

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **SOMMARIO**

#### **A) PREMESSE:**

Chi siamo  
Carta dei Servizi e Guida ai servizi  
Reclami e Segnalazioni  
Informazione e Comunicazione

#### **B) GUIDA AI SERVIZI**

Stipula del contratto di locazione a seguito di assegnazione  
Consegna dell'Alloggio  
Determinazione del canone di locazione  
Decadenza dall'assegnazione di alloggio ERP  
Presentazione della Dichiarazione biennale dei Redditi  
Pagamento dei canoni di locazione  
Morosità nei pagamenti dei Canoni di locazione e/o spese accessorie  
Ampliamento del nucleo assegnatario  
Ospitalità temporanea e coabitazione  
Allontanamento temporaneo dall'alloggio  
Variazione della composizione del nucleo familiare per uscita componenti  
Subentro nel contratto di locazione  
Domanda di cambio alloggio  
Comunicazione disdetta alloggi  
Regolamento d'utenza degli alloggi ERP e Norme di buon vicinato  
Manutenzione degli alloggi e delle parti comuni  
Migliorie apportate dagli utenti  
Manutenzione a seguito di guasti  
Sistemazione alloggi per nuova assegnazione

#### **C) STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

tempistica

#### **D) INFORMAZIONI UTILI**

indirizzi, numeri utili e orari di apertura al pubblico

-----oooooooooooo-----

### **A) PREMESSE**

#### **CHI SIAMO**

SPES scr1, è una società a totale partecipazione pubblica istituita per la gestione degli alloggi di ERP (Edilizia Pubblica Residenziale) attraverso specifico Contratto di Servizio.  
I Soci sono i Comuni della Provincia di Pistoia (ad eccezione del Comune di Abetone). Essi esercitano la loro funzione di indirizzo e controllo in sede del LODE Pistoiese, (LODE = Livello Ottimale di Esercizio).

L'Azienda costituisce lo strumento attraverso cui i Comuni e la Regione garantiscono la gestione unitaria del patrimonio di ERP e l'esercizio delle proprie funzioni in materia di coordinamento ed attuazione di politiche abitative.

L'Azienda aderisce a Federcasa, l'Associazione degli Istituti, Aziende ed Enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la casa, associati a Confservizi.

### **CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI**

Nella definizione dei requisiti dei servizi di cui alla Guida ai Servizi, si tiene conto delle indicazioni presenti nella Legge Regionale n° 96/1996, così come modificata dalla L.R. 41/2015.

Con il presente documento, si intende disciplinare le attività d'informazione e comunicazione rivolte a tutti i portatori di interesse ed in particolar modo a:

- gli utenti assegnatari degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ed a quelli che intendono farne richiesta;
- ai Committenti (Comuni della Provincia di Pistoia ed altri Soggetti Pubblici e privati) che usufruiscono dei servizi della Società.

Spes scrl ha inteso questo documento oltre che come strumento di illustrazione delle tipologie di servizi svolti anche come supporto, per i soggetti interessati, su come accedere agli stessi servizi. La sezione "Standard di erogazione dei servizi", riporta gli indicatori prestazionali che l'Azienda si impegna ad osservare nella erogazione dei servizi.

Nella erogazione dei servizi al cliente, Spes scrl si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

#### **UGUAGLIANZA**

Si garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni, senza nessun tipo discriminazione. Si adottano tutte le iniziative necessarie, per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei clienti portatori di handicap.

#### **IMPARZIALITA' E CONTINUITA'**

I servizi sono erogati in osservanza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; Spes scrl si impegna a svolgere la propria attività in maniera continua e regolare con l'adozione delle misure necessarie a ridurre al minimo gli eventuali disagi per gli utenti/clienti per causa di forza maggiore.

#### **PARTECIPAZIONE**

Si assicura, a garanzia della corretta erogazione del servizio, l'accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/Clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

#### **ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE**

Spes scrl si adopera al meglio nei processi di comunicazione per la corretta gestione dell'accoglienza e informazione del cliente/utente.

#### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

L'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati sono soggetti a costante miglioramento. A tale scopo sono stati definiti degli indicatori che rappresentano l'impegni in termini di tempi di risposta alle richieste di servizio pervenute dai clienti (vedi sezione "standard di erogazione dei servizi").

Il presente documento viene distribuito nelle forme più opportune agli interessati, in sede di firma del contratto di locazione ed inoltre è pubblicato nel Sito internet dell'Azienda [www.spesweb.it](http://www.spesweb.it)

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Nel perseguire un continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi Spes scrl i Clienti possono inviare reclami e segnalazioni attraverso la modulistica reperibile presso gli Uffici della Società e nel sito internet.

### **INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE**

Spes scrl riconosce, quale obiettivo strategico per un servizio di qualità all'Utente di ERP, una informazione corretta e tempestiva ed una efficace comunicazione.

C'è un preciso impegno dell'Azienda ad attuare e utilizzare tutti gli strumenti necessari e le risorse disponibili, ivi incluso, l'utilizzo di un linguaggio comprensibile nel rispetto delle differenze tra gli utenti, allo scopo di migliorare i processi di informazione e comunicazione verso l'esterno.

La comunicazione potrà essere diretta, come ad esempio indicazioni sulle bollette dei canoni, o generale con la pubblicazione di scadenze e disposizioni sul sito o sui giornali locali o altri mezzi di comunicazione di massa.

## **B) GUIDA AI SERVIZI**

*La guida ai servizi si prefigge di evidenziare i criteri e le modalità per l'erogazione dei servizi e le procedure da seguire per ciascuna istanza, tenendo conto dei diritti e dei doveri degli inquilini.*

### **STIPULA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE A SEGUITO DI ASSEGNAZIONE**

I Comuni provvedono all'assegnazione degli alloggi di ERP, costruiti, acquisiti o comunque che si rendano disponibili, destinati all'assistenza abitativa mediante pubblici concorsi indetti con bandi. A seguito del provvedimento di assegnazione di un alloggio di ERP emanato dal Comune, il nuovo assegnatario viene convocato presso la Sede di Spes srl per la firma del contratto di locazione.

Il rapporto locativo, fermo restando il possesso dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP, è a tempo indeterminato per le assegnazioni ordinarie ed è formalizzato con contratto di locazione che prevede il versamento di un deposito cauzionale e la partecipazione dell'utente alle spese di registrazione e bollo.

Sono previsti casi di assegnazione temporanea, il cui rapporto non può superare il periodo massimo di tre anni.

La normativa concede ai Comuni anche alcune possibilità di conferimento provvisorio di un alloggio ad un nucleo familiare non assegnatario, indicandone le modalità.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la stipula del contratto.

### **CONSEGNA DELL'ALLOGGIO**

Nello stesso giorno della firma del contratto, viene concordata la data di consegna delle chiavi dell'alloggio. La consegna delle chiavi, autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio. Le chiavi vengono consegnate, dal personale incaricato di Spes srl in sede di sopralluogo congiunto presso l'alloggio.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la consegna dell'alloggio.

L'Assegnatario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'alloggio e trasferirvi la residenza anagrafica entro 30 giorni dalla consegna delle chiavi, trascorsi i quali, se vi è la mancata occupazione e senza giustificato motivo, devono essere attivate le procedure di decadenza dell'assegnazione

### **DETERMINAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE**

Il canone degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato sulla base dei criteri stabiliti dalla Legge Regionale n°96/96.

La normativa regionale prevede formule di calcolo diverse, che tengono conto della capacità reddituale del nucleo assegnatario e di elementi oggettivi dell'alloggio.

Obbligatoriamente negli anni dispari la SPES deve dare attuazione alle procedure di revisione dei redditi dei nuclei familiari degli assegnatari e conseguentemente aggiorna i canoni di locazione con decorrenza 1° gennaio dell'anno successivo.

