

carta *dei* servizi



edizione 2011

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 un documento che si propone di essere in linea con le esigenze degli utenti e non è prodotto una volta per tutte, ma destinato all'aggiornamento in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di Casa S.p.A.. L'obiettivo della Carta dei Servizi è che diventi consuetudine per l'utente conoscere 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.

indice

<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	1		
1 PRESENTAZIONE	4		
1.1 Attività di Casa S.p.A.	5		
1.1.1 Ricavi della società	6		
1.2 Organizzazione funzionale di Casa S.p.A.	6		
1.2.1 Organi di staff	7		
1.2.2 Servizio Gestione - Procedure - Relazioni	9		
1.2.3 Servizio Risorse - Legale - Affari Generali	10		
1.2.4 Servizio Attività Tecniche	10		
2 PRINCIPI DI SERVIZIO	11		
3 DIRITTI DEGLI UTENTI	13		
3.1 Informativa sul trattamento dei dati	13		
3.2 Tutela dei soggetti diversamente abili	15		
3.3 Accesso agli uffici	15		
3.4 Decentramento dei servizi all'utenza	15		
3.5 Informazioni a mezzo stampa	16		
3.6 Servizi telefonici	17		
3.7 Servizi informatici	18		
4 DOVERI DEGLI UTENTI	19		
5 SISTEMA INTEGRATO QUALITÀ, RESPONSABILITÀ CIVILE, ADESIONE AI PRINCIPI AA1000	21		
5.1 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti	22		
6 IL "MODELLO 231" NEL SISTEMA INTEGRATO	23		
7 ARCHIVIO	24		
8 IL RAPPORTO DI LOCAZIONE	26		
8.1 Assegnazioni	26		
8.2 Contratto di locazione e consegna chiavi	26		
8.3 Canone di locazione	26		
8.3.1 Reddito "convenzionale"	26		
8.3.2 Calcolo del canone	26		
8.4 Rilevazione dei redditi	27		
8.4.1 Accertamento dei redditi	27		
8.4.2 Aggiornamento del canone su richiesta dell'assegnatario	28		
8.5 Ampliamento del nucleo familiare	28		
8.6 Ospitalità temporanea	28		
8.7 Subentro nelle assegnazioni	28		
8.7.1 Subentro tra vivi	29		
8.8 Cambio alloggio	29		
8.9 Servizi a rimborso	29		
8.10 Bolletta mensile	30		
9 MOROSITÀ	31		
10 MANUTENZIONE	32		
10.1 Lavori a carico dell'inquilino	33		
10.1.1 Manutenzione relativa al singolo alloggio	33		
10.1.2 Manutenzione relativa alle parti comuni	33		
10.2 Lavori a carico dell'Autogestione	38		
10.3 Lavori a carico del Comune tramite Casa S.p.A.	38		
11 AUTORIZZAZIONI AI LAVORI	39		
12 CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LOCAZIONE	40		
12.1 Rilascio volontario	40		
12.2 Risoluzione per morosità o violazioni contrattuali	40		
12.3 Decadenza dell'assegnazione	40		
13 AUTOGESTIONE	42		
14 CONDOMINIO	44		
15 VENDITE	45		
16 TEMPI DI RISPOSTA	46		
17 MODULISTICA	47		
18 TARIFFARIO	48		
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	50		
PRINCIPALI RECAPITI DELLA SOCIETÀ	51		

1 PRESENTAZIONE

Casa S.p.A. è soggetto gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) dei 33 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 33 Comuni della Provincia di Firenze, con esclusione del circondario empolese-valdelsa: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo San Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Figline Valdarno, Firenze, Firenzuola, Greve in Chianti, Impruneta, Incisa Valdarno, Lastra a Signa, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano Val di Pesa, San Godenzo, San Piero a Sieve, Scandicci, Scarperia, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle Val di Pesa, Vaglia e Vicchio. 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. 96 del 20.12.1996,

che deve essere applicata sia dai Comuni che da Casa S.p.A.,

- Regolamento d'Utenza (testo approvato dalla Giunta Regionale Toscana con Delibera n. 608 del 15.06.1998),
- Regolamento di Autogestione (testo approvato con Delibera L.O.D.E. del 27.11.2003 e aggiornato con Delibera L.O.D.E. del 07.04.2006).

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

di proprietà dei Comuni associati o di altri committenti.

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;
- 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.

Per quanto riguarda l'attività *tecnico-finanziaria*, Casa S.p.A. gestisce due tipo-

1.1 ATTIVITÀ DI CASA SPA

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:

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

logie di commesse inerenti i cantieri edili: le commesse portate avanti per conto di altri committenti (o commesse finanziate) e le commesse autofinanziate.

Commesse finanziate

Casa S.p.A. gestisce per conto dei Comuni clienti nonché per altri enti i cantieri per la costruzione e ristrutturazione di immobili di edilizia residenziale pubblica.

Le commesse in oggetto sono interamente finanziate da risorse pubbliche.

Per poter avviare una commessa è necessaria l'autorizzazione (visto di conformità) del progetto e dei relativi costi, da parte della Regione Toscana.

Il processo di realizzazione degli interventi si articola nelle fasi del progetto (preliminare, definitivo, esecutivo), della fase di appalto per l'affidamento dei lavori e delle funzioni proprie della Stazione Appaltante, della fase direzioni lavori e collaudo. Le varie fasi hanno livelli differenziati di controllo e verifica da parte della Regione Toscana e dei Comuni Soci.

Commesse autofinanziate

Alle commesse fruente di finanziamenti provenienti da trasferimenti statali o da risorse della Regione o dei Comuni, possono affiancarsi commesse realizzate, in tutto o in parte, con fondi direttamente reperiti dalla Società, o dal proprio bilancio o sul mercato finanziario. In tal caso l'attivazione delle commesse avviene direttamente su decisione del Consiglio di Amministrazione, eventualmente previa stipula di convenzione con i Comuni Soci, e/o con altri enti. Le fasi operative sono sostanzialmente analoghe a quelle rela-

tive a interventi fruente di finanziamenti pubblici.

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 33 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.

1.1.1 RICAVI DELLA SOCIETÀ

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 SPA

Il **Consiglio di Amministrazione** è nominato ogni tre esercizi dall'Assemblea dei Soci ed è composto da cinque mem-

bri di cui uno con le funzioni di Presidente. Gli amministratori durano in carica tre anni e sono eleggibili per non più di tre mandati consecutivi. Il Consiglio ha la facoltà di svolgere le attività di ordinaria e straordinaria gestione della Società e può compiere tutti gli atti per l'attuazione dello scopo sociale, fatta eccezione soltanto dei poteri che per legge spettano esclusivamente all'Assemblea.

Il **Collegio Sindacale** è nominato ogni tre esercizi dall'Assemblea dei soci ed è composto da tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di Presidente e due supplenti.

I Sindaci sono eleggibili per non più di tre mandati consecutivi. Il Collegio Sindacale svolge la funzione di vigilanza sull'osservanza della legge e dello Statuto nonché sull'adeguatezza e sul corretto funzionamento dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile di cui è dotata la Società.

L'**Organismo di Vigilanza** è nominato ai sensi del Decreto Legislativo n. 231/2001. Dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo, ha il compito di vigilare sul funzionamento, l'osservanza e l'aggiornamento del modello di organizzazione e gestione.

