



CARTA dei SERVIZI 2011

Indice

Parte prima

L'A.T.E.R. della Provincia di Belluno

Struttura dell'Azienda

Un impegno nella chiarezza dei rapporti: la Carta dei Servizi

I principi ispiratori della Carta dei Servizi

Che cosa ci prefiggiamo

Le prestazioni "garantite" dalla Carta dei Servizi

La divulgazione

L'informazione, i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami

Verifica dell'attività aziendale

I nostri numeri di telefono e i nostri orari

Parte seconda

I nostri servizi

Servizi abitativi di gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica e non

Servizi tecnici relativi alla progettazione edilizia, gestione appalti, direzione lavori e manutenzione impianti e strutture

Parte terza

La nostra modulistica:

- Dichiarazione sostitutiva di certificazione da presentare in caso di richiesta di subentro (PSA 10A)
- Disponibilità al cambio consensuale del proprio alloggio
- Domanda di ampliamento (PSA 08A)
- Modulo segnalazioni (PG 04A)



Struttura dell'Azienda

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente: Puppato Giovanni

Vice Presidente: Pezzè Giuseppe

Consiglieri: Saviane Paolo
Dalla Vecchia Carlo
De Menech Roger

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Presidente: Marrone Annalisa

Membri effettivi: Vivian Gianfranco
Spreafichi Stefano

DIREZIONE GENERALE

Direttore: Cavalet Carlo

AREA AMMINISTRATIVA

Dirigente: Pinto Alberto

Ufficio Affari Generali

e Patrimonio: Pinto Alberto

Ufficio Inquilinato

e Affari legali: De Luca Moraldo

Ufficio Ragioneria: Soccal Simone

AREA TECNICA

Dirigente: Riva Raffaele

Ufficio Direzione Lavori: Rizzardi Soravia Giovanni

Ufficio Manutenzione: Mastel Piera

Ufficio Progettazione: Rossi Gianluca

L'A.T.E.R. della Provincia di Belluno

L'Azienda Territoriale di Edilizia Residenziale della Provincia di Belluno nasce nel 1995 quando, con l'applicazione della L.R. del Veneto 9 marzo 1995 n. 10 l'allora I.A.C.P. (Istituto Autonomo delle Case Popolari) viene trasformato in ente pubblico economico.

Indipendentemente dal cambiamento della veste giuridica, L'Ente vanta una tradizione quasi secolare nella realizzazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica, iniziata nel 1922 con la fondazione dell'originario I.A.C.P.

La rappresentanza legale dell'Azienda è in capo al Presidente, Organo designato dalla Regione, che presiede il Consiglio di Amministrazione, altro Organo fondamentale dell'Ente, i cui componenti vengono nominati: uno dalla Regione (oltre al Presidente), uno dall'Amministrazione provinciale di Belluno, uno dal Comune di Belluno e uno su designazione dell'ANCI (Associazione Nazionale Comuni di Italia).

Il Collegio dei revisori, Organo a cui compete principalmente verificare l'andamento e la regolarità della gestione aziendale è composto da un Presidente e due membri effettivi, oltre a due componenti supplenti. Anche la nomina dei componenti il Collegio dei Revisori spetta alla Regione.

I compiti dell' A.T.E.R., elencati nella Legge istitutiva e nello Statuto possono così essere sintetizzati:

- attuare interventi di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi integrati di recupero urbano, utilizzando le risorse finanziarie proprie e/o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici,
- progettare programmi integrati e programmi di recupero urbano e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione per conto di enti pubblici,
- svolgere attività per nuove costruzioni e/o per il recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica,
- gestire il proprio patrimonio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquistato, nonché svolgere ogni altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conformi alle normative statali e regionali,
- stipulare convenzioni con gli Enti locali e con altri operatori per la progettazione e/o esecuzione delle azioni consentite ai sensi della legge,
- svolgere attività di consulenza ed assistenza tecnica a favore di operatori pubblici e privati,
- intervenire mediante l'utilizzo di risorse proprie, non vincolate ad altri scopi istituzionali, con fini calmieratori, sul mercato edilizio realizzando abitazioni allo scopo di localle o venderle a prezzi economicamente competitivi,
- formulare proposte sulle localizzazioni degli interventi di edilizia residenziale pubblica.