Facoltativamente, il canone può essere variato da Spes su richiesta dell'assegnatario in caso di diminuzione del reddito avvenuta nell'anno precedente.

### **DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DI ALLOGGIO ERP**

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, anche su segnalazione ed istruttoria da parte di Spes srl, nei confronti del nucleo assegnatario dell'alloggio di ERP che nel corso del rapporto di locazione abbia perso i requisiti di legge per poter continuare ad usufruire di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

I casi sono i seguenti :

- mancata stabile occupazione dell'alloggio fatti salvi i casi autorizzati e/o per un periodo superiore a tre mesi;

- sublocazione a terzi dell'alloggio assegnato, anche nel periodo di allontanamento autorizzato;
- inserimento di soggetti non autorizzati nel nucleo familiare;
- mutamento della destinazione d'uso dell'alloggio;
- uso illecito o immorale dell'alloggio;
- gravi contravvenzioni al Regolamento d'Utenza degli alloggi;
- gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- morosità superiore a sei mesi, salvo i casi autorizzati dal Comune;
- perdita requisiti per l'assegnazione;
- superamento dei limiti di reddito indicati dalla normativa per la permanenza;
- inadempimento alle richieste periodiche di aggiornamento della documentazione per l'accertamento del reddito e dei requisiti di permanenza;
- esecuzione di opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato, senza il prescritto titolo autorizzativo;
- possesso di altri immobili.

In presenza di uno dei casi sopra citati, Spes provvede ad inoltrare all'utente la comunicazione di avvio del procedimento invitando l'assegnatario a produrre documentazione idonea a dimostrare l'insussistenza delle circostanze contestate, dopodiché invia le risultanze al Comune.

Il procedimento conclusivo viene attivato e condotto dal Comune competente, cui compete di dichiarare o meno la decadenza con apposito provvedimento.

A seguito di tale provvedimento Spes srl ricalcola il canone di locazione ed applica la maggiorazione del canone medesimo fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio, dandone comunicazione all'interessato.

L'emissione della bolletta maggiorata viene preventivamente segnalata al soggetto interessato con apposita comunicazione.

### ***PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE BIENNALE DEI REDDITI***

Ogni 2 anni è obbligatorio, per tutti gli assegnatari, fornire i dati inerenti il reddito nel periodo richiesto mediante auto-certificazione, con le modalità e tempistiche comunicate agli utenti da SPES con appositi avvisi e circolari.

La mancata, incompleta o infedele dichiarazione, comporta le gravi conseguenze previste dalla normativa in caso di inadempienza e falsa dichiarazione, cioè attivazione della decadenza e segnalazione alla Procura.

Contestualmente alla revisione dei redditi, Spes effettua accertamenti atti a verificare il mantenimento dei requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio, dato che in caso di perdita anche temporanea di uno solo degli stessi, si incorre nella decadenza dall'assegnazione.

All'assegnatario inadempiente ovvero contro cui è stata pronunciata decadenza viene applicato un canone sanzionatorio.

### ***PAGAMENTO DEI CANONI DI LOCAZIONE***

Ogni mese viene inviato, presso il domicilio dell'assegnatario, la fattura riepilogativa delle varie voci che compongono la bolletta e il bollettino prestampato per il pagamento.

La fattura può contenere addebiti e/o accrediti per:

- affitto, indennità di occupazione, ecc.
- spese inerenti il contratto quali imposta di bollo, spese di registrazione, deposito cauzionale;
- importi relativi ad acconti e conguagli per servizi condominiali ed altro a rimborso di spese sostenute da SPES;
- eventuali interessi e indennità di mora per mancati o ritardati pagamenti;
- importi incassati per conto terzi (amministratori esterni, sindacati, ecc.)

L'assegnatario è tenuto a pagare il canone di locazione, ed ogni altro onere richiesto, esclusivamente con il bollettino di pagamento fornito.

Gli utenti possono, in alternativa, scegliere la domiciliazione bancaria con addebito sul proprio C/C bancario o postale.