1.2.1 ORGANI DI STAFF

RESPONSABILE ASSICURAZIONE QUALITÀ

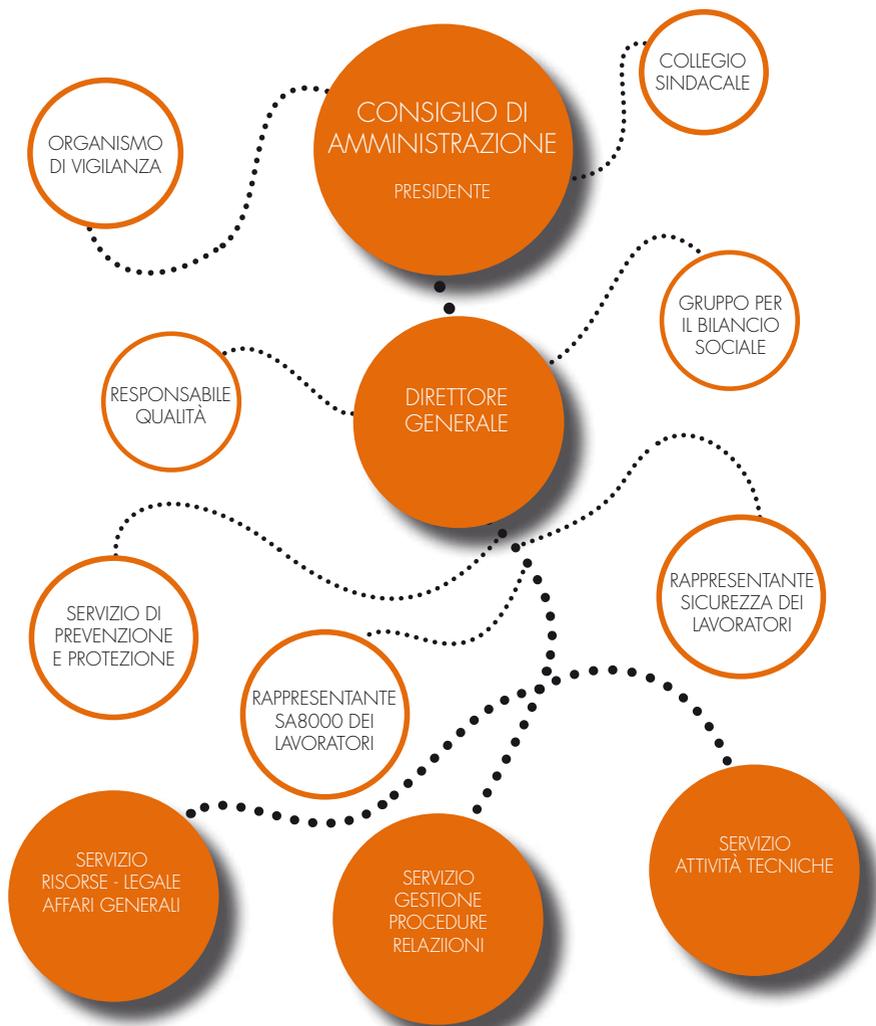
Il Responsabile Assicurazione Qualità, che per Casa S.p.A. coincide con il Rappresentante della Direzione, assicura che il

Sistema Integrato di Gestione per la Qualità/Responsabilità Sociale sia definito, applicato ed aggiornato secondo la norma ISO 9001:2000 e rispetti i principi di Responsabilità Sociale della norma SA8000, collaborando e riferendo direttamente al Direttore Generale.

GRUPPO DI LAVORO PER IL BILANCIO SOCIALE

Il Gruppo per il Bilancio Sociale, individuato scegliendo tra i vari profili professionali della Società, è chiamato ad una partecipazione attiva con le proprie competenze e conoscenze alla redazione del Bilancio Sociale. I suoi compiti sono:

- Individuazione degli stakeholder in base ai principi AA1000 con scelta degli obiettivi per i quali si intende coinvolgere gli stakeholder e individuazione dei temi rilevanti per ciascun obiettivo strategico
- Effettuazione del test di rilevanza e correlazione degli obiettivi strategici con gli obiettivi di produttività
- Raccolta e preparazione dei dati e delle informazioni necessari alla redazione del Bilancio Sociale
- Definizione delle modalità di coinvolgimento per tematica/stakeholder e predisposizione del relativo piano per il coinvolgimento, con particolare riferimento a riunioni e focus group
- Coordinamento delle varie fasi del progetto e validazione del Piano Operativo e verifica del materiale elaborato
- Reporting all'alta direzione sullo stato di attuazione del Bilancio Sociale
- Validazione del Bilancio Sociale di concerto con l'Alta Direzione.



SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Contiene due figure professionali:

- il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, cioè la persona che, essendo in possesso di attitudini e capacità adeguate, viene designato dal Direttore Generale per svolgere tali compiti.
- il Medico Competente: è un medico, specialista in medicina del lavoro, nominato dal Direttore Generale di Casa S.p.A. per svolgere attività sanitaria nei confronti dei lavoratori esposti a rischi nei casi previsti dalla legge.

RAPPRESENTANTE SICUREZZA DEI LAVORATORI

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza ovvero un lavoratore scelto dai colleghi con il compito di occuparsi dei problemi di salute e sicurezza.

RAPPRESENTANTE SA8000 DEI LAVORATORI

Si interfaccia con la Direzione per tutte le questioni relative ai requisiti SA8000 e che riguardano i lavoratori e recepisce eventuali segnalazioni/reclami o richieste da parte del personale di Casa S.p.A..

1.2.2 SERVIZIO GESTIONE-PROCEDURE-RELAZIONI

UFFICIO GESTIONE PROCEDURE INFORMATICHE

Studia, sviluppa, organizza e controlla il funzionamento e l'efficienza del sistema informativo.

Sotto il diretto controllo dell'Amministrazione ed in collaborazione con altri Servizi, definisce le strategie aziendali, migliorando il livello di efficienza della Società.

UFFICIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE

Svolge tutte le attività di supporto del Presidente, del Consiglio di Amministrazione e del Direttore Generale. Si interfaccia direttamente con tutti gli uffici della società, sia per lo svolgimento dei necessari compiti di controllo, verifica e indirizzo dell'attività che per le altre funzioni di relazioni esterne.

UFFICIO APPALTI

Cura le pratiche relative all'espletamento delle gare d'appalto di tutti gli interventi gestiti dalla Società ai sensi delle normative nazionali e regionali in materia.

UFFICIO GESTIONE RISORSE MANUTENTIVE

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.

NUCLEO DI DIREZIONE CANTIERI E SICUREZZA

Assume in proprio e/o in collaborazione con l'Ufficio Gestione Risorse Manutentive, oppure con l'Ufficio Progettazione e Gestione Cantieri, non in via esclusiva, la direzione dei cantieri di manutenzione e/o di nuova costruzione, e i compiti di coordinatore per la progettazione e in fase di esecuzione ex D. Lgs 494/96 e s.m..

AREA GESTIONALE

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 amministrativa 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 PATRIMONIO

Svolge le attività tipiche di amministrazione condominiale.

Esegue la progettazione e la direzione lavori degli interventi deliberati nelle assemblee condominiali e affidati alla Società. Cura l'aggiornamento dell'archivio catastale del patrimonio gestito dalla Società. Determina la valutazione per i canoni degli immobili di proprietà



della Società; cura le pratiche relative al rilascio delle autorizzazioni per lavori da parte degli assegnatari. Segue l'attuazione di eventuali rapporti convenzionali con vventi e società esterne per la fornitura di servizi.

