



AZIENDA TERRITORIALE
PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE

CARTA DEI SERVIZI DELL'ATER DI PADOVA

Approvata con Delibera del Consiglio
di Amministrazione n. 87 del 02/09/2021



AZIENDA TERRITORIALE
PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE

CARTA DEI SERVIZI DELL'ATER DI PADOVA

Approvata con Delibera del Consiglio
di Amministrazione n. 87 del 02/09/2021

Revisione 0/2021

1. Presentazione	6
2. Cos'è la Carta dei Servizi?	7
3. Chi è l'ATER di Padova	8
3.1. I fini istituzionali	9
3.2. Il sistema di governance	9
3.3. L'organizzazione aziendale degli uffici e mansioni	9
4. I diritti dell'inquilino	12
5. I doveri dell'inquilino	14
6. Cosa fare per...	16
6.1. Ottenere l'assegnazione di un alloggio ERP	16
6.1.1. Requisiti per l'accesso all'ERP	16
6.1.2. La graduatoria: in quanto tempo?	17
6.1.3. Come viene stabilita la graduatoria?	17
6.1.4. Dove si trova la graduatoria?	17
6.1.5. L'assegnazione della casa	17
6.2. Sottoscrivere il contratto di locazione e conoscere il relativo canone	18
6.2.1. La stipula del contratto e la consegna delle chiavi	18
6.2.2. Il canone di locazione	19
6.2.3. Ricezione bollette/modelli e pagamento del canone	19
6.2.4. Aggiornamento del canone	19
6.2.5. Domanda di revisione del canone	20
6.3. Sono un assegnatario: le richieste che posso fare	20
6.3.1. Ampliamento del nucleo familiare	20
6.3.2. Ospitalità temporanea	21
6.3.3. Coabitazione	21
6.3.4. Allontanamento temporaneo dall'alloggio	22
6.3.5. Subentro nell'assegnazione di un altro componente del nucleo familiare	22
6.4. Casi in cui può essere disposta la mobilità nell'assegnazione dell'alloggio	23
6.4.1. Il nucleo ha esigenze particolari	23
6.4.2. Due nuclei sono d'accordo nello scambiarsi l'alloggio	23
6.4.3. Il nucleo presenta situazione di salute gravi	24
6.4.4. L'ATER ha necessità di razionalizzare l'uso degli alloggi	24
6.4.5. La casa ha bisogno di interventi di ristrutturazione	24
6.5. Disdire il contratto e rilasciare l'alloggio	24
7. La gestione della casa ATER	26
7.1. In caso di fabbricato tutto di proprietà dell'ATER, chi si occupa della gestione?	26
7.1.1. I compiti del Presidente di Autogestione o del Gestore esterno	27
7.1.2. I compiti dell'assegnatario	27
7.2. In caso di Condominio/Fabbricato a proprietà mista è sempre bene la nomina di un Amministratore	28
7.2.1. I compiti dell'Amministratore	28
7.2.2. I compiti dell'assegnatario	28
7.2.3. I compiti di ATER	28
8. La manutenzione della casa ATER	29
8.1. Uno specialista per voi	30
8.2. La manutenzione in breve	30
8.2.1. L'ATER provvede	30
8.2.2. Le principali opere di manutenzione che spettano all'assegnatario	30
8.2.3. Gli interventi di spettanza del proprietario, quindi dell'ATER	30
8.2.4. Come richiedere l'intervento da parte dell'ATER	31
8.2.5. Può l'assegnatario eseguire interventi che spettano all'ATER?	31
8.2.6. Cosa succede se il problema interessa più assegnatari?	32
8.2.7. Manutenzione impianti di riscaldamento autonomo	32
8.3. Corretto utilizzo dell'impianto di riscaldamento	33
8.3.1. I comportamenti da tenere	33
8.3.2. Gli errori da evitare	33
8.3.3. I controlli obbligatori	34
8.4. Corretto utilizzo dell'impianto elettrico	34
9. Come evitare di perdere la casa ATER	35
9.1. Se al momento della partecipazione al Bando hai dichiarato il falso	35
9.2. Se mentre abiti nell'alloggio non ti comporti correttamente	36
9.3. Se allo scadere dei cinque anni non hai più le caratteristiche per l'ERP	36
9.4. Quando l'assegnatario e il nucleo si comportano in modo scorretto?	37

9.4.1. ...occupazione senza titolo	37
9.4.2. ...occupazione abusiva	37
9.4.3. ...mancato pagamento del canone o delle quote di gestione servizi comuni	37
9.4.4. ...realizzazione di opere abusive	38
9.4.5. ...inosservanza alle norme del regolamento condominiale o dell'autogestione	38
9.4.6. ...se non si presenta a firmare il contratto o non occupa l'alloggio	39
9.4.7. ...se non abita stabilmente nell'alloggio	39
9.4.8. ...se ha ospitato una persona senza autorizzazione	39
9.4.9. ...se svolge attività illegittime dentro l'alloggio	39
9.4.10. ...se diventa proprietario di un altro alloggio	39
10. Attenzione...l'ATER vigila...	40
10.1. L'Ufficio Verifiche e ispezioni e la sua attività	40
10.1.1. I nostri Tecnici possono venire in visita al fabbricato o all'alloggio	40
10.1.2. I nostri funzionari verificano la congruità dei dati e delle informazioni	41
10.1.3. Chiunque può segnalare dei comportamenti scorretti	41
10.1.4. Cosa succede se l'ispezione o la verifica hanno dato esito positivo?	41
11. Comprare una casa ATER	42
11.1. Sono acquistabili tutti gli alloggi popolari?	42
11.2. Chi può acquistare un alloggio popolare?	42
11.3. Regolarità edilizia	43
11.4. Modalità di determinazione del prezzo di vendita	43
11.5. Vincoli esistenti dopo l'acquisto	43
11.6. Procedura di vendita	43
11.6.1. Procedura di acquisto da parte dell'assegnatario	44
11.6.2. Possibilità di acquisto tramite asta pubblica	44
11.6.3. Cosa succede se non voglio acquistare l'alloggio in cui abito?	44
11.6.4. L'alloggio può essere acquistato da un altro familiare?	44
12. Gli impegni di ATER: i tempi che garantiamo	45
13. L'ATER si impegna a rispondere ai reclami	48
14. Il ricevimento del pubblico	49
15. Trovo tutto con un click: l'ATER è anche online	50
15.1. Il Sito Istituzionale dell'Azienda	50
15.2. Uno strumento a vostro servizio	50
15.3. Il portale dell'inquilino	50
15.4. L'ATER di Padova: una casa di vetro	50
16. Come contattarci	51
17. Il sistema di gestione dell'anticorruzione e della trasparenza (s.a.t.)	52
17.1. Modalità di partecipazione degli assegnatari al Sistema di gestione dell'Anticorruzione e della Trasparenza (S.A.T.)	52
17.1.1. Accesso civico	52
17.1.2. Consultazione degli Stakeholders	52
17.1.3. Segnalazioni Whistleblowing	52
18. Come richiedere copia di documenti propri o di terzi	53
18.1. L'accesso civico "semplice"	53
18.2. L'accesso civico "generalizzato"	53
18.3. L'accesso documentale	54
18.4. Modalità di esercizio	54
18.5. Termini	54
19. L'ATER e l'ambiente	55
19.1. Attività edilizia e sostenibilità ambientale	55
19.2. La gestione rifiuti	56
20. Consigli per una casa economica, ecologica e sicura	57
20.1. Sicurezza e riduzione dei consumi di energia elettrica, acqua e gas	57
20.2. Decalogo per il risparmio energetico*	58
20.3. Dieci regole per un riscaldamento efficiente e conveniente*	59
20.4. Uso in sicurezza di gas naturale e GPL	59
20.5. Ascensori in sicurezza	59
20.6. Emergenza incendio: che fare?	60
20.7. Umidità e muffe negli alloggi: una corretta prevenzione	60
20.8. Giri d'aria e correnti d'aria	61