È importante fare attenzione alla data di scadenza (di norma l'ultimo giorno del mese di riferimento), riportata sul bollettino, poiché il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione di una indennità di mora e/o interessi di mora.

### **MOROSITA' NEL PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE E/O SPESE ACCESSORIE**

Alle scadenze stabilite, l'assegnatario è tenuto al pagamento dei canoni di locazione e delle spese accessorie condominiali, comprese quelle gestite da soggetti autorizzati.

Il mancato rispetto del termine di pagamento comporta l'addebito delle indennità ed interessi stabiliti dalla Legge.

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, Spes srl invia allo stesso un sollecito alla regolarizzazione e di seguito la diffida e la messa in mora.

Ove l'utente non provveda a sanare la morosità ovvero non sussista un accordo stragiudiziale finalizzato al recupero della stessa concordato con l'Ufficio, Spes srl attiva le opportune azioni giudiziali per il recupero del credito.

Il mancato pagamento o il mancato rispetto dei piani di rientro concordati, dà luogo all'avvio del procedimento di rilascio dell'alloggio.

### **AMPLIAMENTO DEL NUCLEO ASSEGNATARIO**

Si ha ampliamento del nucleo familiare quando nel contesto del nucleo dell'assegnatario succedono eventi che comportano l'aumento del numero delle persone che vivono nell'alloggio di ERP.

A) Ampliamento naturale del nucleo dell'assegnatario

L'ampliamento naturale è legato ad eventi quali nascita figli, matrimonio e unione civile. E' previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento stabilito con provvedimento giudiziario.

B) Ampliamento differito del nucleo dell'assegnatario.

L'ampliamento differito è relativo alla presenza di persone autorizzate dal Comune alla convivenza a tempo indeterminato.

Qualora l'assegnatario intenda effettuare un ampliamento differito deve presentare tempestivamente, al Comune e alla Spes, l'istanza indicando e documentandone le motivazioni.

La convivenza, una volta autorizzata, comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della nuova autocertificazione dei redditi.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'ampliamento del nucleo.

### **OSPITALITA' TEMPORANEA E COABITAZIONE**

A) Ospitalità Temporanea

Gli assegnatari, previa richiesta formale e scritta, motivata e documentata, e conseguente autorizzazione da parte di a Spes srl, possono ospitare persone estranee al nucleo familiare per un periodo massimo di 2 anni.

Eventuali proroghe, concesse da Spes srl, sono possibili in caso di giustificati e gravi motivi. In questo caso il canone subisce delle variazioni in incremento.

B) Coabitazione

La coabitazione riguarda le persone non comprese nell'originario nucleo familiare dell'assegnatario che, legati da un rapporto di lavoro di assistenza a componenti del nucleo familiare medesimo, siano ospitate dall'assegnatario stesso.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata tempestivamente allegando il contratto di lavoro.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione del nucleo ospitante per cessione parziale dell'alloggio.

L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la risposta alla richiesta di Ospitalità temporanea e coabitazione da parte dell'Assegnatario.

### **ALLONTANAMENTO TEMPORANEO DALL'ALLOGGIO**

In caso di allontanamento temporaneo dall'alloggio, anche di un componente del nucleo familiare, occorre inviare a Spes scrl la comunicazione con indicazione e documentazione dei motivi e del periodo previsto di assenza. L'allontanamento deve essere preventivamente autorizzato da Spes che verifica sia lo stato di occupazione nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso.

In caso di allontanamento non autorizzato, Spes avvia il procedimento di decadenza. Non è consentito di ospitare terze persone in caso di allontanamento dall'alloggio.

### ***VARIAZIONE COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE PER USCITA DEI COMPONENTI***

Il nucleo familiare assegnatario può variare in seguito all'uscita/decesso di componenti del nucleo stesso.

Il soggetto che esce dal nucleo familiare perde il requisito di assegnatario.