Cura l'attuazione della normativa regionale e di L.O.D.E. per le Autogestioni, anche svolgendo le funzioni di segreteria della Commissione Autogestioni.

1.2.3 SERVIZIO RISORSE - LEGALE - AFFARI GENERALI

UFFICIO RAGIONERIA

Gestisce la contabilità sociale, curando i relativi adempimenti civilistici e fiscali; gestisce le procedure finanziarie. Collabora alla programmazione e controllo di gestione della Società.

UFFICIO PERSONALE

Compie tutte le attività relative alla gestione dei rapporti di lavoro della Società, con applicazione dei relativi contratti.

UFFICIO LEGALE

Svolge attività di studio e consulenza giuridica agli organi ed uffici della Società ed a terzi nell'interesse della medesima.

Gestisce il contenzioso stragiudiziale e giudiziale della Società; si relaziona con i Servizi Sociali per la gestione delle situazioni di disagio tutelate dalla legge e per l'erogazione del Fondo sociale.

UFFICIO AFFARI GENERALI

Collabora con gli uffici per tutta l'attività contrattuale della Società.

Gestisce le polizze assicurative; cura l'economato; verifica e cura il manteni-

mento in efficienza dei locali della sede societaria. Fornisce il supporto operativo generico o anche specializzato agli uffici della Società. Cura l'efficienza dei veicoli. Opera per il materiale smistamento della corrispondenza in entrata ed in uscita; e cura la tenuta dell'archivio, sia generale che interno.

Gestisce il centralino ed il ricevimento del pubblico presso la Sede, con ricezione di reclami e attività di informazione, distribuzione di modulistica e richiesta di dati anche a fini statistici.

1.2.4 SERVIZIO ATTIVITÀ TECNICHE

GRUPPI DI LAVORO PER LA PROGETTAZIONE E GESTIONE CANTIERI

Attua a norma di legge gli interventi programmati ed affidati alla Società dai Comuni soci e da altri soggetti, dalla progettazione, alla realizzazione ed al collaudo finale, per le nuove costruzioni, le urbanizzazioni, gli interventi di recupero e di manutenzione.

UFFICIO GESTIONE FINANZIAMENTI EDILIZI E RISORSE TECNICHE

Cura le pratiche relative ai flussi finanziari dei fondi assegnati alla Società ed a tutti gli operatori di e.r.p., per le varie tipologie d'intervento (nuove costruzioni, urbanizzazioni, ristrutturazioni, manutenzioni); l'attività di statistica e monitoraggio nel settore delle costruzioni, in applicazione di leggi e normative nazionali, regionali e locali.

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 AA1000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dell'azienda.

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.

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.

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.

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.

PARTECIPAZIONE

E' 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.

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.

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.

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.

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. 96 del 20.12.1996) 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 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 i 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 ai detti soggetti la piena agibilità ai servizi.

3.3 ACCESSO AGLI UFFICI

Nei locali di Casa S.p.A. è vietato fumare. 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".

Gli uffici addetti ai servizi generali e di accoglienza sono in grado di fornire informazioni di base agli utenti, anche al di fuori dell'orario di ricevimento dei singoli uffici.

Su appuntamento, entro i limiti delle possibilità operative, gli utenti possono conferire oltre che con gli addetti agli uffici, anche con la dirigenza e con gli amministratori.

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

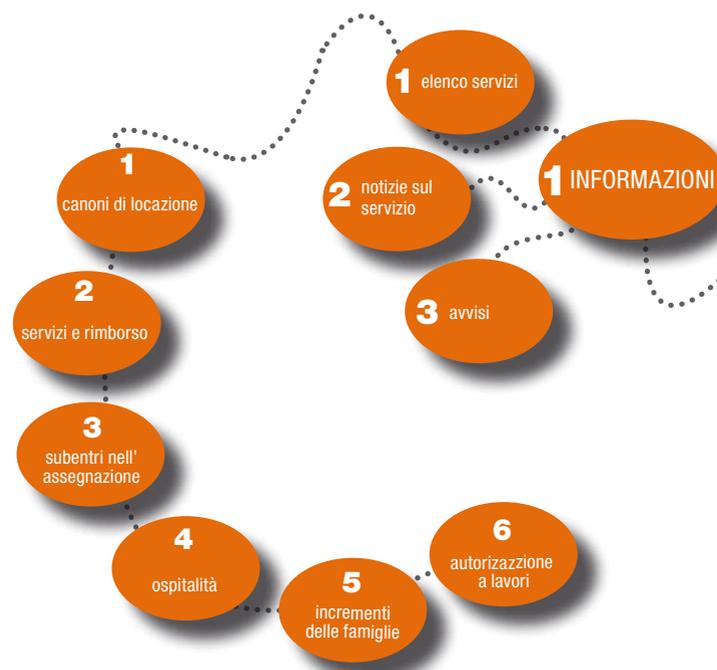
3.4 DECENTRAMENTO DEI SERVIZI ALL'UTENZA

Casa S.p.A. è impegnata a promuovere il decentramento di alcuni servizi all'utenza, la quale potrà così conferire con personale qualificato di Casa S.p.A., nei locali che saranno individuati con i Comuni proprietari e con i Quartieri cittadini.

3.5 INFORMAZIONI A MEZZO STAMPA

Gli utenti degli alloggi gestiti da Casa S.p.A. ricevono gratuitamente a casa il periodico quadrimestrale "Casa S.p.A. Informa", che dà conto dell'attività del soggetto gestore e dei Comuni 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.

La rivista viene inviata anche ad un indirizzario "istituzionale" comprendente i Sindaci e gli Assessori alla casa dei 33 Comuni dell'Area fiorentina, Presidenti e Assessori della Regione Toscana e della Provincia di Firenze, associazioni di categoria, imprese, cooperative, professionisti.

3.6 SERVIZI TELEFONICI

Casa S.p.A. nei rapporti con l'utenza valorizza le possibilità offerte dal telefono.

Oltre al centralino tradizionale è attivo un registratore automatico che consente di avere una risposta immediata, 24 ore su 24, a tutta una serie di problematiche.

Qui sopra si riporta lo schema del c.d. albero vocale.

Come si può vedere dallo schema riportato, chi entra nell'ambito informativo (tasto 1) riceve le notizie generali. Dopo tale messaggio, nell'orario di apertura degli uffici risponde il centralino; fuori orario si può andare avanti con varie scelte, selezionabili premendo i tasti indicati: si



può così avere altre notizie sul servizio, ricevere gli eventuali avvisi aggiornati ed entrare in un dettaglio di servizi sui quali, per esperienza, si concentra la maggior parte delle telefonate (canoni di locazione, quote per servizi a rimborso, subentri nel rapporto di locazione, ospitalità, incrementi delle famiglie, autorizzazioni a lavori).

Ascoltando il messaggio relativo al servizio desiderato si acquisiscono notizie su quello che occorre fare, a quale ufficio presentarsi, quale documentazione pre-

parare. Ugualmente viene ricordato quali servizi di particolare interesse per i cittadini non sono forniti da Casa S.p.A., ma dai Comuni competenti, cui pertanto ci si potrà rivolgere direttamente (nuove assegnazioni, vendite, cambi di alloggio). Le segnalazioni manutentive (tasto 2) vengono inoltrate separatamente secondo il tipo di guasto: in tutti i casi vengono ricordate le norme sulla competenza per i lavori, così che l'interessato si rivolga sempre al soggetto giusto (Casa S.p.A., Autogestione, Condominio). L'Ufficio Manutenzione ascolta sistema-

ticamente i messaggi e provvede di conseguenza. Il Servizio di emergenze (tasto 3) fornisce il numero di cellulare abilitato e in possesso di personale tecnico qualificato di Casa S.p.A. con il quale mettersi in contatto, nel periodo di chiusura degli uffici dal venerdì pomeriggio alla domenica sera.