Approvata dal
Consiglio di Amministrazione
con delibera n.47
del **06 settembre 2011**

Il Direttore
Carlo Cavalet



Un impegno nella chiarezza dei rapporti: la Carta dei Servizi

L'A.T.E.R. di Belluno ha intrapreso nel corso del 2003 un percorso che la porterà lungo il cammino a migliorare la qualità dei servizi resi, al fine di sempre meglio soddisfare i bisogni dei destinatari della sua azione. La strada intrapresa, con profonda convinzione dai vertici aziendali e da tutti gli addetti ai lavori, potrà essere un lungo percorso se accompagnata dalla chiarezza dei rapporti con tutti i fruitori dei servizi in modo che vengano ridotti al minimo i rischi di incomprensioni, aspettative deluse e disservizi. Ciò sarà possibile rendendo noti nel modo più capil-

lare possibile, descrivendo in forma comprensibile, di facile lettura, con chiarezza a tutti gli attuali e potenziali fruitori i servizi che questa Azienda si impegna ad offrire, e i livelli minimi (standard) di qualità al di sotto dei quali non intende scendere.

Per far questo, con la Carta dei Servizi, l'Azienda espone gli impegni che intende assumere nei riguardi di tutti coloro che entreranno in relazione con la Struttura per poter fruire dei suoi servizi, ponendosi l'obiettivo di migliorare in continuo la qualità dei suoi servizi.

I principi ispiratori della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, come tutta l'attività aziendale, si ispira ai seguenti principi:

Imparzialità e continuità

L'Azienda si impegna a rendere il proprio servizio con imparzialità, garantendo la sua regolarità e continuità, riducendo al minimo i disagi per i fruitori in caso di disservizi che si verifichino per causa di forza maggiore.

Uguaglianza

L'Azienda si impegna a svolgere la propria attività senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, con divieto assoluto di disparità di trattamento a parità di condizioni.

Che cosa ci prefiggiamo

La Carta dei Servizi è un patto di rispetto degli impegni assunti per fornire sempre un servizio di qualità, adeguato ai bisogni dei fruitori.

L'Azienda mette a disposizione di chiunque vi abbia interesse uno strumento di controllo e di misura della propria attività, con l'intento di coinvolgere responsabilmente i potenziali e attuali assegnatari, gli enti che si avvalgono della consulenza e degli altri servizi, avvicinandoli all'Azienda e facendoli partecipi della qualità delle prestazioni rese, nella consapevolezza che con la conoscenza di come venga percepita la qualità del servizio reso è possibile correggere il proprio operato o continuare nell'azione ritenuta la migliore.

Per questi motivi l'Azienda formalizza in un documento

Gentilezza e cortesia

È fondamentale per l'Azienda improntare i rapporti con i fruitori dei propri servizi nel rispetto delle basilari regole della gentilezza e della cortesia.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, impegnandosi ad attuare soluzioni tecniche ed amministrative favorevoli al perseguimento di tale scopo.

il proprio impegno a tutti i "clienti" degli alloggi pubblici di proprietà e gestiti dall'Ente, sia attuali che potenziali, nonché nei confronti dei "committenti", cioè nei confronti dei Comuni, delle Asl, e di altri soggetti pubblici e privati che utilizzano i vari servizi che l'Azienda fornisce.

La chiarezza nei rapporti e la trasparenza dell'attività si realizzano attraverso:

- **L'individuazione degli standard di qualità dei servizi,**
- **La predisposizione di strumenti a tutela del "Cliente",**
- **L'individuazione e la divulgazione dei tempi di erogazione dei servizi.**

Le prestazioni "garantite" dalla Carta dei Servizi

I tempi e le modalità di erogazione dei servizi riportati costituiscono gli indici del livello della qualità fornito, che l'Azienda si impegna a rispettare nel continuo pro-

cesso di miglioramento e di rispondenza alle aspettative dei suoi Clienti.