L'obiettivo dell'ATER di Padova è il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, rendendoli sempre più efficaci e trasparenti, migliorando il rapporto tra l'Ente Pubblico e l'utenza.

In tale ottica è stata approntata la Carta dei Servizi, che si propone di essere uno strumento utile e di facilissima consultazione rivolto agli assegnatari degli alloggi, alle Amministrazioni Locali ed alle organizzazioni sindacali degli inquilini.

La soddisfazione dell'utenza è da sempre l'obiettivo primario del nostro lavoro: attraverso questa Carta intendiamo migliorare la qualità dei servizi forniti, rendendoli sempre più vicini alle necessità dell'utilizzatore finale e soprattutto garantendo una comunicazione chiara e trasparente.

Si tratta di una vera e propria guida che aiuta ad evidenziare i diritti dell'assegnatario ed anche ad aiutarlo a conoscere i propri doveri. Nasce soprattutto, ma non solo, per informare: vogliamo, con questo documento, essere precisi e corretti nei rapporti con gli utenti ed il più possibile efficaci nel risolvere i problemi, promuovendo la partecipazione attiva ed un dialogo permanente con chi, negli alloggi popolari, vive quotidianamente.

Nelle sue pagine si trova tutto quello che serve per vivere la casa serenamente. E' con questo spirito che abbiamo approntato la Carta dei Servizi, sperando di aver dotato i nostri utenti di un'utile bussola per orientarsi nei rapporti con l'Azienda.

Si augura una buona ed utile lettura.

Il Presidente

2.

Cos'è la Carta dei Servizi?

La **Carta dei Servizi** è il documento con il quale l'ATER di Padova definisce i propri principi, i criteri e le modalità per l'erogazione dei servizi all'utente.

Essa evidenzia, inoltre, le caratteristiche dei servizi, individua diritti e doveri tra Azienda ed utenti, definisce le tempistiche da rispettare e le procedure da seguire.

Con la **Carta**, l'ATER di Padova si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, riportati di seguito, a fornire le notizie utili sulla gestione e sull'utilizzo del patrimonio ed a sostenere le aspettative dei cittadini ad una prestazione del servizio pubblico con caratteristiche oggettivamente stabilite.

La **Carta dei Servizi** rappresenta per i fruitori dei servizi offerti da ATER:

- uno strumento di **conoscenza**, perché fornisce informazioni sui servizi erogati, sulla struttura e sull'organizzazione dell'Azienda sulle modalità con cui possono mettersi in relazione con l'Ente, sui livelli qualitativi programmati per le prestazioni rese;
- uno strumento di **partecipazione**, perché garantisce risposte tempestive a chi formula richieste, segnalazioni, proposte e suggerimenti;
- uno strumento di **controllo**, perché vincola l'Azienda ad osservare obblighi procedure e tempi della propria azione e permette agli utenti di verificarne il rispetto;
- uno strumento di **tutela**, perché definisce e regola la procedura dei reclami qualora non siano soddisfatti gli impegni assunti dall'Ente con la **Carta** stessa;
- uno strumento di **miglioramento dei servizi offerti**, mediante modalità di monitoraggio e aggiornamento degli stessi, in quanto si integra e coordina con il sistema di valutazione della qualità da anni implementato e rende indispensabile la misurazione della soddisfazione dell'utenza, con l'intento di perseguire obiettivi sempre più avanzati.

La **Carta dei Servizi** è redatta in conformità ai provvedimenti normativi adottati in Italia, che recepiscono principi già operanti in sede comunitaria (in tal senso si veda la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94).

Tra essi assumono peculiare rilievo i principi di:

- **uguaglianza**: l'ATER di Padova si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei

servizi agli inquilini, senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili e degli anziani;

- **trasparenza e imparzialità**: l'Azienda ispira la propria gestione a criteri di massima trasparenza, imparzialità e pubblicità, nel rispetto della normativa vigente;
- **continuità**: l'ATER di Padova assicura un'erogazione del servizio continua, regolare, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, stato di necessità indipendente dalla volontà dell'Azienda e in ogni caso conforme alla normativa regolatrice di settore. L'Ente si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **cortesie e flessibilità** nelle prestazioni ed in generale nei rapporti con gli inquilini;
- **partecipazione e chiarezza delle informazioni**: l'inquilino, anche attraverso le organizzazioni sindacali, ha diritto di chiedere all'ATER le informazioni che lo riguardano, presentare reclami, avanzare proposte e suggerimenti volte al miglioramento continuo del servizio. L'Azienda si impegna a rispondere ai cittadini con tempestività e a comunicare in un linguaggio chiaro, semplice e di facile comprensione;
- **efficienza ed efficacia**: l'ATER di Padova persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, adottando le soluzioni tecniche ed amministrative ritenute più idonee al raggiungimento dello scopo.

