto dei Comuni, condivide con ogni singolo Comune competente i dati relativi al patrimonio ed all'utenza dalla medesima trattati.
I nominativi degli assegnatari potranno essere comunicati ad autogestioni e condomini ove costituiti, per le rispettive attività e competenze.
È esclusa la comunicazione dei dati di cui si tratta per fini commerciali.
- 10) Casa S.p.A. assicura agli utenti i diritti relativi ai dati personali di cui all'art. 7 D. Lgs. n. 196 del 30.6.2003 e quanto recepito con l'introduzione del GDPR 2016/679 (Regolamento generale sulla protezione dei dati) tra i quali si segnalano in particolare:
 - a) conferma dell'esistenza di dati e loro comunicazione;
 - b) indicazione dell'origine, finalità e modalità di trattamento anche elettroniche;
 - c) cancellazione, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati irregolari;
 - d) opposizione per motivi legittimi al trattamento.

Gli uffici di Casa S.p.A. forniranno le eventuali ulteriori informazioni, in merito al trattamento dei dati personali, utili in funzione delle singole pratiche.

3.2 Tutela dei soggetti diversamente abili

Ai sensi della vigente normativa regionale nuclei familiari comprendenti soggetti diversamente abili sono favoriti sia in fase di assegnazione degli alloggi, sia in fase nella determinazione del canone di locazione.

Nei fabbricati di nuova costruzione sono presenti alloggi idonei ad accogliere soggetti diversamente abili; in generale sia i soggetti proprietari (i Comuni), sia il soggetto gestore (Casa S.p.A.), favoriscono la realizzazione delle opere di adeguamento necessarie allo stesso fine.

La sede di Casa S.p.A. è stata progressivamente resa accessibile alle persone diversamente abili ed il personale della Società è incaricato di fare tutto quanto sia necessario per garantire a detti soggetti la piena agibilità ai servizi.

3.3 Accesso agli uffici

Il ricevimento del pubblico avviene prevalentemente in una sala apposita, allestita in modo da favorire il contatto con il personale della Società e, contemporaneamente, di salvaguardare la riservatezza dell'utente.

Per l'attesa è predisposto un apposito locale, nel quale si trovano un adeguato numero di posti a sedere ed un display di gestione del sistema c.d. "eliminacode".

Il Front Office è in grado di fornire informazioni di base agli utenti, anche al di fuori dell'orario di ricevimento dei singoli uffici.

(Per gli orari di ricevimento vedi paragrafo "orari di apertura al pubblico").

3.4 Informazioni a mezzo stampa

Gli utenti degli alloggi gestiti da Casa S.p.A. ricevono gratuitamente a casa o per e_mail il periodico semestrale "Casa Spa Informa", che dà conto dell'attività del soggetto gestore e dei Comuni Soci e fornisce notizie utili all'utenza.

Gli argomenti affrontati sono sviluppati sotto forma di articoli, interviste, tabelle, schede, immagini, dedicati alle attività tipiche aziendali. Programmi, eventi, accordi, progetti e stato di avanzamento lavori, informative varie, costituiscono i principali punti focali.

3.5 Servizi Informatici

Il sito internet di Casa S.p.A. è all'indirizzo: www.casaspa.it

Il sito è ricco di informazioni ed è in continua evoluzione. Dalla home page si accede alle pagine dedicate agli argomenti più importanti riguardanti la Società.

Il costante aggiornamento del sito consente di farvi rinvio in tutti i documenti aziendali, inclusa questa Carta dei Servizi, per le principali informazioni organizzative.

In particolare sotto la voce "Società trasparente" sono reperibili anche tutte le informazioni "dinamiche" utili all'approfondimento della conoscenza della Società e della sua attività (nominativi degli organi sociali, limiti reddituali per l'accesso all'e.r.p., ecc.).

Nel sito è presente anche un'area riservata che ne costituisce parte fortemente qualificante ed a cui possono accedere le istituzioni autorizzate e i singoli inquilini.

Qualunque componente del nucleo familiare assegnatario può accedere tramite SPID o CIE e controllare la propria situazione.

Sono presenti dati relativi al contratto, ai pagamenti effettuati, alla situazione anagrafica così come presente negli archivi di Casa S.p.A., alla manutenzione degli alloggi, all'immobile.

Gli aggiornamenti dei dati sono quotidiani.

La tipologia di informazioni è soggetta a variazioni e tali variazioni sono ben documentate sul sito stesso.

4 Doveri degli utenti

- Osservare le disposizioni di legge e del Regolamento di Utenza;

- pagare regolarmente il canone di locazione ed oneri accessori nei modi e nei termini indicati sul bollettino;
- presentare la documentazione reddituale come previsto dalla legge e richiesto da Casa S.p.A. per l'aggiornamento del canone di locazione;
- occupare stabilmente l'alloggio assegnato;
- comunicare ogni variazione del nucleo familiare;
- non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio;
- non adibire l'alloggio e le sue pertinenze ad usi illeciti o diversi dalla destinazione d'uso;
- mantenere con cura l'alloggio assegnato;
- non eseguire opere abusive;
- rispettare il Regolamento di Condominio o di Autogestione.

È vietato, inoltre, come indicato all'art. 7 del Regolamento d'Utenza:

- a) caricare eccessivamente i pavimenti e i balconi o comunque pregiudicare la stabilità strutturale e lo stato di fatto dell'alloggio e/o delle sue pertinenze;
- b) destinare all'uso del proprio nucleo familiare qualsiasi parte degli spazi e/o dei locali comuni (ad esempio androni, pianerottoli, cortili, giardini, terrazze, muri esterni, finestre, corsie, corselli, rampe delle autorimesse, sottotetti, sottoscale, cantine); occuparli con oggetti di qualsiasi tipologia; impedirne o limitarne l'uso da parte degli altri residenti;
- c) fare lavori di cui al successivo art. 15 senza il consenso scritto del Soggetto Gestore;
- d) tenere cose e/o animali in numero e varietà tali da recare disturbo oggettivo o danno all'alloggio e/o a terzi tali da pregiudicare l'igiene e la salute;
- e) esercitare attività o mestieri che - pur non violando l'obbligo di cui all'art. 2 - risultino rumorosi, pericolosi o rechino disturbo agli altri assegnatari o terzi in genere;
- f) esporre senza efficace riparo vasi o altro sui davanzali delle finestre e sui parapetti dei balconi;
- g) gettare qualsiasi cosa dalla porta e dalle finestre;
- h) utilizzare impropriamente elettrodomestici e/o apparecchi elettronici che rechino disturbo ai terzi oltre la normale tolleranza;
- i) tenere nell'alloggio o sue pertinenze materiali infiammabili o combustibili (es. bombole del gas, cherosene, etc.) in quantità o modalità non conformi da quelle consentite per i normali usi domestici dalla normativa vigente;
- l) circolare con mezzi motorizzati o parcheggiare, all'interno dei complessi immobiliari, nei luoghi non adibiti espressamente a tale scopo;
- l-bis) depositare e/o abbandonare ogni tipo di veicolo in disuso nelle aree comuni o negli spazi di pertinenza dell'alloggio;
- l-ter) depositare e/o abbandonare ogni tipo di oggetto in disuso (quali, a titolo di esempio, lavatrici, frigoriferi, televisori, piccoli elettrodomestici, parti di veicoli, rottami in genere) nelle aree comuni o negli spazi di pertinenza dell'alloggio;
- m) lavare e fare manutenzione a ogni tipo di veicolo nelle parti comuni del fabbricato o nelle aree di pertinenza dell'alloggio, salvo che non sia individuata un'apposita area a tale scopo;
- n) effettuare iscrizioni o affissioni nelle scale ed in qualsiasi altra parte del fabbricato, fatte salve le comunicazioni, da affiggersi in luoghi idonei da parte del soggetto gestore, degli organi di Autogestione e delle Organizzazioni di utenza;
- o) mantenere il fabbricato, l'alloggio e le loro pertinenze in modo incompatibile con l'igiene e/o il decoro;
- p) tenere comportamenti incompatibili con la tranquillità del fabbricato;
- q) tenere comportamenti contrari a norme di legge, regolamenti o provvedimenti amministrativi in materia.