In caso di variazione è necessario presentare agli uffici di Spes scrl la relativa comunicazione della nuova situazione familiare; la variazione di canone avverrà con decorrenza 1° gennaio dell'anno successivo, previa presentazione dei redditi riferiti all'anno precedente.

In caso di decesso dell'assegnatario la variazione della composizione del nucleo consente la rideterminazione del canone di locazione sulla base di autocertificazione dei redditi di tutti i residenti nell'alloggio e della nuova situazione del nucleo a decorrere dal secondo mese successivo alla comunicazione.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la risposta alla richiesta di variazione nucleo.

### ***SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE***

I componenti del nucleo assegnatario aventi diritto, subentrano nel contratto di locazione in caso di decesso o di abbandono dell'alloggio da parte dell'assegnatario, previo accertamento dei requisiti.

L'inquilino deve inviare, in tempi brevi, istanza di subentro.

La Spes, predisposte le necessarie verifiche (esistenza del diritto di subentro, assenza di cause di decadenza, veridicità delle comunicazioni fornite, conformità alle disposizioni dei regolamenti), comunica le risultanze al Comune per l'individuazione del soggetto subentrante. Una volta ricevuto dal Comune il nominativo, Spes convoca il nuovo assegnatario per la stipula del contratto.

Nella sezione "Standard di erogazione dei servizi" vengono definiti i tempi previsti per la risposta alla richiesta di subentro da parte del nuovo assegnatario.

### ***DOMANDA DI CAMBIO ALLOGGIO***

La mobilità degli assegnatari ERP è disciplinata dai Regolamenti approvati dai Comuni della Provincia di Pistoia.

La domanda va presentata direttamente al Comune di competenza, che ne determina l'accoglimento fornendone notizia a Spes.

Nel caso di concessione ed accettazione del cambio alloggio, Spes scrl provvede a convocare l'assegnatario attivando le procedure previste per la stipula del contratto e la consegna dell'alloggio.

### ***COMUNICAZIONE DISDETTA ALLOGGIO***

La disdetta della locazione di alloggio deve essere comunicata dall'assegnatario a Spes scrl su modello appositamente predisposto e disponibile presso gli Uffici o sul sito internet della Società.

In caso di decesso dell'assegnatario (se unico componente il nucleo familiare) la disdetta deve essere comunicata dagli eredi.

Prima della consegna delle chiavi dell'alloggio ad un incaricato di Spes scrl, è necessario che l'assegnatario uscente o gli eredi di quest'ultimo, provvedano alla disdetta delle utenze (gas/luce/acqua, telefono, ecc.).

La data di restituzione effettiva delle chiavi potrà avvenire entro i 10 giorni successivi alla data di rilascio comunicata dall'assegnatario.

L'alloggio dovrà essere sempre riconsegnato vuoto, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti.

Qualora l'alloggio venga restituito nelle condizioni non conseguenti ad un normale uso, la SPES valuterà se attivare o meno la richiesta danni.

In caso di attivazione, la SPES invia una successiva comunicazione informando dell'entità del danno rilevato secondo la "TABELLA DEGLI ONERI A CARICO DEGLI INQUILINI PER DANNI ALL'ALLOGGIO" pubblicata sul sito.

L'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie fino alla riconsegna della unità immobiliare.

Alla chiusura del rapporto locativo, Spes srl provvederà all'eventuale rimborso del deposito cauzionale, se dovuto.

### **REGOLAMENTO D'UTENZA DEGLI ALLOGGI ERP E NORME DI BUON VICINATO**

Le norme del Regolamento d'utenza degli alloggi di ERP si applicano a tutti gli alloggi individuati dalla Legge Regionale.

Gli assegnatari ed occupanti degli alloggi ERP sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute o richiamate nel contratto di locazione, di quelle previste nel Regolamento d'utenza, consegnato alla firma del contratto di locazione a tutti gli Assegnatari e nei regolamenti riguardanti i fabbricati in regime di Condominio.