3.

Chi è l'ATER di Padova



AZIENDA TERRITORIALE
PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE

In forza della Legge regionale n. 39 del 3 novembre 2017 (L.R.V. n. 39/2017), l'Azienda territoriale per l'edilizia residenziale di Padova (ATER di Padova) è un **ente pubblico economico strumentale della Regione del Veneto**, operante nel settore dell'**edilizia residenziale pubblica**, dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile.

L'ATER opera su tutto il territorio della provincia di Padova attraverso interventi di progettazione, costruzione, acquisto, ristrutturazione, gestione di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata. Mediante la locazione di alloggi a canoni agevolati e calmierati, contribuisce a creare offerta abitativa al fine di soddisfare le necessità di coloro i quali non posseggono gli adeguati mezzi economici per potersi rivolgere al mercato immobiliare privato.

ATER di Padova è certificata in materia di **Qualità (Norma UNI EN ISO 9001)**, **Salute e Sicurezza (Norma UNI EN ISO 45001)**.

3.1 I fini istituzionali

Le ATER provvedono a:

- 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 e programmi di recupero urbano, utilizzando le risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici;
- progettare **programmi** complessi, tra cui quelli integrati, di recupero urbano, di **riqualificazione urbana e di rigenerazione urbana**;
- progettare ed eseguire opere di edilizia nonché opere infrastrutturali e di urbanizzazione a **servizio della residenza**, per conto di enti pubblici;
- eseguire **opere di interesse pubblico** con particolare riferimento all'edilizia scolastica, universitaria, sociale, culturale ed alla sicurezza;
- svolgere **attività per nuove costruzioni** e per il **recupero** del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- **gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici** comunque realizzato, acquisito o conferito a qualunque titolo, nonché a svolgere ogni altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- **stipulare convenzioni** con gli enti locali e con altri operatori di settore per la progettazione e l'esecuzione delle azioni di cui alle lettere a), b), c), d), e), f);
- svolgere attività di **consulenza ed assistenza tecnica** a favore di operatori pubblici e privati;
- intervenire, previa autorizzazione della Giunta regionale, con **fini calmieratori** sul mercato edilizio, mediante l'utilizzazione di risorse proprie non vincolate ad altri scopi istituzionali, realizzando abitazioni allo scopo di locarle o venderle a prezzi economicamente competitivi;
- formulare **proposte sulle localizzazioni degli interventi** di edilizia residenziale pubblica;
- **assegnare gli alloggi** di edilizia residenziale pubblica di proprietà;
- applicare le **sanzioni amministrative** previste dalla presente legge secondo le procedure stabilite dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 "Modifiche al sistema penale" e successive modificazioni, per gli alloggi in proprietà.

Vengono, inoltre, a queste attribuite ulteriori funzioni, quali (articolo 7):

- la gestione e la valorizzazione del **patrimonio dismesso delle unità locali socio sanitarie (ULSS) o trasferito all'amministrazione regionale o di altri enti**, ai sensi dell'art. 3 del decreto legislativo n. 85 del 2010;
- le funzioni di **stazione unica appaltante**, secondo il decreto legislativo n. 50 del 2016;
- l'esecuzione di **opere** di edilizia nonché di opere infrastrutturali e di urbanizzazione a **servizio della residenza**, per conto di enti pubblici e l'esecuzione di opere **di interesse pubblico** con particolare riferimento all'edilizia scolastica, universitaria ed alla sicurezza;
- il rilascio di **attestazioni**, su richiesta degli interessati, **di qualità ambientale ed energetica degli edifici**, secondo gli indirizzi di cui alla legge regionale 9 marzo 2007, n. 4;
- la **verifica della progettazione** in materia di lavori pubblici nelle forme stabilite nelle norme sui contratti pubblici.

3.2 Il sistema di governance

Gli **organi di gestione** previsti dalla vigente normativa sono:

- **Consiglio di amministrazione**, composto da tre componenti;
- **Presidente**;
- **Direttore**;
- **Revisore unico dei conti**.