COMUNICAZIONE AL CLIENTE

Servizi Abitativi

Attività	Condizioni	Caratteristiche
Locazione	Convocazione per stipula contratto	entro 30 giorni lavorativi (35 effettivi) dal ricevimento dell'atto di assegnazione Convocazione dell'assegnatario per la stipula del contratto
	Consegna alloggio all'assegnatario:	
	In caso di alloggi di "risulta" ossia quelli già locati in precedenza In caso di nuovi alloggi	<i>Contestualmente alla firma del contratto</i> Consegna delle chiavi dell'alloggio <i>Contestualmente alla firma del contratto</i> Consegna delle chiavi dell'alloggio Entro tre giorni lavorativi dalla firma del contratto in caso di "Inaugurazione"
Adeguamento canone	Su richiesta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare in caso di decesso, ampliamento naturale del nucleo, tardiva documentazione reddituale o in caso di uscita di un componente	<i>entro il mese successivo alla richiesta dell'assegnatario se, effettuata entro il 5 del mese, altrimenti il mese seguente.</i> Inserimento del dato variato in bolletta (come da normativa regionale)
Cambio alloggio graduatoria	Firma del contratto	entro 30 giorni lavorativi (35 effettivi) dal Decreto del Direttore
Ampliamento	Concessione o diniego modifica nucleo	entro 40 giorni lavorativi (45 effettivi) dal ricevimento della richiesta se con documentazione necessaria completa
Subentro e voltura per decesso assegnatari	Firma del contratto. Variazione intestazione bolletta e aggiornamenti conseguenti	entro 80 giorni lavorativi (91 effettivi) dal ricevimento della richiesta
Reclami	Risposta	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento

Servizi Tecnici

Attività	Condizioni	Caratteristiche
Progettazione	Predisposizione degli elaborati di progetto (preliminare; definitivo; esecutivo)	<i>Nei tempi stabiliti dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma</i>
Gestione appalti	Pubblicazione dei bandi di gara ed esperimento delle gare d'appalto	<i>Nei tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti vigenti sui LLPP e/o disciplinati dal bando e dal regolamento di gara</i>
Direzione lavori	Ratifica delle gare d'appalto	<i>Consegna opera ultimata nei tempi e nel rispetto delle caratteristiche qualitative stabilite dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma.</i>
Ripristino alloggi	Alloggi rilasciati nelle condizioni previste dal contratto e da norme di legge.	Entro 30 giorni lavorativi dalla verifica dello stato dell'alloggio e dell'accertata non necessità di manutenzione straordinaria
manutenzione pronto intervento	Sopralluogo urgente (*), su richiesta dell'inquilino (1)	Entro 48 ore dalla segnalazione
	Sopralluogo non urgente, su richiesta dell'inquilino (1)	Entro 15 giorni lavorativi dalla segnalazione
	Intervento urgente (*) su richiesta dell'inquilino (2)	Entro 48 ore dal sopralluogo
	Risposta all'inquilino su programmazione di intervento non urgente (2)	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione-effettuazione dell'intervento
Reclami	Risposta	Entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento

(*) Per intervento urgente si intende quello richiesto a causa di infiltrazioni di acqua, liquami e per guasti agli impianti idrici-sanitari, impianti termici. In caso in cui sia in pericolo l'incolumità delle persone, o si renda necessario un intervento immediato, o fuori dall'orario di ufficio, l'inquilino dovrà allertare tempestivamente il Servizio di pronto intervento dei Vigili del Fuoco (telefono 115).

(1) Al momento del sopralluogo, da parte dell'incaricato dell'Azienda, all'assegnatario sarà richiesta una firma di visione dell'avvenuto sopralluogo.

(2) Al momento del termine dei lavori da parte della Ditta incaricata dell'intervento, all'assegnatario sarà richiesta, dalla stessa Ditta, una firma di visione dell'avvenuto intervento.

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE DA PRESENTARE IN CASO DI RICHIESTA DI SUBENTRO

Il sottoscritto _____

nato a _____ il _____

residente a _____

abitante a _____

prima informato, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs 196/03, sul trattamento dei suoi dati personali e consenziente, avisato delle sanzioni penali in caso di falsità in atti e dichiarazioni mendaci,

DICHIARA

consapevole della responsabilità penale cui può andare in contro in caso di dichiarazione falsa o comunque non corrispondente al vero,

che il/la Signor/a _____

è deceduto/a il _____ a _____

oppure: che ha diritto al subentro in quanto _____

che alla data del _____ il nucleo familiare era così composto:

che attualmente il nucleo familiare è così composto: _____

che tutti i componenti il nucleo familiare sono in possesso dei requisiti previsti dalla L.R. n.10/1996 art. 2 lett. a), b), c), d), f), g).

Si allega fotocopia di un documento d'identità.