Qualora l'assegnatario o altro componente il nucleo familiare avente diritto o ospite o coabitante, violi in modo grave le norme del Regolamento d'utenza, Spes srl provvederà, dopo la formale contestazione dell'addebito, a segnalare al Comune di residenza l'inosservanza delle disposizioni per i conseguenti provvedimenti che possono determinare anche l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione e la risoluzione del contratto di locazione previste dalla Legge Regionale.

La copia del regolamento d'utenza può essere ritirata presso gli Uffici Spes srl o scaricata dal sito internet.

### **MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI E DELLE PARTI COMUNI**

L'assegnatario è tenuto a eseguire tutte quelle attività manutentive (manutenzioni ordinarie) che gli competono ai sensi del Codice Civile e del Regolamento d'utenza, utili a conservare l'alloggio, le pertinenze e le parti comuni in buono stato d'uso.

L'Amministratore di condominio, se esistente, è tenuto ad eseguire tutte quelle attività manutentive (manutenzioni ordinarie) che gli competono ai sensi del Codice Civile e del Regolamento d'utenza, utili a conservare le pertinenze e le parti comuni in buono stato d'uso (ascensore, vano scale, centrale termica, fosse biologiche, ecc.). I pagamenti delle spese condominiali di competenza degli assegnatari vengono effettuati direttamente dagli stessi all'Amministratore di condominio o, in casi particolari, alla SPES, che provvede a riversarli periodicamente, qualora incassati. In caso di morosità consolidata, SPES può versare all'Amministratore quanto dovuto e successivamente tutte le spese saranno addebitate sulla bolletta mensile dei canoni dell'Utente.

Gli assegnatari il locazione hanno diritto di partecipazione all'Assemblea e diritto di voto esclusivamente per quanto riguarda le spese di loro competenza (spese ordinarie).

Nei fabbricati in cui la proprietà è interamente pubblica, Spes srl gestisce i servizi relativi ai fabbricati ripartendo i relativi costi fra gli assegnatari.

Ad ogni unità immobiliare gestita, vengono attribuite mensilmente quote di acconto calcolate tenendo conto delle spese sostenute negli anni precedenti, seguendo le prassi di ripartizione previste dalle norme in vigore e quanto definito dal "Regolamento d'utenza".

Tale regolamento definisce quali, fra le differenti tipologie dei servizi soggetti a pagamento, siano:

- a carico del Proprietario/Gestore dell'alloggio (Comuni/Spes srl);
- a carico esclusivamente dell'Assegnatario dell'alloggio medesimo;
- a carico in quota parte del proprietario e dell'Assegnatario.

Fra i servizi a carico dell'assegnatario, rientrano il riscaldamento, spese manutenzione ascensore, spese pulizia scale e parti comuni, luce scale, acqua, manutenzione ordinaria delle parti comuni (sostituzione di lampade, pulizia di fognature, ripartizione di infissi, ecc.)

Restano a carico del Proprietario/Gestore del fabbricato (Comune/Spes scrl) le spese di manutenzione straordinaria.

Per quanto riguarda la Manutenzione delle caldaie/scaldabagni a gas, è fatto obbligo in capo all'assegnatario, di sottoscrivere con ditta di sua fiducia un contratto per la manutenzione della caldaia e tutti gli adempimenti di legge.

### **MIGLIORIE APPORTATE DAGLI UTENTI**

Gli assegnatari devono richiedere l'autorizzazione alla esecuzione di interventi costituenti migliorie o modifiche a strutture ed impianti. L'autorizzazione va richiesta preventivamente e in forma scritta a Spes scrl, e, se riguardante parti comuni del fabbricato in presenza di Condominio, la stessa va comunicata all'Amministratore per le eventuali deliberazioni del Condominio.

L'autorizzazione rilasciata da SPES è subordinata al rilascio dei nullaosta degli Enti preposti (Comune, Regione, VVFF, Belle Arti, ecc.) laddove necessari, a cura e spese dei richiedenti.

Laddove tali interventi richiedano l'aggiornamento della planimetria catastale, tale onere è a carico esclusivo dell'assegnatario richiedente e la procedura di regolarizzazione dell'autorizzazione si completa con l'invio a SPES dell'impegnativa.