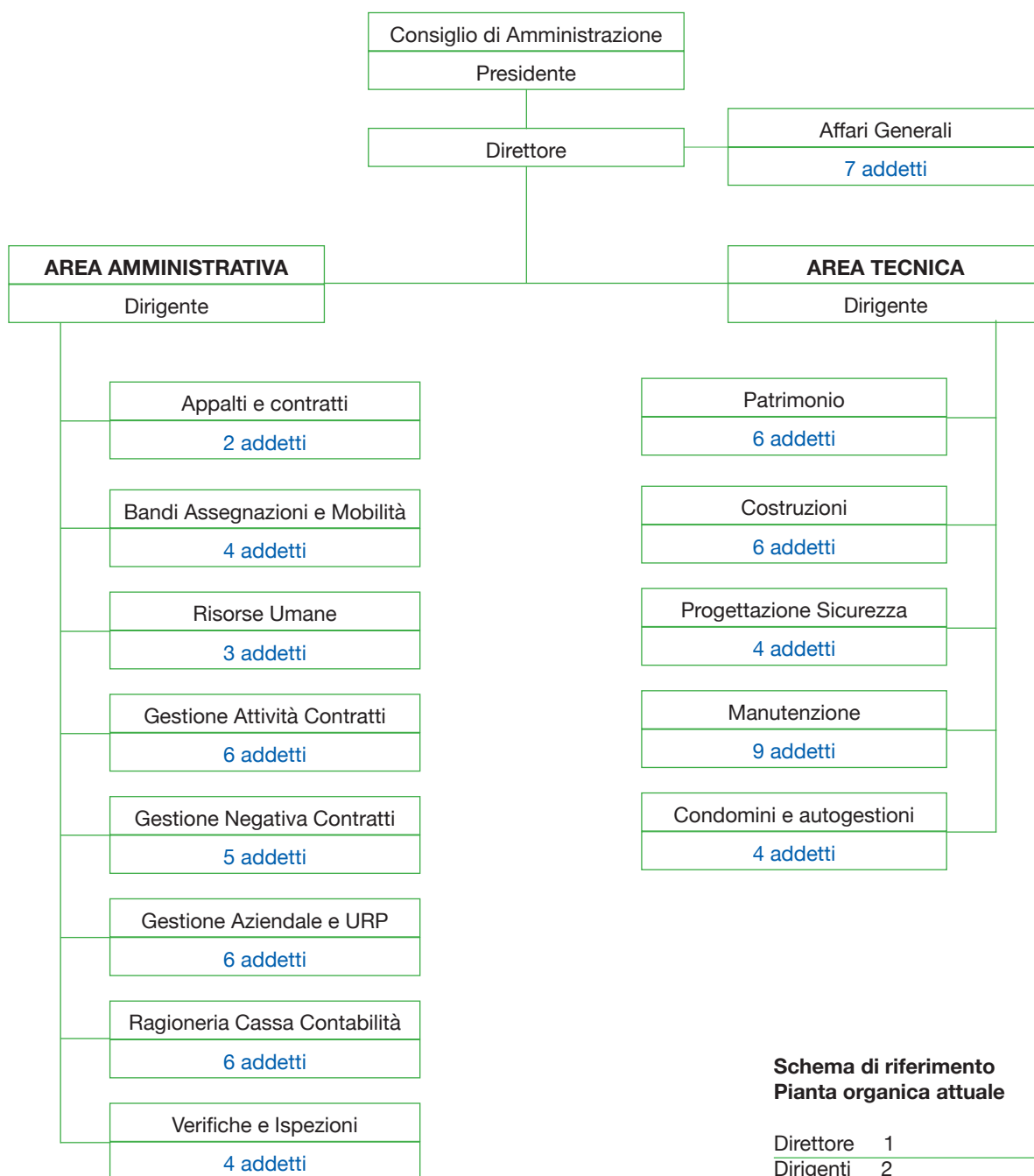
Presso ciascuna ATER è stato istituito un **Comitato tecnico** con funzioni consultive.

È costituita presso l'Azienda, inoltre, la **Conferenza dei sindaci**, con funzioni consultive e propositive al fine di conciliare le esigenze del territorio con l'amministrazione e la gestione del patrimonio immobiliare di ERP.

3.3 L'organizzazione aziendale degli uffici e mansioni

L'organico di ATER Padova è suddiviso in **tre aree**:

- area **Direzionale**;
- area **Amministrativa**, che amministra e gestisce l'utenza, il personale e i servizi/forniture a supporto;
- area **Tecnica**, che ha funzioni di progettazione, direzione lavori, costruzione, manutenzione degli immobili e gestione dei condomini e delle autogestioni nonché del patrimonio immobiliare aziendale.



**Schema di riferimento
Pianta organica attuale**

Direttore	1
Dirigenti	2
Quadri	7
8° livello	7
7° livello	23
6° livello	13
5° livello	21
4° livello	1
Totale	75

* il presente organigramma è stato approvato con delibera n. 49 in data 23/05/2019. Non tutte le posizioni indicate sono attualmente ricoperte.

Ufficio

Mansioni in breve

Appalti e contratti	Gestione delle procedure aziendali relative alla predisposizione di gare per l'affidamento di lavori, servizi, forniture
Bandi, assegnazioni e mobilità	Gestione delle procedure di evidenza pubblica, istruttoria e predisposizione graduatoria, verifica requisiti ed assegnazione alloggi
Gestione Attiva Contratti	Gestione delle variazioni contrattuali (ospitalità – volture – ampliamenti – subentri – variazione canoni), bollettazione periodica, riconsegne e disdette
Gestione Negativa Contratti	Gestione decadenze, mancati rinnovi, annullamento contratti, recupero morosità, occupazioni abusive, sfratti
Ragioneria Cassa Contabilità	Gestione finanziaria entrate e uscite
Verifiche ed Ispezioni	Gestione verifiche annuali, requisiti, occupazione alloggio, cessione/sublocazione, attività illecite, danni alloggio/parti comuni, osservanza regolamenti condominiali, abusi, affari legali in genere
Risorse Umane	Gestione del personale
Gestione Aziendale ed URP	Protocollo, Archivio, Portineria, Ufficio Relazioni con il Pubblico
Affari Generali	Segreteria Generale, Programmazione, Qualità, CED, Trasparenza/Privacy/Anticorruzione, Programmi speciali
Patrimonio	Gestione attiva e passiva del patrimonio immobiliare
Costruzioni	Gestione lavori e cantieri – Interventi di N.C. e recupero
Progettazione e Sicurezza	Progettazione e sicurezza della progettazione/ esecuzione
Manutenzione	Valorizzazione e conservazione del patrimonio immobiliare
Condomini ed Autogestione	Gestione dei condomini e delle autogestioni - conguaglio

4. I diritti dell'inquilino



La locazione è disciplinata, innanzitutto, dalle Leggi nazionali e regionali, dal Contratto di locazione e dai Regolamenti, sulla base dei quali l'assegnatario e il suo nucleo hanno diritto a:

- **Abitare nell'alloggio** con diritto di subentro per i familiari continuativamente conviventi e la cui presenza nell'alloggio sia autorizzata nella forma prevista dalla legge. In caso di decesso o di abbandono del nucleo familiare da parte dell'assegnatario, i componenti del nucleo hanno possibilità di subentrare nell'assegnazione, previa verifica de loro possesso requisiti previsto dalla normativa regionale. Per gli alloggi locati ai sensi della L. 203/1991 art. 18 e successive modificazioni ed integrazioni (destinati ai dipendenti delle Amministrazioni dello Stato impegnati o coinvolti nella lotta alla criminalità organizzata) le variazioni contrattuali sono in capo alla Prefettura.
- **Cambiare alloggio** se quello assegnato non è più adeguato alle esigenze del nucleo familiare. Al fine di eliminare le condizioni di sotto utilizzo, di sovraffollamento, di inidoneità o cattivo stato

degli alloggi le ATER predispongono un piano di mobilità dell'utenza; a tale programma possono accedere anche gli assegnatari che, per motivi di salute o per avvicinarsi al luogo di lavoro, abbiano necessità di cambiare l'alloggio precedentemente assegnato.