Data _____

(Firma)



DISPONIBILITA' AL CAMBIO CONSENSUALE DEL PROPRIO ALLOGGIO

All'A.T.E.R. della Provincia di BELLUNO

Il/la sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____
assegnatario/a d'alloggio di ERP in _____ tel. _____,
sito al piano _____, servito/non servito da ascensore, con superficie utile di circa mq. _____,
così composto _____

è disponibile a scambiare l'alloggio occupato con altro in (indicare la località e via)

_____ ,
sito al piano _____, servito/non servito da ascensore, _____
con superficie utile di mq. _____, composto da: _____

Pertanto, dà il proprio consenso espresso affinché le informazioni di cui sopra vengano comunicate ad altri interessati a loro volta al cambio consensuale dell'alloggio.

Dichiara di essere a conoscenza del fatto che l'eventuale cambio consensuale è, in ogni caso, subordinato alle valutazioni dell'A.T.E.R., soprattutto per quanto normativamente disposto sugli standard abitativi e relative possibilità di deroga.

Luogo e data _____

(Firma)

Informazione ai sensi del decreto legislativo 30.06.2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Si comunica, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs 196/03, che:

- le informazioni richieste hanno la finalità di completare la procedura per l'assegnazione dell'alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica, nonché di applicare la normativa relativa all'Edilizia Residenziale Pubblica; il trattamento sarà sia manuale che svolto con l'ausilio di mezzi elettronici;
- il conferimento dei dati è previsto dalla normativa sull'Edilizia Residenziale Pubblica;
- qualora le informazioni richieste non dovessero essere fornite, ciò sarebbe di impedimento alla conclusione della procedura per l'assegnazione;
- i dati rimarranno conservati in ambito aziendale, salvi i casi di applicazione della norma sull'accesso e gli altri casi comportati dall'esercizio delle funzioni aziendali;
- l'interessato nel trattamento dei dati personali vanta i diritti di cui all'art.7 del D.Lgs 196/03⁸;
- titolare delle informazioni è l'Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della provincia di Belluno nella persona del Direttore, responsabile del trattamento è il Dirigente amm/vo dr. Alberto Pinto.

⁸

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art.5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

DOMANDA DI AMPLIAMENTO

Il/La sottoscritto/a _____

assegnatario/a ed occupante d'alloggio d'edilizia sovvenzionata in _____

_____ prima informato, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03, sul trattamento dei suoi dati personali

CHIEDE

l'ampliamento del suo nucleo familiare con l'inclusione del/dei Signor/Signori
(esatta indicazione delle generalità)

trattandosi di caso di
(specificare il caso, secondo quanto di cui al comma 3° dell'art.13 L.R.10/1996)

Luogo e data _____

(Firma)



MITTENTE

Nome _____

Cognome _____

Indirizzo _____

Telefono _____

E-Mail _____

Fax _____

SEGNALAZIONI

Data _____ Firma _____

Parte riservata all'ATER

Assegnato all'Ufficio _____ In data _____

Ha natura di reclamo? SI NO

Se NO comunicata infondatezza in data: _____

Se SI effettuati, in data _____ i seguenti interventi _____

Esito interventi effettuati: Positivi Negativi

Se negativo si propongono ulteriori interventi _____

Archiviazione in data: _____

Data _____ Firma _____

L'INFORMAZIONE, I SUGGERIMENTI, LE SEGNALAZIONI E I RECLAMI



LA DIVULGAZIONE

È prioritario per l'Azienda diffondere la conoscenza della Carta dei Servizi tra tutti i potenziali e attuali fruitori dei servizi offerti. La pubblicità verrà attuata con tutti gli strumenti disponibili: recapitando una copia ad ogni in-

quilino, ad ogni Comune e ASL della Provincia ad ogni soggetto pubblico o privato interessato alla sua conoscenza. La carta potrà essere consultata anche attraverso il sito internet aziendale all'indirizzo www.aterbl.it