Le spese per l'esecuzione del lavoro sono a totale carico dell'assegnatario e non sono in alcun modo rimborsabili in caso di rilascio dell'alloggio.

I lavori autorizzati non devono essere rimossi in caso di rilascio dell'alloggio.

### **MANUTENZIONE A SEGUITO DI GUASTI**

In caso di guasti, la richiesta di intervento viene fatta per iscritto o tramite telefono ai numeri indicati sul sito internet e nella sezione "Informazioni Utili" successivamente riportata.

La SPES provvede quanto prima ad effettuare un sopralluogo, se necessario, per verificare la segnalazione pervenuta e conseguentemente ad attivarsi, se di sua competenza, secondo i tempi previsti nella sezione "Standard di erogazione dei servizi".

Tali interventi sono classificati in funzione delle tipologie di guasto:

- Urgenti
- Ordinari

Le richieste urgenti riguardano guasti di estrema gravità come ad esempio:

- sentori di gas incombusti o fumi combustivi;
- gravi allagamenti di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente gravanti su altri alloggi;
- fuoruscita di liquami;
- incendio;
- qualsiasi altro caso segnalato che pregiudichi l'immediata sicurezza degli assegnatari.

Negli interventi "ordinari" rientrano tutti quelli, non di competenza dell'assegnatario, e non rientranti nella casistica degli "urgenti".

Solo ed esclusivamente per eventi urgenti ed improcrastinabili, nei giorni festivi e prefestivi la Spes scrl ha attivo un servizio di reperibilità il cui numero e modalità di intervento è riportato nel sito internet della Società: [www.spesweb.it](http://www.spesweb.it).

### **SISTEMAZIONE ALLOGGI PER NUOVA ASSEGNAZIONE**

Una volta rilasciati gli alloggi di ERP, questi saranno oggetto di interventi di risistemazione per una nuova assegnazione.

Se gli interventi sono riconducibili ad una manutenzione ordinaria, questi sono di competenza della Spes scrl da eseguirsi con fondi di bilancio; mentre se trattasi di interventi straordinari il finanziamento dovrà essere reperito in altre forme, escluso il bilancio Spes.

I tempi per gli interventi manutentivi sono indicati nella sezione "Standard di erogazione dei servizi".