- Avere un **canone di locazione proporzionato** alla situazione economica del nucleo familiare, così come documentato dall'ultimo ISEE acquisito dalla piattaforma regionale. In caso di variazione in diminuzione del reddito del nucleo familiare, l'assegnatario ha diritto, su specifica e documentata richiesta, alla rideterminazione del canone nei termini di legge, disposta entro 60 giorni dall'accertamento della variazione risultante dall'ISEE.
- **Ospitare e coabitare** con nuove persone. L'assegnatario, previa comunicazione all'ATER, può ospitare nel proprio alloggio terze persone per un periodo non superiore 30 giorni, anche non consecutivi nell'arco dell'anno solare. A tal fine l'assegnatario o un componente del nucleo familiare comunica, decorse settantadue ore dall'arrivo,

la presenza di persone non appartenenti al nucleo familiare. L'assegnatario può essere autorizzato ad ospitare, previa richiesta scritta su apposita modulistica ed esclusivamente per un periodo non superiore a due anni, eventualmente prorogabili se l'ospitalità è finalizzata a scopi di assistenza, anche prestata sulla base di un rapporto, fino al secondo grado, di parentela o affinità, o giustificata da altro valido motivo. L'ATER provvede ad integrare il canone di locazione con un'indennità di occupazione annua pari al 5% del reddito complessivo annuo lordo della persona ospitata, derivante dalla dichiarazione dei redditi dell'anno precedente, con un minimo di 40 euro mensili. Nel caso di difficoltà economica l'assegnatario potrà prendere contatto con i Servizi sociali del suo comune i quali valuteranno l'eventuale intervento con il Fondo di Solidarietà previsto dall'art. 47 della L.R. 39/17. E' ammessa la coabitazione con persone terze rispetto al nucleo familiare assegnatario, di persone che prestino attività lavorativa di assistenza a componenti del medesimo nucleo familiare purché legate allo stesso da rapporti di lavoro o di impiego. La coabitazione non comporta inserimento ad alcun titolo nel nucleo familiare dell'assegnatario e, pertanto, non produce effetti al fine del subentro o dell'applicazione dell'indennità di occupazione.

- **Ampliare il proprio nucleo familiare** in favore di terze persone che rientrino fra i casi previsti dalla legge regionale. L'ampliamento del nucleo familiare è concesso da ATER previa verifica del possesso requisiti del nuovo componente per la conservazione dell'alloggio.
- **Decidere la gestione delle parti comuni.** La legge prevede l'Autogestione da parte degli inquilini, dei servizi e degli spazi comuni. Gli inquilini in locazione di alloggi compresi negli edifici a regime condominiale, hanno diritto di voto, in luogo dell'ATER, per le delibere relative alle spese e alle modalità di gestione dei servizi e rimborsi ivi compreso il riscaldamento. In caso di Autogestione, gli inquilini hanno diritto a votare un Presidente o un Gestore esterno.
- Usufruire dell'**assistenza manutentiva** dell'ATER. Ad esclusione della manutenzione a carico dell'inquilino - individuata nel **Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica** (d'ora in poi Regolamento) - l'ATER provvede alla manutenzione programmata dei

fabbricati ERP nei limiti dei fondi disponibili e secondo le competenze previste dal Regolamento per gli inquilini in locazione e dalle norme del Codice Civile.

- Ottenere le **informazioni generali** sulla gestione delle parti comuni (autogestioni e condomini) e sui relativi regolamenti.
- Ricevere tutte le informazioni e la rendicontazione dei **servizi a rimborso** gestiti direttamente dall'ATER, la quale non assume la veste di amministratore, anche attraverso formale richiesta di accesso documentale; l'Azienda provvede, in caso di spese da ripartire tra gli inquilini, ad inviare i relativi bilanci consuntivi denominati "conguagli".
- Usufruire dell'**assistenza** e ricevere le informazioni connesse al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.
- Accedere, con le modalità previste dalla normativa, alle procedure relative all'**accesso documentale** (L. 241/90), previa richiesta, utilizzando, a tal fine, i modelli predisposti dall'ATER per ottenere documentazione/informazioni/atti che riguardano personalmente il richiedente.
- Accedere al **Fondo di solidarietà** secondo quanto previsto dalla L.R. 39/17, in presenza dei presupposti evidenziati dall'articolo 47 della medesima legge, per gli assegnatari e i richiedenti di un alloggio popolare utilmente collocati in graduatoria che sono in gravi difficoltà economico sociali, rivolgendosi ai Servizi Sociali del comune di residenza.

5. I doveri dell'inquilino



Se, da un lato, ci sono dei diritti, dall'altro l'assegnatario e il suo nucleo sono tenuti ad osservare i seguenti doveri:

- **Osservare le disposizioni** di legge, il contratto di locazione, il "Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica" e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle disposizioni contenute nella legge e nei casi più gravi la decadenza dall'assegnazione con la conseguente risoluzione del contratto.
- **Pagare regolarmente** il canone di locazione e oneri accessori nei modi e nei termini indicati dall'ATER e dalle norme di legge.
- **Presentare annualmente l'attestazione ISEE** (ISEE ordinario) su richiesta dall'ATER al fine di aggiornare il canone di locazione. Qualora l'inquilino, non produca tale documentazione sarà applicato un canone nella misura massima di legge (OMI + 10%) nonché attivata la procedura di decadenza dell'assegnazione, salvo il caso in cui

l'assegnatario non produca idonea documentazione che giustifichi la mancata presentazione.

- **Occupare stabilmente l'alloggio** assegnato. Il nucleo familiare deve occupare l'alloggio assegnato entro 30 giorni dalla consegna e deve risiedervi stabilmente. Nel caso in cui l'inquilino rinunci all'alloggio che gli viene assegnato senza una adeguata motivazione, viene escluso dalla graduatoria. In caso di allontanamento dall'alloggio, l'inquilino deve darne comunicazione all'ATER specificando i motivi dell'assenza; in mancanza di comunicazione, l'alloggio verrà considerato abbandonato.
- **Comunicare all'ATER ogni variazione** del nucleo familiare e inviare all'ATER, con raccomandata, fax o PEC, l'ISEE aggiornato. Inoltre, se l'assegnatario vuole ospitare nel proprio alloggio terze persone per qualsiasi motivazione, deve chiedere l'autorizzazione all'ATER e non deve trasferire la residenza se non è stato preventivamente autorizzato.