L'INFORMAZIONE

Informazione, accoglienza e cortesia sono elementi imprescindibili per tutti gli operatori nel rapporto con il mondo esterno aziendale. La chiarezza e completezza dell'informazione, la disponibilità e l'empatia, l'uso di un linguaggio comprensibile, l'educazione sono necessari per rendere un buon servizio. L'Azienda ha realizzato una rete capillare di incontri e scambi di pareri e informazioni con i propri Clienti. Tutti gli Uffici presentano un orario di ricevimento adeguatamente pubblicizzato e chiunque vi abbia interesse può ottenere, previo appuntamento, un colloquio con i responsabili ai vari livelli. Gli inquilini, gli Enti loca-

li, le Aziende pubbliche nostri Clienti o committenti vengono portati periodicamente a conoscenza di informazioni, sia di carattere generale, che particolare dell'Azienda attraverso il periodico quadrimestrale "Ater Informa". Anche tramite i bollettini di pagamento dei canoni vengono fornite sintetiche informazioni, sia sul canone da versare e sugli elementi che concorrono a formarlo, che sull'attività aziendale e sulle scadenze di varia natura. Scadenze di bandi di gara e di assegnazioni di alloggi, notizie di carattere generale vengono anche pubblicizzati su quotidiani e reti televisive locali.

9

SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Per la soluzione di problemi che limitano la possibilità di fruire dei servizi, o semplicemente per migliorarne la qua-

lità, tutti i fruitori dei nostri servizi possono presentare suggerimenti o effettuare segnalazioni telefoniche o scritte.

RECLAMI

La segnalazione che evidenzia un reale disservizio o una violazione ai principi e agli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi costituisce reclamo.

L'Azienda si impegna a verificare la fondatezza o meno del reclamo entro 3 giorni dalla sua ricezione e comunicare nei successivi 2 giorni l'esito della verifica con gli eventuali interventi da porre in essere. Entro 7 giorni dalla soluzione del problema l'Azienda comunicherà al proponente gli esiti dell'attività realizzata.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato, la Direzione o l'Ufficio competente comunicherà per iscritto al reclamante lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine di chiusura del procedimento. Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

VERIFICA DELL'ATTIVITÀ AZIENDALE

Il rispetto degli impegni assunti nella Carta dei Servizi sarà verificato periodicamente con attività ispettive, sia di soggetti interni, che esterni all'Azienda.

In presenza di rilevanti inadempienze la Direzione e il Consiglio di Amministrazione assumeranno iniziative idonee al ripristino del servizio secondo l'impegno

assunto nella Carta. Per essere costantemente informata del livello qualitativo delle prestazioni rese, per poter cogliere il cambiamento dei bisogni nel tempo e soprattutto la percezione della qualità del servizio reso, l'Azienda effettuerà periodiche indagini di soddisfazione dei clienti.



I NOSTRI SERVIZI

SERVIZI ABITATIVI DI GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA E NON

L'Azienda gestisce in ambito provinciale alloggi propri e dei Comuni di edilizia residenziale pubblica.

Gli assegnatari degli alloggi vengono individuati con la procedura pubblica del bando di concorso, che viene di norma indetto annualmente nei singoli Comuni nel mese di Ottobre. Il bando espone chiaramente l'ambito territoriale per cui si concorre, i requisiti che ogni partecipante deve possedere per poter risiedere in un alloggio di edilizia residenziale pubblica e le modalità per la determinazione dei canoni di locazione.

Le domande di concorso vengono istruite da apposita Commissione a composizione mista al fine di garantire l'imparzialità di giudizio.

10 Ulteriori norme a tutela degli assegnatari prevedono la possibilità di ricorso ad ulteriore Commissione, nel caso in cui si ritengano non corrette le decisioni adottate dalla Commissione esaminatrice.

Con la stesura finale della graduatoria il Sindaco del Comune emette il provvedimento di assegnazione scorrendo l'elenco dal primo nominativo all'ultimo, sino all'esaurimento degli alloggi a disposizione. Entro il termine massimo di trenta giorni lavorativi, decorrente dal ricevimento dell'atto di assegnazione, l'Azienda convoca i futuri assegnatari per la stipula del contratto di locazione e per la contestuale consegna dell'alloggio. In alcuni casi, la consegna dell'alloggio può intervenire nei tre giorni successivi alla stipula del contratto, quando la stessa avvenga con una cerimonia ove pubblicamente vengono consegnate le chiavi.

Per l'individuazione dell'alloggio da assegnare l'Azienda tiene anche conto, ove possibile, del rispetto di alcuni parametri relativi alla superficie utile in relazione al numero dei componenti il nucleo che lo abiterà.

I contratti di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica presentano la caratteristica di essere a tempo indeterminato, cioè di

non essere soggetti a scadenza sino a quando permangono in capo all'assegnatario i requisiti fissati dalla legge.

Anche in ragione della durata del contratto la legge prevede e disciplina le ipotesi di modifica della composizione del nucleo familiare nel corso del tempo.