5 Sistema Integrato

Casa S.p.A. provvede ad erogare i propri servizi valendosi di un Sistema Integrato di Qualità e Responsabilità Sociale, ormai da tempo certificato conforme agli standard ISO 9001 ed SA8000, che comporta una gestione efficace e trasparente, orientata al soddisfacimento delle esigenze dei propri clienti (siano essi i Comuni o gli assegnatari) ed una comunicazione "partecipata" degli obiettivi strategici della Società a tutti i propri principali interlocutori in accordo al principio di

inclusività proprio dello standard ISAE3000 secondo il quale Casa S.p.A. rendiconta la propria attività per mezzo del Bilancio Sociale.

5.1 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti

Le segnalazioni o i suggerimenti degli utenti sono presi in considerazione dal Sistema Qualità per migliorare il servizio. Utilizzando il rapporto diretto, ogni funzione che si interfaccia con gli utenti effettua un monitoraggio costante della soddisfazione e dei bisogni sia espressi che impliciti.

5.2 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti

Periodicamente Casa S.p.A. effettua indagini di soddisfazione dell'utenza in merito alla generalità dei propri servizi od anche su specifici aspetti di essi, prevalentemente mediante somministrazione di brevi questionari.

I risultati di tali indagini sono resi pubblici mediante le pubblicazioni aziendali (CASA SPA INFORMA, Bilancio Sociale, sito internet www.casaspa.it)

6 Sistema di gestione e controllo

All'interno del proprio Sistema Integrato Casa S.p.A. ha previsto momenti di controllo finalizzati alla realizzazione di modelli organizzativi conformi alle normative vigenti in tema di:

Reati societari – D.Lgs. n. 231/2001

Anticorruzione – L. n. 190/2012

Trasparenza – D.Lgs. n. 33/2013

Il documento fondamentale di questo sistema di rispetto della normativa in materia di etica aziendale è il Codice Etico, nel quale si trovano raccolti tutti i principi sui quali si fonda l'operare di Casa S.p.A.; in esso vengono anche individuati il sistema di governo, il controllo interno e le relative sanzioni.

I principi etici che il Codice applica ai soci, al personale agli utenti, ai committenti, ai fornitori, agli enti locali, alle politiche ambientali ed ai rapporti con le associazioni, i sindacati ed i partiti politici - sono quelli di legalità, onestà e responsabilità, trasparenza, imparzialità, rispetto, spirito di servizio, diligenza, riservatezza, efficacia, efficienza, qualità, credibilità, concorrenza, tutela ambientale, equità.

7 Il rapporto di locazione

7.1 Assegnazioni

Le assegnazioni degli alloggi ERP sono di esclusiva competenza del Comune e vengono disposte in forza di una graduatoria ottenuta a seguito di bando di concorso, pubblicato con cadenza almeno quadriennale.

Oltre alle assegnazioni ordinarie di cui sopra il Comune può disporre, per particolari situazioni emergenziali e/o di natura socio sanitaria, utilizzi temporanei degli alloggi ERP.

Il Comune si occupa, inoltre delle assegnazioni per mobilità.

7.2 Contratto di locazione e consegna chiavi

A seguito dell'atto di assegnazione o di autorizzazione all'utilizzo temporaneo dell'alloggio ERP, Casa S.p.A. convoca l'Assegnatario per la consegna delle chiavi e la sottoscrizione del contratto di locazione; consegna inoltre la documentazione necessaria all'attivazione delle utenze domestiche.

L'assegnatario ha 60 giorni di tempo per stabilirsi definitivamente nell'alloggio, pena la decadenza dall'assegnazione.

7.3 Canone di locazione

Il canone di locazione è calcolato secondo le disposizioni della LRT 2/2019 e s.m.i. (artt. 22-28), tenendo conto delle condizioni anagrafiche reddituali del nucleo familiare.

Il canone è soggetto ad adeguamento biennale da parte di Casa S.p.A. A tale scopo, quest'ultima, nel corso degli anni dispari, raccoglie le dichiarazioni anagrafiche reddituali di tutti i nuclei familiari ERP.

È prevista l'applicazione di un canone sanzionatorio, nonché la possibilità di avvio della procedura di decadenza, per coloro, che, chiamati a presentare la dichiarazione anagrafica reddituale, risultino inadempienti.

Si ricorda che il reddito preso in considerazione, per legge, è sempre quello dell'intero anno: non si possono pertanto ottenere immediate riduzioni di canone o altri benefici sulla base della riduzione di reddito mensile, o comunque non annuale.

7.4 Variazione del nucleo familiare (art. 17 della LRT 2/2019 e s.m.i.)

L'Assegnatario è tenuto a comunicare tempestivamente a Casa S.p.A. qualsiasi variazione del nucleo familiare.

A seguito della comunicazione, Casa S.p.A. verifica che la variazione non determini condizioni di sovraffollamento dell'alloggio né comporti la perdita dei requisiti per la permanenza in un alloggio ERP. Qualora la verifica abbia esito negativo, Casa S.p.A. revoca l'autorizzazione alla variazione del nucleo familiare.

A seguito della variazione del nucleo familiare, il canone di locazione è immediatamente adeguato alla nuova situazione anagrafica reddituale.

Non è soggetta a verifica, ma deve comunque essere obbligatoriamente comunicata, la variazione anagrafica dovuta a matrimonio, unione civile ai sensi della Legge n. 76/2016, convivenze more uxorio, nascite, adozioni e affidamenti preadottivi.

Anche in tali casi, il canone di locazione è adeguato alla nuova situazione anagrafica reddituale. La mancata comunicazione delle variazioni del nucleo familiare può comportare l'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione ERP per l'intero nucleo familiare.

7.5 Ospitalità temporanea (art. 18 LRT 2/2019 e s.m.i.)

È ammessa, previa richiesta motivata dell'assegnatario, l'ospitalità temporanea di terze persone per un periodo non superiore a sei mesi e rinnovabile una sola volta. Durante il periodo di ospitalità al canone di locazione viene applicata un'indennità aggiuntiva pari al 20% del canone di locazione. Nel caso in cui l'ospitalità si protragga, per un periodo massimo di ulteriori 12 mesi, l'indennità è elevata al 40% del canone di locazione. Trascorso anche questo ulteriore termine, il nucleo familiare incorre nella procedura di avvio del procedimento di decadenza.

È consentito, inoltre, ospitare persone che prestano attività di assistenza all'assegnatario o ai componenti del suo nucleo familiare, purché tale attività sia svolta con un regolare contratto di lavoro (ad esempio badanti o assistenti familiari, anche temporanei). Questa forma di ospitalità è ammessa a tempo indeterminato e non comporta maggiorazioni del canone.

8 Subentro nel rapporto di locazione

8.1 Componenti del nucleo familiare con titolo all'assegnazione, anche se entrati successivamente

Hanno in ogni caso titolo all'assegnazione ordinaria dell'alloggio, anche se entrati a far parte del nucleo familiare successivamente all'assegnazione:

- i figli nati durante il periodo di assegnazione dell'alloggio, nonché i figli adottati o in affidamento preadottivo;
- il coniuge non legalmente separato;
- il componente dell'unione civile ai sensi della Legge n. 76/2016.

Hanno altresì titolo all'assegnazione ordinaria:

- il convivente di fatto ai sensi della Legge n. 76/2016;
- il convivente more uxorio,

a condizione che la convivenza risulti anagraficamente costituita da almeno dodici mesi alla data dell'evento che dà luogo al subentro.