3.7 SERVIZI INFORMATICI

COMPETENZA: *UFFICIO GESTIONE RISORSE INFORMATICHE, UFFICIO RELAZIONI INTERNE ED ESTERNE*

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: azienda, attività, certificazioni, news, cantieri, risparmio energetico, programma affitto, bandi e concorsi, documenti, pubblicazioni, archivio, faq, video e presentazioni, rassegna stampa, area riservata. Quest'ultima è una parte fortemente qualificante del nostro sito: è un'area riservata a cui possono accedere le istituzioni autorizzate e i singoli inquilini.

Ad ogni inquilino è stato fornito il codice (personale) di accesso con il quale è possibile 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.

Un inquilino che avesse smarrito il codice ne può richiedere copia anche telefonicamente all'Ufficio Gestione Procedure Informatiche.

Per il rispetto della privacy il codice sarà inserito nella busta contenente la bolletta mensile.

Nel sito 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.).



DOVERI DEGLI UTENTI 4

- 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.
- a.** caricare eccessivamente i pavimenti e i balconi o comunque pregiudicare la solidità e la consistenza di qualsiasi parte dei locali assegnati;
 - b.** destinare al proprio uso particolare qualsiasi parte dei locali comuni, come cortili, giardini, terrazze, muri esterni e finestre; occuparli con mobili ed altri oggetti o comunque impedirne o limitarne l'uso da parte degli altri inquilini;
 - c.** fare lavori di cui al paragrafo "autorizzazione ai lavori" senza il consenso scritto previsto;
 - d.** tenere animali o cose che rechino disturbo o danno all'alloggio o a terzi, e comunque in modo tale da pregiudicare l'igiene e la salute collettiva;
 - e.** esercitare attività o mestieri che - pur non violando il divieto di cambio d'uso dell'alloggio - risultino rumorosi, pericolosi o che comunque rechino disturbo agli altri assegnatari o terzi in genere;
 - f.** esporre senza efficace riparo vasi di fiori o altro sui davanzali delle finestre e sulle ringhiere dei balconi;
 - g.** gettare alcunché dalla porta e dalle finestre;
- E' vietato, inoltre, come indicato all'art. 7 del Regolamento d'Utenza:

- h.** stendere biancheria, spaccare legna, depositare immondizia al di fuori dei luoghi a ciò destinati;
- i.** tenere nell'alloggio o sue pertinenze materie infiammabili o combustibili in quantità maggiore di quella che possa occorrere per i normali usi domestici;
- j.** circolare con mezzi motorizzati o parcheggiare all'interno dei complessi immobiliari, nei luoghi non adibiti espressamente a tale scopo;
- k.** lavare veicoli nei cortili o parti comuni del fabbricato, salvo che non sia individuata un'apposita area a tale scopo;
- l.** effettuare iscrizioni o affissioni nelle scale ed in qualsiasi altra parte del fabbricato, fatte salve le comunicazioni, da affiggersi in luoghi idonei, da parte di Autogestioni ed Organizzazioni di utenza;
- m.** mantenere l'alloggio e le sue pertinenze in modo incompatibile con l'igiene e/o la decenza;
- n.** tenere comportamenti incompatibili con la tranquillità ed il decoro del fabbricato;
- o.** tenere comportamenti contrari alle norme di legge, e di regolamenti municipali o altri provvedimenti amministrativi in materia.



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 AA1000 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.





IL “MODELLO 231” NEL SISTEMA INTEGRATO

6

Il D.Lgs. n. 231/2001 ha introdotto per la prima volta nell'ordinamento giuridico italiano un regime sanzionatorio a carico delle persone giuridiche per alcune tipologie di reato (principalmente contro la pubblica amministrazione ed i reati societari). La responsabilità (amministrativa) dell'ente o società si aggiunge a quella (penale) delle persone fisiche.

Il Decreto stesso prevede, tuttavia, che l'impresa possa essere esonerata dalle responsabilità e dalle conseguenti sanzioni se è in grado di provare che è stato adottato ed attuato un particolare modello organizzativo, controllato da un apposito “Organismo di Vigilanza”.

Da luglio 2007 Casa S.p.A. ha adottato il modello organizzativo previsto dal D.Lgs. n. 231/2001, nominando l'Organismo di Vigilanza e avviando l'integrazione del proprio sistema di processi e sottoprocessi con l'inserimento dei controlli necessari al corretto funzionamento del modello di prevenzione dei rischi di reato ed evidenziando in maniera chiara ed inequivocabile le attività soggette a controllo. Il Modello è completato dal Codice Etico.

Codice Etico

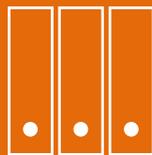
Nel Codice si trovano raccolti tutti i principi sui quali si fonda l'operare di Casa S.p.A.; vengono anche individuati il sistema di governo, il controllo interno e le relative sanzioni.

I principi etici - che il Codice applica ai soci, al personale agli utenti, ai committenti, ai fornitori, agli enti locali, alle politiche am-

bientali 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.

Il Codice Etico non espone concetti generici, ma applica i principi esposti con disposizioni precise, sorrette da un Modello organizzativo chiaro e ben strutturato che non lascia spazio a violazioni ed aggiramenti. Alla base di tutto sta il controllo, che sia attuato sia nelle tradizionali forme dell'organizzazione gerarchica, sia con strumenti nuovi: una figura di controllo contabile, denominata, dall'inglese, Internal Auditor e l'Organismo di Vigilanza, indipendente da ogni gerarchia interna e quindi in grado di controllare, senza limiti, gli atti decisionali ed i pagamenti della Società.





COMPETENZA: UFFICIO AFFARI GENERALI

Presso il complesso di edilizia residenziale pubblica in Firenze, via Toti, viale Malta, via Campo d'Arrigo, via Rubieri, è situato l'Archivio Storico delle Case Popolari di Firenze.

Detto Archivio Storico oggi di Casa S.p.A., già dell'ATER, già dello IACP, relativamente al periodo 1909 – 2003, è il primo organizzato con criteri scientifici in Italia; l'inventario presentato è analitico, corredato di indici, ed è il primo (e, a tutt'oggi, unico) a contenere una proposta di titolare di classificazione, sulla cui base è stata avviata e applicata con sistematicità, una procedura di selezione del materiale destinato alla conservazione permanente. Parte delle carte riordinate e descritte sono sopravvissute all'alluvione del novembre del 1966.

L'Archivio è stato dichiarato di "notevole interesse storico" con provvedimento del Ministero per i Beni e le Attività Culturali, poiché documenta, permettendone la ricostruzione storica, non soltanto l'edilizia popolare in Italia, ed in particolare in Toscana e nella provincia di Firenze a partire dal 1909 (anno del riconoscimento dell'Istituto autonomo quale Ente Morale), ma anche la lezione di importanti maestri dell'architettura italiana (Burci, Del Debbio, Detti, Gamberini, Michelucci, Poggi, Quaroni, Ricci e Savioli tra gli altri), la discussione sui piani urbanistici, le riflessioni teoriche e tecniche intorno

la progettazione e la costruzione degli edifici.