L'Azienda gestisce le modificazioni soggettive dell'originario nucleo, concedendo o negando l'ampliamento, entro 40 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta e modificando il contratto e l'intestazione della bolletta/fattura in caso di subentro e voltura entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Tra le modifiche temporanee della composizione del nucleo abitativo l'Azienda consente l'ospitalità temporanea di terze persone che, se superiore a quattro mesi anche non consecutivi nell'arco dell'anno deve essere dall'assegnatario segnalata all'Azienda e ammessa esclusivamente previa autorizzazione del Comune.

L'ospitato non può vantare titolo al subentro e non acquista la qualifica di assegnatario.

L'Azienda gestisce per conto dei Comuni anche i piani biennali di mobilità e la formazione delle graduatorie degli aspiranti alla mobilità, che consentono di ridurre o eliminare le condizioni di sottoutilizzo e sovraffollamento degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e dei disagi abitativi di carattere sociale.

Nel corso della locazione l'Azienda, su richiesta dell'assegnatario, provvede all'adeguamento del canone di locazione per intervenute variazioni nel nucleo familiare in caso di: decesso, ampliamento naturale del nucleo, tardiva documentazione reddituale e uscita di un componente, entro il mese successivo alla richiesta dell'assegnatario.

D'ufficio l'Azienda provvede annualmente alla verifica del reddito degli assegnatari degli alloggi, sulla base delle loro dichiarazioni fiscali e alla verifica della permanenza dei requisiti



I NOSTRI SERVIZI

per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica. Le variazioni riscontrate rispetto l'anno precedente possono comportare mutamenti nel canone di locazione che hanno effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di presentazione della dichiarazione fiscale.

L'Azienda, infine, oltre agli alloggi di edilizia sovvenzionate gestisce anche alloggi di edilizia agevolata/convenzionata, locati a prezzi economicamente competitivi con fini calmie-

ratori sul mercato delle locazioni. Con finalità analoghe, unitamente alla possibilità di aumentare la redditività della propria attività, per avere maggiori risorse da destinare all'edilizia residenziale pubblica, l'Azienda gestisce anche la locazione di immobili in proprietà adibiti ad attività commerciali.

Alcune convenzioni con altri Enti e Aziende pubbliche disciplinano la locazione di unità utilizzate per scopi socio assistenziali.

SERVIZI TECNICI RELATIVI ALLA PROGETTAZIONE EDILIZIA, GESTIONE APPALTI, DIREZIONE LAVORI E MANUTENZIONE IMPIANTI E STRUTTURE

L'Azienda cura la predisposizione di tutti gli elaborati di progetto (preliminare, definitivo ed esecutivo) ad esclusione della progettazione esecutiva degli impianti e delle strutture e delle relazioni geologiche e delle verifiche acustiche, che per la loro specificità vengono affidate a professionisti esterni.

I tempi di realizzazione dell'attività sono quelli che di volta in volta vengono concordati e stabiliti nelle convenzioni sottoscritte con i soggetti pubblici e privati committenti.

Gli interventi progettati possono avere varie natura: alloggi di edilizia agevolata/convenzionata, destinati alla locazione o alla vendita, alloggi di edilizia sovvenzionata, destinati alla locazione, edifici adibiti ad attività commerciali, destinati al terziario e ai servizi in genere. L'Azienda procede alla scelta dell'impresa incaricata della realizzazione degli interventi progettati secondo le modalità, procedure e tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti vigenti sui lavori pubblici, disciplinati nel dettaglio dal bando e dal regolamento di gara.

Ultimata la fase della progettazione e assegnato all'impresa costruttrice l'incarico di realizzare l'intervento, l'Azienda cura direttamente, tramite proprio personale, l'attività di Direzione dei Lavori in modo che l'impresa appaltatrice consegni l'opera ultimata nei tempi e nel rispetto delle caratteristiche qualitative stabilite dalle convenzione e/o dagli accordi

di programma. La manutenzione del patrimonio edilizio è garantita attraverso stanziamenti annuali sul bilancio dell'Azienda destinati agli interventi manutentivi straordinari.

L'Azienda fornisce, tramite convenzione, un servizio finalizzato alla manutenzione e conservazione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica dei Comuni.