Il requisito temporale dei dodici mesi non si applica qualora dalla convivenza siano nati figli.

8.2 Subentro degli altri componenti del nucleo familiare

In caso di decesso o di abbandono dell'alloggio da parte di tutti i componenti assegnatari originari, ai soggetti entrati successivamente a far parte del nucleo familiare che abbiano diritto al subentro ai sensi della normativa vigente (cfr. art. 6 della Legge n. 392/1978), **e che risultino inseriti nel nucleo familiare da almeno dodici mesi**, Casa S.p.A. consente la permanenza nell'alloggio mediante la stipula di uno specifico contratto di locazione.

La possibilità di accedere al contratto di locazione è riservata esclusivamente ai soggetti **in regola con il pagamento del canone di locazione e degli oneri accessori** e a condizione che il nucleo familiare non presenti pendenze contabili.

Il contratto ha una durata massima di quattro anni ed è rinnovabile per un ulteriore periodo massimo di quattro anni.

8.3 Servizi a rimborso

Competenza: Ufficio Utenza e Ufficio Patrimonio

Casa S.p.A. paga le fatture relativamente ai servizi comuni (fosse biologiche, canone ascensori, luce del vano scala o del complesso edilizio, COSAP, riscaldamento centralizzato). Addebita sulla prima bolletta utile l'importo a carico dell'assegnatario, secondo i millesimi dell'alloggio relativi a ciascun tipo di spesa. È prevista la rateizzazione dell'importo da addebitare per gli inquilini in fascia 'A' oppure 'B1'. Le spese di riscaldamento centralizzato, invece, sono addebitate in otto rate mensili da novembre a giugno, sia in acconto che conguaglio, a seguito delle comunicazioni delle ripartizioni corrispondenti al periodo di utilizzo dei servizi di climatizzazione estiva ed invernale, produzione acqua calda, ventilazione, ecc.. Tale comunicazione generalmente viene recapitata al singolo assegnatario, tra il mese di agosto e quello di ottobre, e contiene tutti i dati di lettura e consumo dei vari contatori a servizio dell'alloggio oltre le quote di spesa generale di servizio ripartite per millesimo.

8.4 Bolletta mensile

Competenza: Ufficio Ragioneria

Le bollette emesse sono spedite tutti i mesi all'indirizzo dell'alloggio oppure via e_mail per chi ne ha fatto richiesta scrivendo a bollettini@casaspa.org.

Nella busta chiusa contenente la bolletta o nel PDF allegato alla mail, è contenuta la descrizione delle singole voci, il dettaglio dell'eventuale morosità maturata e comunicazioni di vario genere anche personalizzate.

Il pagamento può avvenire presso gli uffici postali, presso tutti i canali previsti dal PagoPa, con bonifico o, su richiesta, con addebito su conto corrente postale o bancario.

È importante fare attenzione alla data di scadenza indicata sulla bolletta che, salvo casi del tutto eccezionali, coincide con l'ultimo giorno del mese: il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione di una penale.

9 Morosità

(art. 30 L.R.T. n. 2/2019 e ss. mm.)

Competenza: Ufficio Morosità e Contenzioso

La morosità superiore a sei mesi nel pagamento del canone di locazione e delle quote accessorie per servizi è causa di risoluzione del contratto e/o di decadenza dall'assegnazione, secondo quanto disposto dalla Legge Regionale.

Tutti i componenti del nucleo familiare sono obbligati in solido al pagamento di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato, come previsto dall'art.15 comma 5 della LRT 2/2019.

Il ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie, dopo trenta giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento, comporta l'applicazione di una penale in misura pari all'1,5% delle somme dovute sul primo bollettino utile successivo all'accertamento, senza necessità di preventiva messa in mora. In caso di perdurante inadempimento, la penale sarà reiterata sui bollettini successivi, fino ad un massimo di ulteriori cinque addebiti. Sul ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie si applica altresì l'interesse annuo nella misura legale.

Costituisce inadempimento sanzionabile nei modi di cui ai commi precedenti anche il pagamento parziale del canone e delle quote accessorie.

A norma di legge gli assegnatari non possono compensare il pagamento dei canoni e quote accessorie con propri pretesi crediti nei confronti del CASA S.p.A., se non nel caso in cui tali crediti siano stati accertati giudizialmente.

Il Soggetto Gestore determina le modalità di pagamento del canone e quote accessorie, cui l'assegnatario dovrà uniformarsi. Sono pertanto equiparati a tutti gli effetti ai debitori morosi gli assegnatari che versino il canone e le quote accessorie con modalità diverse da quelle predisposte da CASA S.p.A., salva dimostrazione, a carico degli interessati, del buon esito dei pagamenti.

Periodicamente CASA S.p.A. provvede a contestare la morosità, dando termine per il saldo di quanto dovuto.

Ogni contestazione e sollecito comporta l'addebito di spese legali e di procedimento.

Qualora la morosità sia dovuta ad una delle cause sotto elencate, l'assegnatario è tenuto a produrre a CASA S.p.A. la documentazione attestante l'impossibilità di sostenere il pagamento del canone di locazione e/o delle quote per servizi, entro 90 giorni dalla ricezione della contestazione di mancato pagamento:

- perdita del lavoro per licenziamento;
- accordi aziendali o sindacali con consistente riduzione dell'orario di lavoro;
- cassa integrazione ordinaria o straordinaria che limiti notevolmente la capacità reddituale;
- mancato rinnovo di contratti a termine o di lavoro atipici;
- cessazione di attività libero-professionali o di imprese registrate, derivanti da cause di forza maggiore o da perdita di avviamento in misura consistente;
- malattia grave, infortunio o decesso di un componente del nucleo familiare che abbia comportato o la consistente riduzione del reddito complessivo del nucleo medesimo, o la necessità dell'impiego di parte notevole del reddito per fronteggiare rilevanti spese mediche e assistenziali.

La morosità derivante da una delle cause sopra elencate (cd. morosità incolpevole) non comporta la risoluzione del contratto, l'applicazione della penale per ritardato pagamento e la decadenza dall'assegnazione.

In caso di mancata regolarizzazione nei termini indicati nella nota di contestazione della morosità, fatti salvi i casi sopra indicati, è previsto l'avvio di azioni di recupero giudiziale delle somme non corrisposte, l'attivazione della procedura di convalida di sfratto e/o l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione, come indicato al capoverso 1.

Le eventuali somme dovute al momento del rilascio dell'alloggio sono oggetto di recupero stragiudiziale o giudiziale (decreto ingiuntivo e pignoramento), a carico di tutti i componenti del nucleo familiare, secondo quanto previsto da apposito Disciplinare.

10 Manutenzione

Competenza: Servizio Manutenzione

Per "manutenzione", si intendono tutti quegli interventi mirati alla conservazione dello stabile e delle sue pertinenze, degli alloggi in esso contenuti e della funzionalità di tutti gli impianti di servizio. Il Regolamento d'Utenza ne descrive le tipologie e le competenze oltre a determinare l'attribuzione delle relative spese e, quindi, ad indicare se quest'ultime sono da imputare alla

proprietà, al singolo inquilino oppure a tutti gli assegnatari. Talvolta, le spese a carico degli assegnatari, possono essere ripartite dall'Autogestione o dall'Amministratore del Condominio quando istituiti.

Per le richieste di intervento imputabili alla proprietà o al fabbricato, in gestione a Casa S.p.A., è necessario avvertire il Servizio Manutenzione (vedi paragrafo "orari di apertura al pubblico").