Oltre ai verbali e le deliberazioni dell'Istituto Autonomo Case Popolari (1909-1986) e dell'Ater (1986-2003), gli studi per le applicazioni delle leggi di edilizia popolare, gli atti amministrativi, la grande parte e cuore del patrimonio documentario dell'Archivio è costituito dagli atti del servizio tecnico: i progetti, le carte di cantiere e di collaudo, la manutenzione e i recuperi edilizi, prodotti fino al conferimento dei beni dell'ATER a Casa S.p.A. nel 2003.

**GLI STRUMENTI DELL'ARCHIVIO:
INVENTARIO E DATA-BASE**

L'inventario analitico, nel formato completo di stampa, è di 1403 pagine ed è stato rilegato in tre tomi:

- 1° Introduzione – Inventario dello IACP di Firenze
- 2° Inventario dei Comuni della provincia
- 3° Inventario degli enti 'aggregati' – Indici

Gli indici alfabetici sono divisi per:

- nomi di persona
- nomi di enti
- nomi di luoghi

Il data-base prodotto è stato compilato con Arianna 2.0, programma per la descrizione di archivi storici elaborato nell'ambito del Centro di Ricerche Informatiche per i Beni Culturali della Scuola

Normale Superiore di Pisa (CRIBECU) e gestito dalla Cooperativa Hyperborea di Navacchio (Pisa).

Entrambi gli strumenti sono consultabili presso la sede dell'Archivio, via Toti 4/A; presso la sede di via Fiesolana 5, Ufficio Affari Generali.

La sede dell'Archivio è in Firenze, Via Toti n. 4 (quartiere Campo di Marte, nelle immediate vicinanze dello Stadio A. Franchi).

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

Prima di recarsi all'Archivio è necessario compilare un modulo di richiesta (vedi paragrafo "modulistica") da consegnare presso la sede della Società in Via Fiesolana, 5.

Per facilitare le ricerche, dal sito www.casaspa.it, dalla voce di menù "archivio storico", si accede all'indice dei luoghi, delle persone o degli enti per i quali è presente una documentazione di qualche genere presso l'Archivio di Casa S.p.A.. Ad ogni indicazione di Comune, via o zona è associato uno o più numeri necessari per le ricerche cartacee sul campo.

8.1 ASSEGNAZIONI

COMPETENZA: *COMUNE*

Tutte le assegnazioni sono effettuate esclusivamente dai Comuni, che prendono i nominativi da graduatorie predisposte dalle Commissioni comunali assegnazione alloggi, a seguito di bandi pubblici predisposti sulla base delle disposizioni della L.R.T. n. 96 del 20.12.1996. Casa S.p.A., quindi, non può mai fare assegnazioni, neppure provvisorie o eccezionali.

8.2 CONTRATTO DI LOCAZIONE E CONSEGNA CHIAVI

COMPETENZA: *UFFICIO UTENZA*

La procedura avviene d'ufficio da parte di Casa S.p.A. dopo il ricevimento del provvedimento di assegnazione emesso dall'Amministrazione Comunale.

L'assegnatario viene convocato per la consegna delle chiavi e per la stipula del contratto di locazione; in tale occasione viene consegnata copia del Regolamento di utenza che costituisce parte integrante del contratto.

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

8.3 CANONE DI LOCAZIONE

COMPETENZA: *UFFICIO UTENZA*

8.3.1 REDDITO "CONVENZIONALE"

Per reddito convenzionale, che è quello che si usa per le varie pratiche di edilizia residenziale pubblica, si intende il reddito imponibile annuo di tutti i componenti del nucleo familiare, ridotto di 1.549,37 Euro per ogni componente oltre i 2; per questo calcolo il reddito da lavoro dipendente o pensione è preso al 60% dell'imponibile. Esistono altre eccezioni e agevolazioni per particolari situazioni (invalidità, famiglie monoparentali e presenza di handicap).

8.3.2 CALCOLO DEL CANONE

(artt. 24 - 27 L.R.T. n. 96/1996)

Secondo la legge regionale il dato più importante per calcolare il canone di locazione è il reddito.

Sono previste quattro fasce.

In fascia **sociale** vengono collocati gli utenti che hanno reddito da lavoro dipendente o da pensione la cui somma non supera il limite di due pensioni minime INPS.

L'importo da pagare è il 7% del reddito imponibile suddetto, ridotto solo dei carichi di famiglia, diviso per 12 mesi.

Chi ha solo una pensione sociale o minima paga € 12,91 mensili.

In fascia **protetta 1** vengono collocati gli utenti il cui reddito convenzionale annuo non è superiore al limite di assegnazione (individuato biennialmente dalla Regione Toscana).

Il canone da pagare è il 12% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

In fascia **protetta 2** vengono collocati gli utenti i cui redditi, calcolati come sopra, siano compresi tra il limite di assegnazione e il limite di decadenza (limite di assegnazione aumentato del 75%).

Il canone da pagare è il 14% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

In fascia **massima** vengono collocati gli utenti i cui redditi, calcolati come sopra, siano superiori al limite di decadenza.

Il canone da pagare è il 16% del reddito convenzionale, diviso per 12 mesi.

La legge regionale prevede che si calcoli anche il canone "oggettivo", basato cioè sulle dimensioni, l'ubicazione ed il livello di servizi dell'alloggio.

Per le fasce sociale, protetta 1 e protetta 2 tale canone oggettivo è il massimo canone pagabile; per la fascia massima al contrario è il minimo che bisogna comunque pagare; il massimo è il doppio del canone oggettivo.

Il doppio del canone oggettivo viene addebitato anche a chi non dichiara i propri redditi.

8.4 RILEVAZIONE DEI REDDITI

COMPETENZA: *UFFICIO UTENZA*

8.4.1 ACCERTAMENTO DEI REDDITI

Ogni biennio, nell'anno dispari, tutti i nuclei familiari devono autocertificare i propri redditi complessivi.

Gli assegnatari ricevono un modulo predisposto di Casa S.p.A., da completare, seguendo scrupolosamente le dettagliate istruzioni allegate.

Il modulo, in carta libera, va sottoscritto dal dichiarante; se spedito per posta dovrà essere accompagnato dalla copia (fronte-retro) di un documento di identità valido.

A COSA SERVE?

- Determinazione del canone
- Verifica composizione del nucleo familiare
- Verifica della permanenza dei requisiti assegnazione

CONSEGUENZE PER CHI NON CERTIFICA I REDDITI

Se non si presentano i redditi entro i termini previsti si ha:

- 1 applicazione del massimo del canone, pari al doppio del canone oggettivo
- 2 sanzione amministrativa da € 258,00 a € 1.032,00
- 3 avvio delle procedure di decadenza da parte del Comune competente.

Stesse conseguenze per chi certifica i redditi in modo parziale o inattendibile.

Se a seguito di controlli, anche incrociati con i dati in possesso degli altri uffici pubblici, si accerta la falsità della dichiarazione, oltre all'applicazione del canone dovuto, con effetto retroattivo, si procederà alla denuncia penale per falso e truffa.

8.4.2 AGGIORNAMENTO DEL CANONE SU RICHIESTA DELL'ASSEGnatARIO

(art. 28 comma 5 L.R.T. n. 96/1996)

Anche nel corso degli anni pari, al di fuori quindi dell'accertamento effettuato d'ufficio, gli assegnatari, che nel corso dell'anno precedente abbiano subito una diminuzione di reddito, possono presentare una nuova dichiarazione dei redditi per ottenere la relativa diminuzione di canone.