-
- **Non subaffittare o cedere** in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli pena la decadenza della locazione. L'ospitalità non autorizzata, viene considerata subaffitto o cessione di alloggio.
 - **Non adibire l'alloggio e le sue pertinenze** (cantina, garage, ecc.) **ad usi illeciti**, o diversi dalla destinazione d'uso. Utilizzare la casa per scopi diversi rispetto a quelli per cui è stata assegnata non solo crea disagio agli altri abitanti del fabbricato, ma è causa di decadenza dall'assegnazione.
 - **Mantenere con cura l'alloggio assegnato.** Gli inquilini sono tenuti a custodire l'alloggio, comprese le sue pertinenze, a servirsene con cura e diligenza e ad eseguire le attività manutentive necessarie a conservare l'alloggio, le pertinenze e la parti comuni in buono stato d'uso, ai sensi del codice civile e del Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. L'assegnatario risponde dei danni arrecati all'alloggio, al fabbricato e alle relative pertinenze, per colpa propria, dei componenti il nucleo familiare o di persone ospitate, anche temporaneamente, nell'alloggio. E' responsabile degli eventuali danni causati al comune o all'ATER, a coinquilini o a terzi per lavori dallo stesso eseguiti, nonché per la mancata tempestiva esecuzione dei lavori di propria competenza. Al termine della locazione gli alloggi sono riconsegnati in buono stato, salvo il normale deterioramento d'uso.
 - **Non eseguire opere abusive.** Pertanto, gli assegnatari sono tenuti a chiedere l'autorizzazione all'ATER per eseguire lavori diversi dalla manutenzione a loro carico o che comunque comportino modifiche strutturali o variazioni allo stato originario dell'alloggio. Dovrà, inoltre, chiedere autorizzazione per qualsiasi installazione (antenne, parabole od altro).
 - **Non creare situazioni pericolose** per sé o per i propri vicini. All'interno dell'alloggio non si possono utilizzare materiali pericolosi quali, a mero titolo di esempio, solventi, benzene, residui da combustione, fornelli a gas, stufe a cherosene, stufe a pellet, bombole a gas, financo per uso domestico.
 - In generale, **rispettare il Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica** e, ove in vigore, i regolamenti di Condominio o di Autogestione.

Dovrà sempre pagare le spese condominiali, anche qualora richieste da Amministratori o Gestori. In particolare, gli inquilini sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti tra loro e con gli abitanti dei fabbricati vicini. Ove l'ATER fosse costretta ad intervenire versando somme per il pagamento di servizi, come acqua, gas, luce, ecc., spettanti all'assegnatario, questi ne risponderà con le stesse conseguenze previste per la morosità nel pagamento del canone di locazione.

Il mancato rispetto di quanto sopracitato comporterà avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione, previste in capo all'art. 32 della L.R. 39/17, oltre ad eventuali altre azioni previste dalla normativa vigente.

6. Cosa fare per...



Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici dell’Azienda ed i principali servizi erogati. Al di là delle specifiche regolamentazioni, l’utente ha diritto ad ottenere risposte alle proprie istanze. Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

La modulistica delle procedure del servizio utenza è disponibile online nella sezione “Come fare per/Modulistica” nel sito www.aterpadova.org

6.1 Ottenere l’assegnazione di un alloggio ERP

Per ottenere un alloggio ATER bisogna partecipare al bando pubblico che ogni Comune pubblica entro il 30 settembre di ogni anno.

La partecipazione al bando di concorso è consentita per un solo ambito territoriale e la domanda va presentata entro i termini e con le modalità indicate nel bando stesso.

6.1.1 Requisiti per l’accesso all’ERP

I principali **requisiti** per accedere all’edilizia popolare e quindi partecipare al bando sono i seguenti:

- **cittadinanza italiana** o di uno Stato aderente all’Unione Europea regolarmente soggiornanti in Italia. Possono partecipare i cittadini di altri Paesi se in regola con quanto disposto dal Testo Unico di cui al Decreto legislativo 25 Luglio 1998 n. 286 e successive modifiche ed integrazioni;

- **residenza anagrafica nel Veneto** da almeno cinque anni, anche non consecutivi e calcolati negli ultimi dieci anni, fermo restando che il richiedente deve essere, comunque, residente nel Veneto alla data di scadenza del bando di concorso;
- **non essere stati condannati** per il reato di “Invasione di terreni o edifici” di cui all’articolo 633 del codice penale, nei precedenti cinque anni;
- **non avere diritti di proprietà**, usufrutto, uso e abitazione su altri alloggi adeguati alle esigenze del nucleo familiare ubicati nel territorio nazionale o all’estero;
- **non essere stati assegnatari in proprietà**, immediata o futura, di un alloggio realizzato con contributi pubblici, o non aver avuto precedenti finanziamenti pubblici di edilizia agevolata, in qualunque forma concessi, salvo che l’alloggio sia inutilizzabile o distrutto non per colpa dell’assegnatario;
- situazione economica del nucleo familiare, rappresentata dall’**ISEE-ERP**, non superiore al limite adeguato annualmente dalla Giunta Regionale del Veneto (attualmente € 20.000);
- **non aver ceduto o sublocato**, in tutto o in parte, un alloggio di edilizia residenziale pubblica eventualmente assegnato in precedenza, fatti salvi i casi previsti dalla Legge.