## C) STANDARD DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### TEMPISTICA

<b>servizio</b>	<b>modalità - condizioni</b>	<b>tempi – prestazioni</b>
convocazione e stipula contratto di locazione alloggi erp	convocazione con lettera o contatto telefonico e stipula contratto con assegnatario	convocazione per stipula contratto entro 30 giorni dalla comunicazione di alloggio pronto
consegna chiavi alloggio	la data della consegna delle chiavi viene concordata al momento della firma del contratto di locazione	entro 48 ore dalla sottoscrizione del contratto di locazione
adeguamento biennale del canone ai sensi della normativa regionale	verifica biennale sui requisiti di permanenza e sulle situazioni reddituali presentate dagli utenti	Invio circolare e modello autocertificazione entro il 15 luglio; acquisizione dichiarazioni entro ottobre; controllo aggiornamento anagrafe ed adeguamento nuovo canone con l'invio della bolletta nel mese di gennaio anno successivo.
variazione nucleo familiare per ampliamento naturale	comunicazione scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata del nucleo familiare	adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data della comunicazione
ampliamento differito del nucleo familiare (*)	richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata e previa acquisizione della determinazione del Comune in merito	entro 30 giorni dalla comunicazione del Comune adeguamento del canone
variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	richiesta scritta da parte dell'assegnatario di variazione del canone; nell'anno successivo presentazione della situazione reddituale aggiornata	entro 30 giorni dall'acquisizione dei redditi adeguamento canone a decorrere dal 1° gennaio
coabitazione (ammessa solo per persone che prestano assistenza a componenti del nucleo a seguito di regolare contratto di lavoro)	a seguito di richiesta scritta dell'assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro	risposta alla richiesta entro 30 giorni
subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con presentazione situazione reddituale aggiornata (in caso di termosingolo anche la documentazione attestante la manutenzione a norma di legge dell'impianto )	Stipula contratto entro 30 giorni dall'acquisizione di tutta la documentazione necessaria a termine di legge
cambio alloggio	a seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario.	tempi e modalità soggetto a diversa applicazione in funzione dei Regolamenti Comunali
disdetta e restituzione alloggio	comunicazione scritta da parte dell'assegnatario o eredi su appositi modelli con indicazione di una data presunta di restituzione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• accordo tra SPES e assegnatario/erede sulla data di riconsegna</li> <li>• nel giorno concordato sopralluogo e firma congiunta del verbale di restituzione presso l'alloggio</li> <li>• interruzione canone a partire dal giorno della riconsegna delle chiavi</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• eventuale attivazione di richiesta danni</li> </ul>
manutenzione a seguito di guasti urgenti	telefonata o segnalazione scritta da parte dell'assegnatario/avente titolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sopralluogo entro 2 giorni</li> <li>• intervento il più possibile immediato ovvero entro 2 giorni al massimo</li> </ul>
manutenzione a seguito di guasti ordinari	telefonata o segnalazione scritta da parte dell'assegnatario/avente titolo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sopralluogo entro 7 giorni, se ritenuto necessario</li> <li>• intervento, se di competenza SPES, a seconda della gravità entro 60 gg.</li> </ul>
Migliorie apportate dagli utenti	Richiesta scritta da parte dell'assegnatario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sopralluogo entro 30 giorni, se ritenuto necessario,</li> <li>• entro 60 gg rilascio dell'autorizzazione (in caso di non risposta, vale il silenzio/assenso)</li> </ul>
sistemazione alloggio sfitto da riassegnare con interventi riconducibili ad una manutenzione ordinaria	provvedimento di assegnazione da parte del Comune di riferimento	esecuzione interventi in un arco di tempo tra 1 e 3 mesi a seconda degli interventi occorrenti. Arco di tempo indicato al Comune all'atto della comunicazione di alloggio libero
sistemazione alloggio sfitto da riassegnare con interventi riconducibili ad una manutenzione straordinaria	subordinata alla disponibilità di finanziamenti specifici	esecuzione interventi solo quando sono disponibili i fondi necessari. Non vi sono previsioni.
gestione reclami	i reclami, effettuati sempre in forma scritta, possono essere presentati per inosservanza, da parte di Spes scrI, dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento	la Società si impegna a tenere in debito conto le segnalazioni pervenute e ad attivarsi per il miglioramento del servizio

(\*) requisito soggetto a diversa applicazione in funzione dei Regolamenti Comunali

## D) INFORMAZIONI UTILI

### INDIRIZZI – NUMERI UTILI – ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

SPES scrI

Sede: Via Del Villone n. 4 - 51100 - PISTOIA

sito internet: [www.spesweb.it](http://www.spesweb.it)

Centralino con risponditore automatico: Tel. 0573 - 504201

*Il risponditore suggerirà di selezionare:*

- 1 per Ufficio manutenzione e patrimonio
- 2 per Ufficio Inquilinato
- 3 per Ufficio Progettazione e Segreteria Tecnica
- 4 per Ufficio Ragioneria
- 5 per Ufficio Segreteria
- 6 per Segreteria Direttore e Presidenza

Fax 0573 - 32644

e-mail: info@spesweb.it  
PEC: spesspapt@pcert.postecert.it

Apertura al Pubblico

- ✓ Mercoledì: ore 11.00 – 13.00
- ✓ Giovedì: ore 15.00 – 17.00

Giorno di chiusura della Società per ricorrenza Santo Patrono: 25 luglio;

In particolari giorni dell'anno gli orari di apertura degli uffici possono variare. Si suggerisce di consultare il sito internet per gli aggiornamenti.