Nel caso in cui la richiesta di intervento avvenga al di fuori degli orari di apertura al pubblico degli uffici, è attiva una segreteria telefonica (24 ore su 24) la quale è ascoltata dagli addetti durante gli orari di lavoro previsti e provvedono a registrare le segnalazioni pervenute e, nel caso di richieste urgenti, a richiamare l'interessato per concordare eventuali sopralluoghi (vedi paragrafo "Servizi Telefonici").

Si precisa che il venerdì dalle ore 15,00 alle ore 20,00, il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 20,00 (ad eccezione dei giorni di Natale, Capodanno, Pasqua, 1° Maggio e Ferragosto), è attivo un servizio di reperibilità festiva, riservato ai soliti casi di emergenza, che consente di parlare con personale dell'Ufficio.

Casa S.p.A. ha il diritto di far visitare dai propri dipendenti e da altri incaricati, gli alloggi assegnati e loro pertinenze e di eseguire o far eseguire per proprio conto, le opere ritenute necessarie; gli assegnatari sono, conseguentemente, tenuti a consentire l'accesso all'immobile a Casa S.p.A. ed ai suoi incaricati.

Responsabilità nell'uso dell'alloggio

(art. 3 - Regolamento d'Utenza)

L'uso corretto e attento da parte degli inquilini concorre a mantenere l'edificio in buone condizioni, riducendo l'estensione e la frequenza dei guasti. Gli assegnatari devono quindi servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con ogni cura e diligenza, assumendosi l'onere di tutti quei lavori che si rendono necessari e più dettagliatamente specificati nel Regolamento d'Utenza.

Gli inquilini sono ritenuti responsabili per ogni danno eventualmente derivante alla proprietà, a coinquilini o a terzi, a causa della mancata e tempestiva esecuzione dei lavori di loro competenza. In caso di omissione, Casa S.p.A. in relazione all'entità del danno, si riserva di eseguire o far eseguire tutti quei lavori ritenuti necessari a proprio insindacabile giudizio, ponendo a carico degli assegnatari inadempienti, tutte le spese sostenute per la riparazione.

Gli assegnatari rispondono di tutti i deterioramenti prodotti all'alloggio, al fabbricato e loro pertinenze per colpa loro o di persone da essi ammesse, anche temporaneamente, all'uso dell'alloggio.

Sono esonerati da colpa, ai sensi dell'art. 1588 C.C., solo nel caso in cui provino che i danni sono derivati da causa a loro non imputabile.

Al termine della locazione i locali dovranno essere riconsegnati in buono stato, salvo il deterioramento d'uso, secondo quanto risulterà dall'apposito verbale sottoscritto dalle parti.

Migliorie realizzate dai singoli inquilini negli alloggi

(art. 16 – Regolamento d'Utenza)

In caso di miglioramenti o addizioni apportate, previa autorizzazione, dagli assegnatari all'alloggio o a suoi accessori ed impianti, il consenso di Casa S.p.A. o del Comune proprietario, non comporta per gli assegnatari il diritto ad alcuna indennità, ed i suddetti miglioramenti ed addizioni verranno ritenuti gratuitamente da Casa S.p.A. al termine della locazione.

Le migliorie e le addizioni apportate dagli assegnatari non danno luogo a modificazioni delle caratteristiche e dello stato di conservazione dell'alloggio ai fini della valutazione del costo convenzionale per la determinazione del canone di locazione.

10.1 Lavori a carico dell'inquilino

(art. 9 – Regolamento d'Utenza)

Gli assegnatari devono provvedere agli interventi utili alla conservazione dell'alloggio per la parte posta a loro carico dalla legge e dal Regolamento d'Utenza.

In particolare per l'impianto elettrico e del gas, si precisa che l'assegnatario non dovrà apportare alcuna modifica ai vari componenti installati, ma effettuare solamente una verifica preventiva della compatibilità di essi con gli apparecchi impiegati nell'alloggio.

Si ricorda che i lavori di manutenzione a carico degli assegnatari possono essere relativi sia al singolo alloggio che a parti comuni dell'edificio e/o sue pertinenze.

10.1.1 Manutenzione relativa al singolo alloggio

(art. 10 – Regolamento d'Utenza)

Sono a carico e spese dei singoli assegnatari, oltre alla riparazione di tutti i danni in conformità dell'art. 3 del Regolamento d'Utenza, i seguenti interventi riguardanti l'alloggio e sue pertinenze:

<p>Impianto idrico-sanitario</p>	<ul style="list-style-type: none"> - riparazione o sostituzione dei sanitari in genere (acquai, lavatoi, wc, docce, vasche da bagno, bidet, etc.) nonché cassette scaricatrici, rubinetterie e relativi accessori, contatori divisionali dell'acqua da parte di ditta qualificata e abilitata; - riparazione e/o sostituzione di condotte di scarico degli apparecchi igienico-sanitari fino alle colonne discendenti, compreso il raccordo dello scarico verticale, i pozzetti di ispezione e relative opere murarie e disotturazione da parte di ditta qualificata e abilitata; - riparazione condotte gas e relativi accessori da parte di ditta qualificata e abilitata; - riparazione o sostituzione di scaldacqua e scaldabagni nonché cassette scaricatrici e relativi accessori - revisione periodica od occasionale di contatori divisionali dell'acqua e loro eventuale sostituzione; - interventi di manutenzione e pulizia di depositi idrici e relativi autoclavi da parte di ditta qualificata e abilitata; - rabbocco di prodotti per addolcimento e sanificazione acque da parte di ditta qualificata e abilitata; - rabbocco di prodotti per abbattitori di acidità da parte di ditta qualificata e abilitata;
<p>Impianto di riscaldamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - riparazione o sostituzione dei cronotermostati, dei termostati, delle valvole termostatiche, nonché di tutti gli altri apparati di regolazione dell'impianto di riscaldamento da parte di ditta qualificata e abilitata; - manutenzione e verifiche periodiche previste dalle norme in materia per gli impianti di riscaldamento singoli e/o produzione acqua calda sanitaria da parte di ditta qualificata e abilitata; - manutenzione ordinaria periodica (con eventuale sostituzione di singoli componenti dei materiali di consumo) della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi, quali premi- stoppe, ugelli, guarnizioni, pompe, termostati, scambiatore, etc. dell'impianto singolo di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda da parte di ditta qualificata e abilitata; per la sostituzione della caldaia Casa S.p.A. interverrà in caso di deterioramento per vetustà; - manutenzione dei radiatori e/o dei corpi scaldanti in generale, compresi split e pompe di calore, con sostituzione degli accessori, quali manopole, valvole o saracinesche e conta calorie; ripristino del regime di funzionamento dell'impianto alterato da presenza di aria o ostruzioni in genere pulizia e lavaggio filtri anche con gli appositi prodotti dell'impianto di riscaldamento, comprese le tubazioni ed i radiatori; tutto da eseguirsi da parte di ditta qualificata e abilitata; - manutenzione e/o ripristino di cappe, aeratori manuali ed elettrici, portelli di areazione e di ispezione; periodica manutenzione e pulizia delle canne fumarie o di ventilazione e aspirazione, manutenzione e sostituzione degli estrattori da parte di ditta qualificata e abilitata;