6.1.2. La graduatoria: in quanto tempo?

Entro 120 giorni dalla scadenza del bando, il Comune o l’ATER, qualora delegata, procede all’istruttoria delle domande e alla formazione della **graduatoria provvisoria**. Competente per l’ATER è l’Ufficio Bandi, assegnazioni e mobilità. Il termine è prorogabile secondo i casi stabiliti dall’art. 9 comma 2 del Regolamento Regionale in materia di ERP, art. 49 comma 2 LR 39/2017. La graduatoria provvisoria - approvata dal Comune - viene pubblicata per 30 giorni consecutivi sia dal Comune stesso che dall’ATER; la pubblicazione avviene nei rispettivi siti istituzionali. Nei 30 giorni successivi alla sua pubblicazione, gli interessati possono presentare ricorso alla Commissione Alloggi di cui all’art. 33 L.R. 39/17, presentando, del caso, eventuale documentazione aggiuntiva utile per il riconoscimento di ipotetici ulteriori punteggi.

Entro 60 giorni dal ricevimento, la Commissione in oggetto assume le decisioni sui ricorsi e le trasmette al comune, o all’ATER qualora delegata, che formula la graduatoria definitiva entro 15 giorni dal ricevimento delle decisioni.

6.1.3. Come viene stabilita la graduatoria?

I punteggi secondo cui viene stabilita la graduatoria vengono attribuiti principalmente in base a:

- **situazione economica disagiata**, stabilita sulla base dell’indicatore ISEE-ERP;
- presenza di **anziani** o persone con **disabilità**;
- presenza nel nucleo di **un solo genitore con uno o più minori**;
- nucleo familiare di **nuova formazione**;
- residenza anagrafica storica o attività lavorativa nel **Veneto**;
- anzianità di collocazione in **graduatoria**;
- situazione di grave **disagio abitativo** (sovraffollamento, coabitazione, presenza di barriere architettoniche in caso di disabili, abitazioni precarie o ant igieniche, mancanza di alloggio, ecc.);
- **sfratto esecutivo**, purché non dipendente da inadempienza contrattuale.

Il Consiglio Comunale può stabilire, tramite propria delibera, ulteriori condizioni in rapporto alle particolari condizioni presenti nel proprio territorio.

6.1.4. Dove si trova la graduatoria?

La graduatoria provvisoria viene pubblicata dal Comune interessato entro 10 giorni dalla sua approvazione e per 30 giorni nelle forme e nei modi stabiliti in materia di trasparenza e pubblicità (avviso pubblicazione bando, albo pretorio on-line, affissione manifesti, ecc.). La graduatoria viene anche pubblicata nel sito Internet dell’ATER. La graduatoria definitiva viene pubblicata con le stesse modalità della graduatoria provvisoria.

6.1.5. L’assegnazione della casa

L’assegnazione dell’alloggio di proprietà dell’ATER avviene in base alla **graduatoria definitiva**. Prima dell’assegnazione, l’ATER (o il Comune per gli alloggi di proprietà) verifica che il richiedente abbia mantenuto i requisiti (nel frattempo potrebbe aver superato il limite di reddito, essere diventato proprietario di un alloggio, ecc....).

L’assegnazione viene effettuata tramite procedura informatica sulla base degli abbinamenti tra i

Riserva di alloggi

- La L.R. 39/2017, prevede, da parte del Comune, l'individuazione della percentuale di alloggi da destinare a favore di giovani, giovani coppie e famiglie monoparentali da assegnare con procedura ordinaria. Il Comune, inoltre, può prevedere di riservare una percentuale di alloggi per la sistemazione provvisoria di nuclei in emergenza abitativa o caratterizzati da fragilità sociale.

richiedenti inseriti in graduatoria e gli alloggi disponibili, tenuto conto delle riserve previste dal bando, della composizione dei nuclei familiari (numeri componenti, tipologia del nucleo, condizione economica, ecc.) e delle caratteristiche degli alloggi (superficie, numero camere, ecc.), motivo per il quale la posizione tra i primi in graduatoria non dà sempre il diritto alla prima casa libera.

L'ATER delibera l'assegnazione successivamente alla disponibilità degli alloggi da assegnare.

6.2. Sottoscrivere il contratto di locazione e conoscere il relativo canone

6.2.1. La stipula del contratto e la consegna delle chiavi

L'ATER – verificata la permanenza dei requisiti in capo al nucleo – invita il richiedente per la scelta dell'alloggio. Una volta emanato il provvedimento di assegnazione, l'ATER prepara il **contratto di locazione** e avvia la procedura per la convocazione dell'inquilino per la stipula del contratto di locazione entro 30 gg dal verbale di accettazione dell'alloggio. Il contratto è **valido per 5 anni** e rinnovato ad ogni scadenza per uguale periodo solo in caso di permanenza dei requisiti per l'assegnazione e assenza di cause che determinano l'annullamento o la decadenza dall'assegnazione. Per il requisito del reddito si fa riferimento ai limiti per la permanenza rapportati all'ISEE-ERP (€ 26.000 per i contratti stipulati ai sensi L.R. 39/2017 ed € 35.000 per i contratti stipulati ai sensi della L.R. 10/96 e adeguati ai sensi della L.R. 39/2017).

Attenzione!

- In caso di mancata presentazione il giorno comunicato per la scelta, l'assegnatario perde il diritto di scegliere l'alloggio, salvo giustificato motivo: diversamente dovrà accettare quanto proposto dall'Azienda;
- L'assegnatario può rifiutare gli alloggi proposti soltanto per gravi e documentati motivi (es. presenza di disabili e alloggio al terzo piano senza ascensore); in caso il rifiuto non sia giustificabile, il nucleo sarà escluso dalla graduatoria e perderà il punteggio per anzianità di collocazione in caso di partecipazione a bandi futuri.

Contestualmente all'invito per la firma del contratto, viene spedito il bollettino di pagamento con l'indicazione dell'importo del deposito cauzionale, delle spese contrattuali, di registrazione, ecc... che **devono essere pagate prima della stipula del contratto**.

Successivamente, l'inquilino viene convocato per la sottoscrizione del **Verbale di Consegna** dell'alloggio e per la consegna delle chiavi.

Attenzione!

- L'ATER è tenuta ad avvisare l'Autorità di Pubblica Sicurezza dell'avvenuta consegna dell'alloggio, solo per i cittadini extra-comunitari tramite compilazione di apposito modulo da far pervenire alla Questura entro 48 ore. Per i cittadini italiani e della Comunità europea l'obbligo viene assolto tramite registrazione del contratto di locazione.