A richiesta degli inquilini (e di quanti vantino interesse) interviene con sopralluogo entro 24 ore su segnalazioni riguardanti le infiltrazioni d'acqua e di liquami e per guasti agli impianti idrici-sanitari e termici, facendo realizzare l'intervento o rimuovendo la situazione di pericolo entro 48 ore dall'intervenuto sopralluogo. In caso in cui sia in pericolo l'incolumità delle persone, o si renda necessario un intervento immediato, o fuori dell'orario di ufficio, dovrà essere allertato tempestivamente dall'inquilino il Servizio di pronto intervento dei Vigili del Fuoco (telefono 115).

Negli altri casi di richiesta di intervento da considerarsi non urgente, quindi non rientrante nella casistica sopradescritta, l'Azienda effettua il sopralluogo entro 15 giorni dalla segnalazione, fornendo una risposta all'inquilino sulla programmazione degli interventi da realizzare entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione, qualora nello stesso termine, non sia possibile già effettuare l'intervento riparatore.

ATER DI BELLUNO

Orario di ricevimento del pubblico e numeri telefonici

SEDE DI BELLUNO

Via Bortolo Castellani, 2 - 32100 Belluno

Centralino: Tel. 0437 - 935801 (n. 6 Linee Urbane)
Fax 0437 - 935860
E-mail certificata: ater.belluno@pecmx.it
E-mail: info@aterbl.it

Apertura sportello

Lunedì: dalle 10.00 alle 12.00;
Martedì: dalle 10.00 alle 13.00; dalle 16.00 alle 18.00
Mercoledì: dalle 10.00 alle 12.00;
Giovedì-Venerdì: dalle 10.00 alle 12.00

RECAPITI

FELTRE: tutti i martedì dalle 9.00 alle 11.00
tutti i venerdì dalle 11.00 alle 12.00
presso la ex casa di ricovero Brandalise
via Belluno n°30 - 2° piano

PIEVE DI CADORE: tutti i martedì dalle 16.00 alle 17.00
presso il Palazzo Coletti
via Nazionale n°45
(l'ingresso è sul retro rispetto alla strada statale)

ALTRI UFFICI CENTRALI

con ricevimento del pubblico su appuntamento:

Ufficio Ragioneria

Responsabile: Simone Soccà
Tel. 0437-935801 (selez. [3])
(ufficio.ragioneria@aterbl.it)

Ufficio Progettazione

Responsabile: Gianluca Rossi
Tel. 0437-935801 (selez. [5] e poi [2])
(g.rossi@aterbl.it)

Ufficio Direzione Lavori

Responsabile: Giovanni Rizzardi
Tel. 0437-935801 (selez. [5] e poi [2])
(g.rizzardisoravia@aterbl.it)

Ufficio Economato

Cinzia Ferraresi
Tel. 0437-935801 (selez. [3])
(c.ferraresi@aterbl.it)

Ufficio Protocollo

Tiziana Dal Magro
(t.dalmagro@aterbl.it)

UFFICI E SERVIZI per il pubblico

Servizi Utenza

Sportello per ricevimento pubblico

Ufficio Inquinato - resp. dott. Moraldo De Luca
Tel. 0437-935801 (selez. [1])
(ufficio.inquinato@aterbl.it)

Ufficio Manutenzioni - resp. arch. Piera Mastel
Tel. 0437-935801 (selez. [2])
(ufficio.manutenzioni@aterbl.it)

Ufficio Patrimonio e Vendite - resp. dr. Luciano Da Pian
Tel. 0437-935801 (selez. [4])
(l.dapian@aterbl.it)

Il personale dell'ATER svolge il proprio lavoro con il seguente orario, con 20 minuti di flessibilità:

Lunedì: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00

Martedì: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.30

Mercoledì: dalle 8.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00

Giovedì e Venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 13.00

DIREZIONE AZIENDALE

con ricevimento del pubblico su appuntamento:

DIREZIONE

Carlo Cavalet
Tel 0437-935801 (selez. [6])
(info@aterbl.it)

SEGRETERIA DI DIREZIONE

Ivana Giadresi
Tel 0437-935801 (selez. [6])
(info@aterbl.it)

DIRIGENTE AREA AMMINISTRATIVA

Alberto Pinto
Tel 0437-935801 (selez. [6])
(a.pinto@aterbl.it)

DIRIGENTE AREA TECNICA

Raffaele Riva
Tel 0437-935801 (selez. [6])
(r.riva@aterbl.it)