Caldia singola	<p>Nel caso in cui la caldaia singola non sia più funzionante, l'assegnatario ha diritto alla sostituzione della stessa dietro presentazione dell'apposito modulo (vedi paragrafo "Modulistica") compilato in ogni sua parte, a firma di un <i>Caldaista autorizzato</i> dalla casa costruttrice della caldaia in dotazione all'alloggio.</p> <p>La seguente tabella riepiloga le percentuali di costo di sostituzione dell'apparecchio a carico dell'assegnatario:</p> <table border="1" data-bbox="667 409 1445 651"> <thead> <tr> <th data-bbox="667 409 922 443">Età della caldaia</th> <th data-bbox="922 409 1445 443">Percentuale a carico dell'assegnatario</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="667 443 922 528">Fino a 3 anni</td> <td data-bbox="922 443 1445 528">A totale carico dell'assegnatario, a meno che non sia riconosciuta l'eventuale garanzia</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 528 922 562">Da 3 a 6 anni</td> <td data-bbox="922 528 1445 562">80% a carico dell'assegnatario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 562 922 595">Da 6 a 8 anni</td> <td data-bbox="922 562 1445 595">60% a carico dell'assegnatario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 595 922 629">Da 8 a 10 anni</td> <td data-bbox="922 595 1445 629">40% a carico dell'assegnatario</td> </tr> <tr> <td data-bbox="667 629 922 651">Oltre i 10 anni</td> <td data-bbox="922 629 1445 651">10% a carico dell'assegnatario</td> </tr> </tbody> </table>	Età della caldaia	Percentuale a carico dell'assegnatario	Fino a 3 anni	A totale carico dell'assegnatario, a meno che non sia riconosciuta l'eventuale garanzia	Da 3 a 6 anni	80% a carico dell'assegnatario	Da 6 a 8 anni	60% a carico dell'assegnatario	Da 8 a 10 anni	40% a carico dell'assegnatario	Oltre i 10 anni	10% a carico dell'assegnatario
Età della caldaia	Percentuale a carico dell'assegnatario												
Fino a 3 anni	A totale carico dell'assegnatario, a meno che non sia riconosciuta l'eventuale garanzia												
Da 3 a 6 anni	80% a carico dell'assegnatario												
Da 6 a 8 anni	60% a carico dell'assegnatario												
Da 8 a 10 anni	40% a carico dell'assegnatario												
Oltre i 10 anni	10% a carico dell'assegnatario												
Impianto elettrico	<ul style="list-style-type: none"> - riparazione, integrazione e manutenzione dell'impianto elettrico, compresa sostituzione di conduttori e terminali (interruttori, prese, suonerie, etc.) da parte di ditta qualificata e abilitata; - riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto T. V. individuale, ovvero in caso di impianto centralizzato, la parte relativa al singolo alloggio da parte di ditta qualificata e abilitata; - riparazione, integrazione e sostituzione di impianti telefonici e citofonici, nella parte relativa al singolo alloggio da parte di ditta qualificata e abilitata; 												
Infissi – Manufatti in ferro	<ul style="list-style-type: none"> - riparazione e sostituzione di parti di infissi esterni (persiane, serrande e avvolgibili, cassonetti, frangisole, oscuranti, etc.), comprese le parti vetrate da parte di ditta qualificata; - manutenzione e riparazione di infissi interni (porte di accesso, porte interne, finestre, porte finestre, bussole, etc.), comprese le parti vetrate; - manutenzione e verniciatura di infissi interni ed esterni (persiane, portelloni in legno, finestre, porte di accesso, porte interne e loro parti, etc.); - verniciatura di sportelli, ed altre parti in legno o metallo, ivi comprese ringhiere, parapetti, grate e simili; per gli esterni dovrà essere mantenuto il colore preesistente; 												
Opere murarie e tinteggiature	<ul style="list-style-type: none"> - riparazione o sostituzione di tratti del pavimento, del rivestimento e del battiscopa, nonché ripristino di tratti di intonaco; - tinteggiature complete delle pareti, nonché sostituzione di rivestimenti in carta da parati o simili; 												
Aree Verdi	<ul style="list-style-type: none"> - per gli alloggi dotati di area verde di pertinenza esclusiva, è a carico degli assegnatari la manutenzione di questa, comprensiva di: taglio dell'erba, potatura, annaffiatura, concimazione, piantumazione di arbusti e tutto quanto occorrente per la corretta tenuta dell'area 												

10.1.2 Manutenzione relativa alle parti comuni

(art. 11 – Regolamento d'Utenza)

Fa carico solidalmente a tutti gli assegnatari del fabbricato - salva la diretta responsabilità dei singoli assegnatari, in conformità all'art. 3 del Regolamento d'Utenza - la manutenzione ordinaria delle parti comuni ed in particolare i seguenti interventi:

Impianto centralizzato di riscaldamento e/o produzione acqua calda	<ul style="list-style-type: none">- manutenzione impianto centralizzato di climatizzazione e/o produzione acqua calda sanitaria, comunque realizzato, comprensivo dei costi di gestione TERZO RESPONSABILE e relativo ad ogni sua parte ovvero sistemi di generazione, distribuzione, emissione e regolazione oltre agli eventuali sistemi di integrazione (es. solari termici, geotermia, etc.);- manutenzione (con eventuale sostituzione di singoli componenti) della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi, quali premi-stoppe, ugelli, guarnizioni, pompe, termostati, schede elettroniche, scambiatore, etc. dell'impianto centralizzato di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda;- pulizia della caldaia, della canna fumaria e dei depositi di combustibili;- manutenzione impianti trattamento acqua per centrali idriche e/o termiche;- manutenzione dei sistemi di contabilizzazione (riscaldamento, raffrescamento e acqua calda sanitaria), comunque realizzati, ivi compresi i costi di lettura e ripartizione secondo le direttive UNI 10200;- costi per canoni di reperibilità e servizi h 24;
Impianto per l'approvvigionamento idrico e smaltimento reflui	<ul style="list-style-type: none">- manutenzione condotte e centrali idriche, ovvero vasche, depositi, pompe, condotte di distribuzione, parti elettriche ed elettroniche, trattamento acque, compreso addolcimento e disinfezione, pompe, etc.;- manutenzione, ivi compresa la sostituzione, di contatori divisionali dell'acqua non ricompresi nei sistemi di contabilizzazione e posti a servizio dello stabile o delle singole scale;- manutenzione di sistemi di smaltimento reflui (fosse biologiche di qualsiasi genere, pozzetti acque chiare, raccolta acque pluviali, vasche di raccolta acque piovane, etc.) e di tutte le condotte, orizzontali e verticali fino all'immissione nella pubblica fognatura. Le opere comprendono le normali pulizie, vuotature e lavaggi, atti a mantenere in perfetta efficienza gli impianti oltre oneri di disotturazione delle condotte stesse;- manutenzione sistemi di depurazione per immissione reflui non in fognatura pubblica;- manutenzione di prese di acqua a servizio delle parti comuni;- oneri di sanificazione e verifiche ed analisi della qualità dell'acqua;- costi per canoni di reperibilità e servizi h 24
Impianti Elevatori	<ul style="list-style-type: none">- riparazione di tutte le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche, con sostituzione di elementi di consumo ed accessori;- oneri per l'esercizio e per l'abbonamento alla manutenzione periodica, per ispezioni degli organi preposti e rinnovo licenze comunali;- oneri per l'esercizio e per l'abbonamento alla manutenzione periodica, secondo le modalità definite dal Soggetto Gestore;- costi di gestione di sistemi di telesoccorso (combinatori telefonici e relativa rete fissa o GSM, ivi compreso la gestione