La variazione viene effettuata il secondo mese successivo a quello in cui vengono presentati i redditi.

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.

8.5 AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

(art. 18 comma 1 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: UFFICIO UTENZA

Possono entrare a far parte del nucleo familiare i soggetti indicati dalla legge regionale all'art. 5 comma II ("per nucleo familiare si intende la famiglia costituita dai coniugi e dai figli legittimi, naturali, riconosciuti ed adottivi e dagli affiliati con loro conviventi. Fanno altresì parte del nucleo il convivente more uxorio, gli ascendenti, i discendenti, i collaterali fino al terzo grado, purché la stabile convivenza con il richiedente abbia avuto inizio

due anni prima della data di pubblicazione del bando di concorso e sia dimostrata nelle forme di legge").

Ogni ampliamento del nucleo familiare va sempre tempestivamente segnalato a Casa S.p.A., indicando le ragioni che lo hanno determinato e dichiarando anche l'eventuale reddito della persona immessa.

8.6 OSPITALITÀ TEMPORANEA

(art. 18 commi 2 e 3 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: UFFICIO UTENZA

È possibile ospitare temporaneamente nell'alloggio terze persone, per esigenze di assistenza ed altri seri motivi familiari, da documentare.

Occorre l'autorizzazione preventiva di Casa S.p.A.; l'ospitalità può durare due anni, prorogabili fino a quattro.

L'ospitalità temporanea non dà nessun diritto al subentro nel contratto di locazione e non incide sul canone a meno che, in ipotesi eccezionali l'ospitalità non si protragga oltre i quattro anni: in questo caso, infatti, si avrà un aumento del 25% del canone di locazione.

L'assegnatario deve presentare a Casa S.p.A. domanda di autorizzazione all'ospitalità temporanea indicandone le motivazioni, nonché la durata.

8.7 SUBENTRO NELLE ASSEGNAZIONI

(art. 18 comma 5 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: UFFICIO UTENZA

Il subentro nel contratto di locazione è possibile nei seguenti casi:

- morte dell'assegnatario,
- separazione o divorzio, secondo le indicazioni della sentenza,
- abbandono definitivo dell'alloggio da parte dell'assegnatario.

In tutti questi casi il componente del nucleo familiare a cui spetta il diritto al subentro deve fare una richiesta a Casa S.p.A. allegando autocertificazione relativa al possesso dei requisiti.

In caso di separazione occorre anche copia della decisione del Giudice, cui Casa S.p.A. si adeguerà nel volturare il contratto.

In caso di abbandono definitivo dell'alloggio da parte dell'assegnatario, per il subentro (da considerare in questo caso come ipotesi eccezionale), esiste un apposito procedimento qui di seguito indicato.

8.7.1 SUBENTRO TRA VIVI

(art. 18 comma 6 L.R.T. n. 96/1996)

L'assegnatario uscito dal nucleo e il richiedente la voltura rivolgono istanza a Casa S.p.A. che non procede per un anno. Durante questo periodo l'Azienda svolge accertamenti per escludere la sussistenza di "indebiti benefici" e l'assegnatario ha facoltà di tornare sulle proprie decisioni.

Al termine dell'anno all'assegnatario trasferito viene richiesto di rinnovare il pro-

prio consenso alla voltura, dopodiché, se non sono emerse cause ostative, Casa S.p.A. procede alla variazione.

In ogni caso se non vengono rilevate le condizioni per il subentro, l'alloggio deve essere restituito.

In mancanza di rilascio spontaneo provvede il Comune forzosamente (art. 34 L.R.T. n. 96/1996).

8.8 CAMBIO ALLOGGIO

(artt. 19-22 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: COMUNE

La legge regionale prevede un programma di mobilità, su bando, cui possono partecipare gli assegnatari regolari e non inadempienti alle norme contrattuali e quindi in pari con il pagamento di canoni e servizi accessori.

8.9 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. E' prevista la rateizzazione dell'importo da addebitare per gli inquilini in fascia sociale oppure protetta 1. Le spese di riscaldamento

centralizzato, invece, sono addebitate in sei rate mensili corrispondenti al periodo di accensione dello stesso, oltre conguaglio finale.

8.10 BOLLETTA MENSILE

COMPETENZA:

UFFICIO GESTIONE RISORSE INFORMATICHE

Le bollette emesse sono spedite tutti i mesi all'indirizzo dell'utente. In casi eccezionali può essere richiesto, per iscritto, l'invio ad un indirizzo diverso

dall'alloggio.

Le bollette sono spedite in busta chiusa insieme alla descrizione delle singole voci della bolletta, al dettaglio dell'eventuale morosità maturata e comunicazioni di vario genere anche personalizzate.

Il pagamento può avvenire presso tutti gli uffici postali, tramite internet e, su richiesta, con R.I.D. postale.

È importante fare attenzione alla *data di scadenza indicata sulla bolletta*: il pagamento effettuato in ritardo (art. 30 L.R.T. 96/96) comporta l'applicazione di una penale del 15%.



(art. 30 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: UFFICIO LEGALE

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

Il mancato pagamento del canone di locazione comporta l'applicazione di una penale del 15% sulle somme dovute dopo venti giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento.

Sul ritardato pagamento del canone ed accessori si applica inoltre l'interesse annuo nella misura legale.

Periodicamente Casa S.p.A. provvede a contestare l'eventuale morosità, dando

congruo termine per il saldo. Se il pagamento non avviene, il Comune proprietario e, nei limiti della propria competenza Casa S.p.A., procedono al recupero del credito, fino alla convalida ed all'esecuzione dello sfratto e/o la decadenza dell'assegnazione.

Nel caso in cui, decorso tale ulteriore termine, persista la morosità, lo sfratto viene convalidato ed eseguito. Le somme ancora dovute vengono recuperate con procedimenti giudiziari (decreti ingiuntivi, pignoramenti) a carico di tutti i componenti il nucleo familiare.

Procedure meno severe di recupero sono previste dall'art. 30, comma 4, L.R.T. n. 96/1996, per il nucleo familiare che si trovi in grave condizione socio-economica, certificata dai Servizi Sociali.



COMPETENZA:

UFFICIO GESTIONE RISORSE MANUTENTIVE

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 l'Ufficio Gestione Risorse Manutentive (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 tempestivamente dagli addetti che 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 soli 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 (vedi tabella).

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

MANUTENZIONE RELATIVA

Infissi	sostituzione di vetri
	riparazione o sostituzione di parti di persiane, serrande e avvolgibili
Impianto idrico-sanitario	riparazione di portoncini, porte-finestre, finestre e bussole
	riparazione o sostituzione della rubinetteria
	riparazione o sostituzione dei sanitari in genere (acquai, lavatoi, W.C., docce, vasche da bagno, bidets, ecc.)
	disotturazione e riparazione degli scarichi degli apparecchi igienico-sanitari fino alle colonne discendenti, compreso il raccordo dello scarico verticale, i pozzetti di ispezione e relative opere murarie
	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
	riparazione o sostituzione della rubinetteria relativa all'impianto di riscaldamento e del gas
Impianto di riscaldamento	pulizia della caldaia, della canna fumaria, dei depositi di combustibile dell'impianto singolo di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda
	manutenzione (con eventuale sostituzione di singoli componenti) della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi, quali premi-stoppe, ugelli, guarnizioni, pompe, termostati, ecc. dell'impianto singolo di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda; per la sostituzione della caldaia Casa S.p.A. interverrà in caso di deterioramento per vetustà
	manutenzione dei radiatori e/o dei corpi scaldanti, con sostituzione degli accessori, quali manopole, valvole o saracinesche; ripristino del regime di funzionamento dell'impianto alterato da presenza di aria o ostruzioni in genere
	manutenzione e/o ripristino di cappe, aereatori manuali ed elettrici, boccaioli, portelli di aereazione e di ispezione; periodica manutenzione e pulizia delle canne fumarie o di ventilazione e aspirazione