	della SIM); costi per canoni di reperibilità e servizi h 24
Impianto centralizzato T.V. /SAT	- manutenzione dell'intero impianto, ivi compresa eventuale sostituzione, di singoli componenti: antenne, amplificatori, centraline, cavi, etc., nonché aggiunta di nuove bande di ricezione
Impianti di illuminazione, elettrici ed elettronici	<ul style="list-style-type: none"> - manutenzione, ivi compresa sostituzione, di apparecchi di comando comune quali orologi, luci crepuscolari e simili; - manutenzione, ivi compresa sostituzione, degli apparecchi di illuminazione delle parti comuni e dei relativi accessori, quali lampade, plafoniere e simili, interruttori, conduttori, scatole di derivazione e/o messa a terra etc.; - manutenzione, ivi compresa sostituzione, di parti dell'impianto citofonico e apriporta; - manutenzione, ivi compresa sostituzione, delle pulsantiere dei campanelli, targhette nominative, lampadine etc.; - manutenzione delle apparecchiature e della centralina di comando per il funzionamento automatico dei cancelli; - costi per canoni di conduzione sistemi automatici di apertura dei cancelli carrabili; - manutenzione di impianti fotovoltaici per la produzione elettrica a servizio delle utenze condominiali;
Impianti Antincendio e Autorimesse Condominiali	<ul style="list-style-type: none"> - manutenzione di tutti i dispositivi antincendio, attivi o passivi, in dotazione o successivamente integrati del fabbricato. Sono a carico e spese dei residenti gli oneri relativi alla normale manutenzione dei dispositivi secondo modalità e cadenze stabilite dalla vigente normativa (es. estintori, porte taglia fuoco, evacuatori, rilevatori, aeratori, luci d'emergenza, idranti, naspi, centrali idriche di pressurizzazione impianti di spegnimento, di segnalazione, automatismi di chiusura/apertura, etc.). Sono altresì inclusi i costi di manutenzione di tutta la cartellistica e segnaletica; - oneri per le certificazioni o visite periodiche, se previste dalla normativa in materia, e tutto quanto occorrente per mantenere gli impianti ed apparecchiature efficienti e a norma di legge. Sono a carico del soggetto gestore gli adeguamenti normativi e gli interventi di natura straordinaria;
Impianto di Video Sorveglianza	- manutenzione di tutti i dispositivi dell'impianto di video sorveglianza (telecamere, condotte, cavi, protezioni, server e terminali di registrazione, cartellonistica informativa, porte e serrature dei locali ove risiedono le centrali di registrazione, etc.), compresi tutti gli importi derivanti dalla gestione ed estrazione delle immagini, nonché di eventuali servizi di controllo remoto (es. video-ronde, gestione da centrali esterne, etc.). Qualora l'impianto debba essere gestito in maniera autonoma dai residenti, gli obblighi normativi derivanti dai regolamenti in materia di tutela dei dati personali rimangono a carico, spesa e responsabilità degli stessi;
Dispositivi Anticaduta	- fermo restando gli obblighi normativi in materia di dispositivi anticaduta, rimangono a carico e spese degli assegnatari i costi di manutenzione dei sistemi di controllo accessi in copertura (serrature, lucchetti, etc.), la cartellonistica di segnalazione, ed il canone di conduzione per i controlli periodici di tutti i dispositivi anticaduta presenti. Sono a carico del soggetto gestore gli adeguamenti normativi, gli

	interventi di natura straordinaria, le spese di collaudo e le sostituzioni stabilite da termini normativi;
Altri interventi	<ul style="list-style-type: none"> - Riparazione e manutenzione di infissi e vetrate condominiali, con sostituzione di serrature, impianti chiudiporta, sia meccanici che elettrici, molle di richiamo etc.; - Riparazione e manutenzione, ivi compreso sostituzione, di tutte le parti mobili di arredo e completamento, quali cartelli indicatori, casellari postali e relative targhette nominative, numerazioni interne, bacheche, zerbini, tappeti e guide, bidoni dell'immondizia e relativi contenitori, panchine e fioriere; - Manutenzione, verniciatura e tinteggiatura delle parti comuni interne, ivi compresi piccoli restauri, riprese di tinteggiatura e piccoli restauri a pilotis, etc.; - Manutenzione di inferriate, cancellate, ringhiere interne ed esterne, infissi e loro verniciatura; - Manutenzione di tutte le aree verdi comuni, comprensiva di taglio dell'erba, potatura, annaffiatura, concimazione e piantumazione; è invece a carico del soggetto gestore il taglio e lo smaltimento di alberi di alto fusto; - Fermo restando quanto sopra, taluni interventi di cui al presente articolo e all'articolo precedente che abbiano carattere generalizzato e diffuso possono essere effettuati dal soggetto gestore in occasione di programmi di adeguamento complessivo (manutenzione straordinaria e restauro)

10.2 Lavori a carico dell'autogestione (art. 20 – Regolamento d'Utenza)

Dove è presente l'Autogestione i lavori di manutenzione corrente sulle parti comuni sono a cura dell'Autogestione stessa, che riceve a tal fine un apposito finanziamento dal Comune proprietario tramite Casa S.p.A..

L'Autogestione, operante nei modi indicati nell'apposito Regolamento di Autogestione, provvede ad assicurare tutti i servizi relativi alle parti comuni del fabbricato e relative pertinenze, eseguendo anche l'ordinaria manutenzione.

Per la più specifica indicazione dei compiti dell'Autogestione si fa riferimento al paragrafo relativo alla manutenzione ordinaria relativa alle parti comuni.

Ove l'Autogestione non sia costituita, i compiti di cui sopra sono assolti da Casa S.p.A..

10.3 Lavori a carico del Comune tramite Casa S.P.A. (art. 8 – Regolamento d'Utenza)

I lavori a carico del Comune tramite Casa S.p.A. sono gli interventi che interessano la struttura dell'alloggio, o le parti comuni dell'edificio come, ad esempio, un rifacimento totale o parziale del tetto, un intervento strutturale sui solai, la riparazione di tubazioni dell'acqua o delle colonne condominiali di scarico, ecc.

Al momento dell'assegnazione gli alloggi sono accettati nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della consegna e comunque idonei all'uso. Nel caso in cui l'alloggio non sia stato preventivamente ristrutturato da Casa S.p.A., possono essere stipulate apposite convenzioni con la proprietà.

In conseguenza di ciò, successivamente alla consegna, gli assegnatari non avranno diritto di ottenere dalla proprietà installazioni, o integrazioni dei servizi e/o impianti esistenti nell'alloggio o nel fabbricato, ovvero modifiche strutturali, coibentazioni o simili, salvi gli interventi programmati da Casa S.p.A. e approvati dal Comune, ai sensi delle vigenti disposizioni.

11 Autorizzazioni ai lavori

Competenza: Ufficio Patrimonio

Nel caso in cui gli assegnatari intendano eseguire, a propria cura e spese, lavori all'alloggio o a sue pertinenze che non rientrino nell'ordinaria attività manutentiva di riparazione o sostituzione, come sopra descritta, e che vanno a modificare la disposizione degli spazi interni e/o degli impianti, sono tenuti a richiedere per iscritto a Casa S.p.A. autorizzazione preventiva, compilando l'apposito modulo di richiesta (vedi paragrafo "modulistica").

Entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, compilata in ogni sua parte e corredata di tutta la documentazione richiesta, Casa S.p.A. provvede a fornire risposta.

Nell'eseguire i lavori autorizzati, gli assegnatari dovranno attenersi a tutte le eventuali disposizioni date da Casa S.p.A., oltre che a tutte le norme di legge e di regolamento vigenti, nonché ottenere le autorizzazioni, le concessioni, i nulla-osta, ove previsti. In mancanza di ciò, i lavori saranno considerati a tutti gli effetti come eseguiti senza autorizzazione.

Agli assegnatari competerà anche ogni onere per manutenzione, gestione od altro.

In tutti i casi l'autorizzazione è subordinata al rispetto della vigente normativa edilizia.

12 Cessazione del rapporto di locazione

12.1 Rilascio volontario

La disdetta dell'alloggio deve essere comunicata per iscritto a Casa S.p.A. con congruo preavviso. L'Ufficio Utente provvede a fissare un appuntamento per il sopralluogo e la riconsegna delle chiavi.

L'alloggio deve essere riconsegnato libero da persone e cose. Prima della riconsegna delle chiavi, l'assegnatario è tenuto a provvedere alla disdetta di tutte le utenze domestiche (gas, energia elettrica, telefono, ecc.).

Fino alla data di effettiva riconsegna dell'unità immobiliare a Casa S.p.A., l'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e degli oneri accessori.