AL SINGOLO ALLOGGIO (vedi 10.1.1)

Caldaia singola	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 Caldaista autorizzato dalla casa costruttrice della caldaia in dotazione all'alloggio.	
	La seguente tabella riepiloga le percentuali di costo di sostituzione dell'apparecchio 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	riparazione, integrazione e manutenzione dell'impianto elettrico, compresa sostituzione di conduttori, e terminali (interruttori, prese, suonerie, ecc.)	
	riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto T.V. individuale, ovvero per la parte relativa ai singoli alloggi, in caso di impianto centrale	
Opere murarie e tinteggiature	riparazione, integrazione e sostituzione di impianti telefonici e citofonici, nella parte relativa ai singoli alloggi	
	tinteggiature complete delle pareti, nonché sostituzione di rivestimenti in carta da parati o simili	
	verniciatura di sportelli infissi ed altre parti in legno o metallo, ivi comprese ringhiere, parapetti, grate e simili; per gli esterni dovrà essere mantenuto il colore preesistente	
	riparazione o sostituzione di tratti del pavimento, del rivestimento e del battiscopa, nonché ripristino di tratti di intonaco	

MANUTENZIONE RELATIVA

Impianto centralizzato di riscaldamento e/o produzione acqua calda

pulizia della caldaia, della canna fumaria e dei depositi di combustibili

manutenzione (con eventuale sostituzione dei singoli componenti) della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi, come premi-stoppe, ugelli, guarnizioni, gicleurs, avvolgimenti di motori elettrici, bollitori acqua calda, pompe, termostati contatori ecc.

revisione periodica di estintori e/o sostituzione dei medesimi

oneri per l'incarico di terzo responsabile e controlli periodici a norma di legge, relativamente alla manutenzione ordinaria necessaria al funzionamento dell'impianto

Impianto per approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi

manutenzione di pompe, autoclave e relativi apparecchi accessori, per approvvigionamento idrico o smaltimento scarichi

pulizia periodica delle vasche di deposito, riparazione o sostituzione degli apparecchi di funzionamento e chiusura dell'impianto idrico o di smaltimento scarichi

manutenzione, revisione o sostituzione di idranti o prese d'acqua a servizio delle parti comuni

disotturazione delle colonne di scarico nei tratti comuni

ripristino e sostituzione di apparecchi di comando comune quali orologi, luci crepuscolari e simili

Impianti di illuminazione, elettrici ed elettronici

ripristino degli apparecchi di illuminazione delle parti comuni e sostituzione dei relativi accessori, quali lampade, plafoniere e simili, interruttori, conduttori, scatole di derivazione e/o messa a terra ecc.

manutenzione o sostituzione dell'impianto citofonico e apriporta

manutenzione o sostituzione della pulsantiera dei campanelli, ivi comprese targhette nominative, lampadine ecc.

riparazioni delle apparecchiature e della centralina di comando per il funzionamento automatico dei cancelli

Impianto centralizzato T.V.

manutenzione dell'intero impianto, con eventuale sostituzione di singoli componenti: antenne, amplificatori, centraline, cavi, ecc., nonché aggiunta di nuove bande di ricezione

ALLE PARTI COMUNI (vedi 10.1.2)

Ascensore

riparazione di tutte le parti meccaniche, elettriche ed elettroniche, con sostituzione di elementi di consumo ed accessori quali pattini, serrature, lampade, pulsantiere, ecc.

oneri per l'esercizio e per l'abbonamento alla manutenzione periodica, per ispezioni degli organi preposti e rinnovo licenze comunali.

nel caso in cui Casa S.p.A. o l'Autogestione ove costituita affidino ad idonea Ditta la manutenzione degli impianti di ascensore con incarichi di:

MANUTENZIONE GLOBALE

con gestione diretta del servizio da parte di Casa S.p.A.

il 30% del costo sostenuto è a carico della proprietà

in presenza di Autogestione

il 30% del costo è corrisposto dalla proprietà a titolo di rimborso all'Autogestione

MANUTENZIONE SEMPLICE

il costo sarà ripartito pro quota tra tutti gli assegnatari a qualunque titolo, fatta salva la manutenzione straordinaria che risulterà a totale carico della proprietà

riparazione di infissi e vetrate condominiali, con sostituzione di serrature, impianti chiudiporta, sia meccanici che elettrici, molle di richiamo ecc.

riparazione e/o 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, bidonidell'immondizia e relativi contenitori, panchine e fioriere

Altri interventi

completa verniciatura e tinteggiatura delle parti comuni interne, ivi compresi piccoli restauri, riprese di tinteggiatura e piccoli restauri a pilotis, ecc.

riparazione di inferriate, cancellate, ringhiere interne ed esterne, infissi e loro verniciatura

manutenzione completa dei giardini comuni, ivi compresi taglio dell'erba, potatura, annaffiatura, concimazione e piantumazione

responsabilità dei singoli assegnatari, in conformità all'art. 3 del Regolamento d'Utenza - la manutenzione ordinaria delle parti comuni ed in particolare gli interventi riportati nella tabella.

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 SPA

(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.



AUTORIZZAZIONI AI LAVORI

11

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.



12.1 RILASCIO VOLONTARIO

COMPETENZA: UFFICIO UTENZA

La disdetta dell'appartamento deve essere comunicata per scritto a Casa S.p.A. con preavviso congruo. L'Ufficio Utenza provvederà a fissare un appuntamento per il sopralluogo e la riconsegna delle chiavi.

L'appartamento deve essere riconsegnato vuoto. Prima della consegna delle chiavi è necessario che l'assegnatario dia disdetta delle utenze (gas, luce, telefono, ecc.).

Fino a che l'unità immobiliare non è riconsegnata a Casa S.p.A., l'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie.

12.2 RISOLUZIONE PER MOROSITÀ O VIOLAZIONI CONTRATTUALI

COMPETENZA: UFFICIO LEGALE

La morosità nel pagamento del canone di affitto e delle spese accessorie è causa di risoluzione del contratto e conseguentemente di sfratto, come descritto al capitolo morosità.

In caso di gravi violazioni del contratto o del regolamento di utenza, e dopo ripetute diffide ed applicazioni di sanzioni pecuniarie, può essere richiesta al giudice lo sfratto degli inadempienti.

12.3 DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

(art. 35 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: COMUNE

Il contratto di locazione è risolto di diritto in caso di decadenza dall'assegnazione, nei casi previsti dalla legge:

1. La decadenza dall'assegnazione viene dichiarata dal Comune territorialmente competente qualora l'assegnatario:
 - a) abbia ceduto, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
 - b) non abiti stabilmente nell'alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso;
 - c) abbia adibito l'alloggio ad attività illecite;
 - d) abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione, fatto salvo quanto indicato nella legge regionale all'art. 36 per il requisito reddituale;
 - e) abbia rinunciato all'alloggio assegnato senza che sussistano gravi e giustificati motivi;
 - f) non abbia occupato stabilmente l'alloggio assegnato, entro i termini di cui all'art. 15, nono comma della legge regionale (l'alloggio deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario entro trenta giorni e, se si tratta di lavoratore emigrato all'estero, entro

sessanta giorni dalla consegna, salvo proroga da concedersi dal Comune a seguito di motivata istanza).