12.2 Riconsegna alloggio in caso di decesso

In caso di decesso dell'assegnatario, gli oneri derivanti dal rilascio dell'alloggio competono agli eredi, i quali sono tenuti a provvedere alla completa vuotatura dell'alloggio e delle pertinenze, nonché alla disdetta di tutte le utenze domestiche.

Fino a che l'unità immobiliare non è riconsegnata a Casa S.p.A., gli eredi sono tenuti anche al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie

12.3 Decadenza dell'assegnazione

La decadenza dall'assegnazione viene dichiarata dal Comune territorialmente competente per le cause riferite all'intero nucleo familiare di cui all'art. 38 della LRT 2/19 e smi:

- a) abbandono dell'alloggio per periodi superiori a tre mesi;
- b) cessione, anche parziale dell'alloggio, o mutamento di destinazione d'uso;
- c) esecuzione di opere abusive;
- d) uso illecito dell'alloggio o sue pertinenze;
- e) gravi violazioni delle norme di contratto e di regolamento o gravi danneggiamenti all'alloggio assegnato;
- f) morosità nel pagamento di canone ed accessori per periodi superiori a sei mesi;
- g) rinuncia ingiustificata all'alloggio;
- h) mancata occupazione dell'alloggio assegnato;
- i) inadempimento all'obbligo di presentare la documentazione necessaria all'accertamento reddituale;
- l) perdita dei requisiti prescritti per l'assegnazione, in materia di cittadinanza, residenza;

- m) titolarità di diritti di proprietà, uso usufrutto abitazione con valore IMU superiore al limite previsto per l'assegnazione aumentato del 25%;
- n) disponibilità di un valore della situazione economica equivalente (ISEE) superiore al limite della prima fascia del valore ISEE stabilita dalla Regione per i diversi livelli di partecipazione finanziaria degli utenti dei servizi sanitari, sociosanitari e sociali;
- o) disponibilità di patrimonio mobiliare per un valore superiore a 75.000,00 euro parametrati con la scala di equivalenza;
- p) disponibilità di u patrimonio, mobiliare e immobiliare, complessivamente superiore a 100 mila euro;
- q) violazione delle disposizioni in materia di variazione del nucleo familiare e di ospitalità temporanea;
- r) inottemperanza al provvedimento di mobilità d'ufficio;
- s) impedimento all'accesso all'alloggio nello svolgimento delle attività di controllo e verifica sull'occupazione e conduzione dell'alloggio ERP;
- t) impedimento all'esecuzione di opere di manutenzione determinando gravi danni all'alloggio e alle pertinenze dello stesso;
- u) dichiarazioni mendaci e presentazione di documentazione falsa;
- v) sottoscrizione di un contratto di locazione ad uso abitativo per un immobile privato, salvo casi particolari debitamente motivati e documentati, autorizzati dal soggetto gestore.

In presenza di persone all'interno del nucleo familiare con invalidità del 100% ovvero con disabilità riconosciuta con necessità di sostegno intensivo, elevato o molto elevato, tale da rendere necessario un intervento assistenziale permanente, continuativo e globale nella sfera individuale o in quella di relazione, il limite di cui alla lettera n) è elevato a 50 mila euro e i limiti di cui alle lettere o) e p) sono raddoppiati.

12.4 Risoluzione per morosità

Competenza: Ufficio Morosità e Contenzioso

La morosità superiore a sei mesi nel pagamento del canone di locazione e/o delle spese accessorie è causa di risoluzione del contratto e conseguentemente di sfratto, come descritto al capitolo 10 - Morosità.

La morosità è altresì causa di decadenza dall'assegnazione, secondo quanto disposto dalla Legge Regionale all'art. 38 lett. f).

13 Autogestione dei servizi, degli spazi comuni e delle manutenzioni

Competenza: Ufficio Patrimonio

Casa S.p.A. favorisce e promuove l'autogestione, da parte dell'utenza, dei servizi accessori, degli spazi comuni e delle manutenzioni dei fabbricati.

L'Autogestione si occupa dell'erogazione dei servizi comuni e della gestione degli spazi comuni, nonché della piccola manutenzione dei fabbricati e degli spazi di pertinenza; per il funzionamento delle Autogestioni si applicano analogicamente, se il Regolamento non ha disposto diversamente, le disposizioni del Codice civile per i Condomini.

L'Autogestione regolarmente costituita è un soggetto giuridico autonomo rispetto al Comune proprietario e a Casa S.p.A. ed esercita i conseguenti poteri, stabilendo rapporti giuridici e contrattuali con fornitori e terzi in genere.

Nel Regolamento si afferma che l'Autogestione, regolarmente costituita, può anche essere riconosciuta dal Comune e da altre Pubbliche amministrazioni come soggetto di base di riferimento per le proprie politiche sociali.

Il controllo, ma anche il supporto tecnico-giuridico alle Autogestioni, è garantito dalla Commissione per le Autogestioni, composta pariteticamente da rappresentanti della proprietà, del soggetto gestore e delle organizzazioni sindacali dell'utenza. Il Regolamento prevede anche uno

strumento del tutto nuovo: un nucleo arbitrale, che si riunirà presso Casa S.p.A. ed al quale gli assegnatari potranno rivolgersi per comporre quelle questioni di rapporto di vicinato che finora venivano sottoposte alla Commissione per le autogestioni, aggravandone il lavoro.

Il finanziamento alle Autogestioni è costituito dalle quote per servizi versate dagli assegnatari e da una quota per la piccola manutenzione alle parti comuni, attribuita dai Comuni proprietari. Per adeguare il contributo alle effettive spese, L.O.D.E. ha previsto, con il nuovo Regolamento approvato il 7.04.2006, che il contributo sia aumentato del 50% nei casi di autogestioni dotate di impianti complessi o gestionalmente più onerose.

Gli organi obbligatoriamente presenti nell'Autogestione sono l'Assemblea ed il Responsabile; il Comitato di Gestione è obbligatorio solo nelle Autogestioni di dimensioni medio-grandi. L'Assemblea ha il potere decisionale, che si esprime in particolare nell'approvazione del preventivo e del consuntivo.

La partecipazione alle spese comuni da parte degli assegnatari autogestori è obbligatoria. Per gli inadempimenti sono previste sanzioni che vanno dal procedimento ingiuntivo, attivabile dall'Autogestione stessa, alla decadenza dall'assegnazione o alla risoluzione del contratto, oppure a sanzioni pecuniarie.

Lo scioglimento dell'Autogestione può conseguire solo all'accertato venir meno non recuperabile della capacità operativa dell'Autogestione stessa; prima di giungere ad una conclusione così radicale, su iniziativa della Commissione per le Autogestioni, si attiva una fase di commissariamento, tendente non solo al proseguimento della gestione corrente, ma anche al ripristino delle condizioni ordinarie di gestione ed alla ricostituzione degli organi.

14 Condominio

alloggi in amministrazione condominiale

(art. 32 L.R.T. n. 2/2019)

Competenza: Ufficio Patrimonio

Nei fabbricati in parte ceduti in proprietà l'amministrazione è tenuta in forma condominiale a norma del Codice Civile.

Fino al momento della nomina di un amministratore Casa S.p.A. continuerà, tuttavia, a svolgere le funzioni di gestione. In tale fase gli assegnatari in proprietà hanno l'obbligo di corrispondere a Casa S.p.A. le quote per spese generali, di amministrazione e manutenzione. Questa forma di gestione speciale è voluta dalla legge regionale per mantenere sempre una gestione corretta dei fabbricati anche nella fase intermedia e cessa non appena i proprietari decidono di formalizzare la nomina dell'amministratore.

Gli assegnatari in locazione di alloggi compresi negli stabili a regime condominiale hanno il diritto di voto, in luogo di Casa S.p.A., per le delibere relative alle spese ed alle modalità di gestione dei servizi a rimborso ivi compreso il riscaldamento. Le spese relative a tali servizi sono versate direttamente all'amministrazione del condominio.