2. Per l'accertamento di tali condizioni Casa S.p.A. verifica obbligatoriamente, almeno biennialmente, la posizione degli assegnatari.
3. Per la dichiarazione di decadenza il Comune invia raccomandata all'assegnatario contestando la violazione.

L'assegnatario nei successivi 15 giorni può presentare deduzioni scritte e documenti; il Comune si

pronuncia in merito alla decadenza sentita la commissione per l'assegnazione.

4. Nei casi previsti dal presente articolo, una volta emanato il provvedimento di decadenza, la Commissione di cui all'art. 8 provvede a cancellare dalla graduatoria l'assegnatario.

La decadenza dall'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto ed il rilascio immediato dell'alloggio; il Comune può tuttavia concedere un termine, non eccedente i sei mesi, per il rilascio dell'alloggio, ove ne ravvisi la necessità. Il provvedimento del Comune costituisce titolo esecutivo.



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.



(art. 32 L.R.T. n. 96/1996)

COMPETENZA: UFFICIO PATRIMONIO

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

Fino al momento della costituzione del Condominio Casa S.p.A. continuerà, tuttavia, a svolgere le funzioni di amministrazione ordinaria. 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 il Condominio.

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, cui compete di agire anche in giudizio per il recupero nei confronti degli assegnatari inadempienti o morosi.



COMPETENZA: COMUNE

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 venire meno le finalità sociali fondamentali del nostro settore.

Partendo da tale considerazione, con Delibera L.O.D.E. n. 1 del 20.04.2005 i Comuni hanno approvato criteri in tema di vendita che di norma puntano al mantenimento e all'incremento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica sovvenzionata.

Un certo numero di alloggi ogni anno viene, tuttavia, messo in vendita, sulla base di piani previsti dalle leggi in materia; la vendita avviene con gradualità, tenendo conto delle opportunità di rinnovamento del patrimonio e delle possibilità di reinvestimento.

In Toscana le leggi che prevedono piani di vendita sono: la legge nazionale n. 560 del 24/12/1993 (per gli alloggi fruanti di concorso e contributo di Stato, Regioni e enti locali) e la legge regionale n. 57 del 30/4/1990 per gli altri alloggi.

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

In tutti i casi, per poter chiedere di acquistare un alloggio è necessaria una valida assegnazione ed essere in regola coi canoni di locazione fino al giorno dell'acquisto la perdita di questi requisiti porta al blocco della vendita.

In caso di acquisto rateale, Casa S.p.A. emette i bollettini mensili addebitando anche le quote afferenti al servizio di rendicontazione e di esazione delle rate di riscatto, la cui misura è autorizzata annualmente dalla Giunta regionale toscana.



Consegna chiavi	entro 2 gg lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune
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. 96/96)	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese
Richiesta voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta
Richiesta di incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta
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 rimborso	<i>fosse biologiche, canone ascensori, luce del vano scala o del complesso edilizio, COSAP:</i> prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura
	<i>riscaldamento centralizzato:</i> in sei rate mensili corrispondenti al periodo di accensione dello stesso, oltre conguaglio finale
Richiesta nuovo codice personale di accesso all'area riservata	prima bolletta utile successiva alla richiesta



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.

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

E' 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 33 Comuni dell'area fiorentina nella seduta del 21 dicembre 2010.

TIPOLOGIA	TARIFFA	NOTE
Servizio accesso, ricerca e documentazione	€ 8,00	Elevabili fino al triplo, secondo tipologia di ricerca. Con agevolazioni per studi di archivio
Rilascio fotocopie e stampe	€ 1,00	Per ogni foglio. Incremento secondo costo effettivo, per riproduzioni fuori standard (A4-A3) o a colori
Rimborso spese di esazione periodica	€ 1,00	A bollettino. Tariffa raddoppiata per pagamento tramite RID
Richiami per morosità o violazioni condominiali	€ 6,00	Con esenzione per casi di disagio
Riaddebito su bollettino di insoluti	€ 10,00	
Diffide legali	€ 30,00	Con riduzione o esenzione in casi di disagio. Elevabili fino al doppio per tipologia della diffida
Pagamento morosità in giudizio, prima dell'ordinanza	€ 200,00	Oltre spese vive; addebito riducibile o non applicabile per casi di disagio
Istruttorie ulteriori per fatto dell'utente	€ 25,00	Con esenzione per casi sociali. Riducibili fino alla metà o elevabili fino al doppio, secondo tipologia o causale
Stipula contratti non residenziali	€ 50,00	Elevabili fino al triplo per natura e valore
Amministrazione alloggi riscatto	€ 1,50	A vano convenzionale/mese, per gestione ordinaria. La quota non si applica nei condomini minimi non gestiti; è elevata fino al doppio secondo tipologia di amministrazione
Autorizzazione lavori da parte di assegnatari	€ 25,00	Elevabili fino al quadruplo, secondo tipologia di lavori

TIPOLOGIA	TARIFFA	NOTE
Chiamate manutentive indebite	€ 10,00	Elevabili fino al triplo secondo tipologia ed impegno. Esenzione per casi di disagio
Lavori eseguiti di competenza dell'assegnatario	€ 20,00	Elevabili fino al triplo secondo tipologia ed impegno. Esenzione per casi di disagio
Esazione e rendicontazione riscatti rateali	€ 1,50	A vano convenzionale/mese
Estinzione di diritto di prelazione	€ 100,00	
Riscatti anticipati	€ 200,00	
Cancellazione ipoteche	€ 200,00	
Documentazione di gara	Variabile	Secondo quantità e tipologia
Stipula contratti appalto forma privata, secondo valore		
- fino a €100.000,00	0,70% min. € 350,00	
- fino a € 500.000,00	0,35% min. € 700,00	
- fino a €1.500.000,00	0,20% min. € 1.750,00	
- oltre €1.500.000,00	0,10% min. € 3.000,00	
Stipula altri atti in forma privata	€ 100,00	Elevabili fino al triplo, secondo importo e tipologia di atto

SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI DELL'UTENTE

Le risposte al seguente questionario e gli eventuali suggerimenti che vorrà fornirci, in forma anonima, tramite questa scheda saranno per noi un prezioso contributo per migliorare il nostro servizio di informazione agli utenti. Grazie!

RISERVATA ALL'UFFICIO

Firenze il,

Come valuta la Carta dei Servizi in termini di:

	scarsa	sufficiente	buona	ottima
1 - Qualità delle informazioni disponibili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 - Completezza dell'informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 - Leggibilità - chiarezza espositiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 - Rintracciabilità delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 - Maneggevolezza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 - Impostazione grafica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenti e suggerimenti:

La scheda compilata può essere consegnata a mano a Casa S.p.A. in Via Fiesolana, 5 negli orari di apertura degli uffici. In alternativa può essere inviata in busta chiusa (indirizzo: Casa S.p.A. – Via Fiesolana 5 – 50121 Firenze) oppure per posta elettronica (info@casaspa.org) utilizzando il documento on line scaricabile dal nostro sito internet www.casaspa.it alla voce documenti.





CASA SPA - VIA FIESOLANA 5 - 50121 FIRENZE - WWW.CASASPA.IT - INFO@CASASPA.IT - TEL. 055.22624.1 - FAX 055.22624269