15 Vendite

Competenza: Ufficio Patrimonio

In linea generale gli alloggi di edilizia pubblica sono inalienabili, dovendo servire allo scopo di fornire un'abitazione ad un costo sopportabile a chi non è in grado di procurarsela da solo sul mercato.

Gli alloggi pubblici in Italia e nella nostra regione sono troppo pochi per consentire vendite generalizzate senza far venir meno le finalità sociali fondamentali del nostro settore.

Partendo da tale considerazione, la Regione Toscana ha approvato un piano di vendite attraverso una specifica norma L.R.T. 5/2014 che determina quali alloggi poter cedere ed in quale ordine, numero e modalità proporre di alienarli a favore di assegnatari, in via prioritaria, o soggetti terzi, per casi specifici.

La vendita avviene con gradualità, tenendo conto delle opportunità di rinnovamento del patrimonio e delle possibilità di reinvestimento.

I contenuti dei piani nel loro complesso sono portati a conoscenza degli assegnatari attraverso i normali canali di informazione.

In tutti i casi, per ricevere la richiesta di manifestazione d'interesse all'acquisto dell'alloggio, inviata da Casa S.p.A. sulla base di specifiche tempistiche fissate dal LODE Fiorentino, è necessaria la conformità dei requisiti previsti per l'assegnazione ERP ed essere in regola con i canoni di locazione fino al giorno dell'acquisto.

In caso di acquisto rateale, Casa S.p.A. emette i bollettini mensili addebitando anche la parte di interessi legali nelle modalità previste dalla normativa vigente.

16 Tempi di risposta

Consegna chiavi	entro 2 gg lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune l'assegnatario deve essere contattato per fissare un appuntamento
Stipula contratto di locazione	entro 30 gg dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari
Richiesta riduzione canone (ex art. 28/5 L.R.T. 2/19 e s.mi.)	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese
Richiesta variazione intestatario di riferimento	dal mese successivo alla presentazione della richiesta
Richiesta di autorizzazione variazione nucleo familiare	Adeguamento del canone e autorizzazione dal primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta salvo esito negativo dei controlli dovuti (v. paragrafo 7.4);
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta
Risposta a richiesta di autorizzazione all'esecuzione di lavori	entro 30 gg dalla ricezione della richiesta
Verifica necessità di interventi di manutenzione urgenti	entro 2 gg dalla ricezione della segnalazione
Addebito servizi a canone e a rimborso	<u>Servizi a canone in rate mensili costanti</u> <u>Servizi a rimborso</u> prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura <u>riscaldamento centralizzato:</u> sia acconti che conguaglio in otto rate mensili
Richiesta nuovo codice personale di accesso all'area riservata	prima bolletta utile successiva alla richiesta

Casa S.p.A. si è assunta l'impegno del rispetto dei tempi di risposta indicati, predisponendo un sistema di monitoraggio informatico per ciascuna voce, con diffusione dei risultati tramite la pubblicazione sui suoi strumenti informativi.

17 Modulistica

La modulistica prevista per la gestione del rapporto di locazione è ritirabile presso la sede della Società. La compilazione dei moduli è assistita da personale addetto, in modo da facilitare l'inserimento di tutte le informazioni necessarie a garantire il completamento della pratica.

Tale modulistica è riferita a:

- accertamento dei redditi,
- aggiornamento del canone,
- ampliamento del nucleo familiare,
- ospitalità temporanea,
- subentro nelle assegnazioni e subentro tra vivi,
- domanda di autorizzazione ad eseguire lavori,
- richiesta sostituzione caldaia singola;
- richiesta accesso al fondo sociale.

Gli ultimi due modelli elencati sono disponibili anche sul sito internet www.casaspa.it entrando dal menù nella voce "documenti".

È inoltre disponibile sulla rete il modulo di richiesta di accesso all'archivio entrando dal menù nella voce "archivio storico".

18 Tariffario

Approvato dalla Conferenza L.O.D.E. dei 30 Comuni dell'Area Fiorentina nella seduta del 29 novembre 2024.

TARIFFARIO			
TIPOLOGIA	TARIFFA	NOTE	Rif. Contratto servizi
Servizio accesso, ricerca documentazione e rilascio attestazioni	€ 10,00	Elevabili fino al triplo, secondo tipologia di ricerca. Con agevolazioni per studi di archivio	No
Rilascio fotocopie, stampe e copie digitali scannerizzate	€ 1,00	Per ogni pagina. Incremento secondo costo effettivo, per riproduzioni fuori standard (A4-A3) o a colori.	No
Rilascio copie digitali	€ 0,50	Per ogni pagina. Incremento secondo costo effettivo, per riproduzioni fuori standard (A4-A3) o a colori.	No
Rimborso spese bollettazione	€ 0,83	A bollettino. Tariffa raddoppiata per pagamento tramite SDD. Sconto di € 0,41 per invio bollettino tramite e_mail	Art. 7 comma 4 Art. 7 comma 5
Richiami per morosità	€ 10,00	Con riduzione o esenzione in casi di disagio. Elevabili fino al triplo per tipologia di richiamo	Art. 7 comma 8
Riaddebito su bollettino di insoluti verso terzi	€ 10,00	Con riduzione o esenzione in casi di disagio. Elevabili fino al triplo per tipologia di richiamo	No
Diffide per morosità	€ 30,00	Con riduzione o esenzione in casi di disagio. Elevabili fino al doppio per tipologia della diffida	Art. 7 comma 8 Art. 8 comma 8
Diffide per violazioni regolamenti	€ 30,00	Con riduzione o esenzione in casi di disagio. Elevabili fino al doppio per tipologia della diffida	Art. 7 comma 8 Art. 7 comma 9 Art. 8 comma 8
Messa in mora legale	€ 200,00	Oltre spese vive	Art. 7 comma 6
Pagamento morosità in giudizio, prima dell'ordinanza di convalida di sfratto	€ 350,00	Oltre spese vive – assorbe il precedente	Art. 7 comma 6

Pagamento morosità in giudizio, dopo l'ordinanza di convalida di sfratto	Importo liquidato dal Giudice	Oltre spese vive	Art. 7 comma 6
Istruttorie ulteriori per fatto dell'utente	€ 30,00	Con esenzione per casi sociali. Riducibili fino alla metà o elevabili fino al doppio, secondo tipologia o causale.	Art. 7 comma 7
Gestione pratiche rimozione veicoli in stato di abbandono	€ 50,00	Con esenzione per casi sociali. Riducibili fino alla metà o elevabili fino al doppio, secondo tipologia o causale.	Art. 7 comma 28
Gestione pratiche rimozioni ingombranti in stato di abbandono in spazi comuni	€ 30,00	Con esenzione per casi sociali. Riducibili fino alla metà o elevabili fino al doppio, secondo tipologia o causale.	No
Stipula contratti non residenziali di proprietà di terzi	€ 50,00	Elevabili fino al triplo per natura e valore	No

19 Orari di apertura al pubblico

Presso la sede di Casa S.p.A. in **Via Fiesolana, 5**

rapporti con l'utenza canoni di locazione autogestioni patrimonio condomini documentazione tecnica manutenzione	MARTEDÌ	09.00 – 12.30
	VENERDÌ	09.00 – 12.30

Pagamenti arretrati previo appuntamento	dal LUNEDÌ al VENERDÌ
---	-----------------------

20 Principali recapiti della società

Casa S.p.A.
Via Fiesolana n. 5
50121 FIRENZE
Tel. 055.22.624.1
Fax 055.22.624.269

Sito internet: www.casaspa.it
e-mail: info@casaspa.org
PEC: segreteria@pec.casaspa.org

R.E.A. 533622
C.F. e P.IVA 05264040485