Documentazione necessaria

Stato di famiglia; certificazione ISEE più recente; (questi documenti vengono raccolti dal Comune e consegnati all'ATER); copia di un documento di identità; codice fiscale; decreto di assegnazione; copia della lettera di invito; bollettino pagato riferito alle spese contrattuali.

6.2.2. Il canone di locazione

Il canone è legato al valore dell'alloggio, graduato in funzione della situazione economica del nucleo familiare, data dagli indicatori ISE-ERP (indicatore della situazione economica) e ISEE-ERP (indicatore della situazione economica equivalente).

E' comunque stabilito un **canone di locazione minimo**, pari ad euro 40,00, al fine di garantire le entrate necessarie alla gestione e manutenzione degli alloggi.

Attenzione!

→ Se la consegna dell'alloggio avviene entro il 15 del mese, l'inquilino paga il canone per il mese in corso, altrimenti il canone dovuto decorre dal mese successivo.

6.2.3. Ricezione bollette/modelli e pagamento del canone

Le **bollette/modelli** per il versamento dei canoni di locazione, vengono spedite bimestralmente e recapitate direttamente all'indirizzo di ciascun assegnatario. L'invio del bollettino/modello avviene entro il mese precedente alla scadenza, per dare modo di effettuare puntualmente i versamenti.

Le **modalità** per effettuare il pagamento del canone sono:

- **bollettino di conto corrente postale**: il pagamento delle bollette può avvenire presso gli Uffici Postali entro la scadenza indicata nel bollettino stesso, utilizzando il bollettino di versamento relativo al mese in corso;
- **RID/SEPA con prelievo diretto dal c/c bancario**: non è ammesso il pagamento tramite addebito sul conto corrente che non sia con le modalità del SEPA, in caso contrario verranno addebitate le relative spese;
- **modello di Pagamento PagoPA**: con il quale l'assegnatario potrà pagare presso sportelli, anche automatici, di banche, Poste e altri PSP (Prestatori di Servizi di Pagamento), punti Sisal-Pay e Lottomatica, ATM (bancomat), applicazioni di Home Banking e mobile payment del PSP.

In ogni caso l'inquilino riceverà, oltre al documento necessario per il pagamento, anche la fattura fiscale con le indicazioni analitiche sulle voci che

Attenzione!

→ L'eventuale ritardo nel pagamento può comportare l'addebito degli interessi legali di mora.

Attenzione!

→ Qualsiasi modalità di pagamento/strumento diverso da quelle indicate, comporta addebito delle relative spese.

determinano l'importo mensile da versare. In caso di mancato ricevimento o di smarrimento, i documenti vanno richiesti all'Ufficio Gestione attiva contratti in duplicato.

In occasione di particolari scadenze e/o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, agli inquilini saranno inviate istruzioni ed informazioni per lettera o attraverso avvisi allegati o riportati sul retro della fattura stessa.

6.2.4. Aggiornamento del canone

Ogni anno l'ATER - entro il mese di marzo - richiede a tutti gli assegnatari l'attestazione **ISEE** dell'anno corrente al fine della verifica della loro situazione economica. Nel caso risulti mutata, il canone di locazione viene rideterminato a partire dalla bollettazione successiva. L'ISEE richiesto rimarrà valido fino ad una nuova richiesta da parte di ATER.

Attenzione!

→ L'ISEE non deve essere presentato all'ATER; l'assegnatario deve semplicemente recarsi presso un CAF abilitato.

La mancata o incompleta presentazione di quanto richiesto comporta una maggiorazione del canone fino ad arrivare alla decadenza dall'assegnazione. L'ATER effettua continui controlli per accertare la corrispondenza di quanto dichiarato all'Azienda, all'Inps e al Comune in termini di composizione del nucleo, redditi, proprietà immobiliari e ospiti.

6.2.5. Domanda di revisione del canone

Se il reddito diminuisce, dopo aver richiesto all'INPS il modello ISEE in corso di validità o corrente, si può presentare la domanda per ottenere la revisione del canone.

Attenzione!

- Non sempre la modifica della composizione del nucleo e/o del reddito, comporta riduzione del canone di locazione.

L'Ufficio Gestione Attiva Contratti esamina la richiesta, aggiorna la situazione anagrafica, ricalcola il canone sulla base della nuova situazione reddituale del nucleo familiare (ISEE), modifica il canone di locazione e ne dà comunicazione all'assegnatario. La rideterminazione del canone avviene entro 60 giorni dal ricevimento della domanda di revisione a **decorre dal primo mese utile**.

Documenti necessari:

- Documentazione comprovante il motivo della richiesta (decesso, trasferimento, disoccupazione di un membro, del nucleo familiare, ecc.)
- ISEE in corso di validità o corrente.

collaterali fino al terzo grado, purché la stabile convivenza abbia avuto inizio almeno due anni prima dalla data di presentazione della domanda di ampliamento e sia dimostrata nelle forme di legge

- soggetti per i quali è stato ottenuto il **ricongiungimento** in conformità alla normativa statale vigente con assegnatario cittadino di paese non appartenente all'Unione europea.

Inoltre, come previsto dall'art. 14 del Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica, l'ampliamento del nucleo familiare è previsto per le seguenti ipotesi:

- **affido** di minore;
- **rientro per riconciliazione** nel nucleo familiare del coniuge o dei soggetti di cui all'articolo 1, commi 2 e 36 della legge 76/2016 (soggetto unito civilmente o convivente di fatto) dell'assegnatario, già componenti del nucleo medesimo, che abbiano abbandonato l'alloggio;
- **rientro** nel nucleo familiare del **figlio** che abbia abbandonato l'alloggio.

Documenti necessari:

- domanda di ampliamento da presentarsi all'ATER;
- autocertificazione dello stato di famiglia del nucleo preesistente e di quello nuovo; In casi particolari, verranno indicati gli altri documenti necessari.

6.3. Sono un assegnatario: le richieste che posso fare

6.3.1. Ampliamento del nucleo familiare

L'ampliamento del nucleo familiare titolare dell'assegnazione, al di fuori degli accrescimenti naturali, è possibile per i soggetti di cui all'art. 26 della L.R. 39/2017, ovvero:

- **coniugi** o soggetti di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 20 maggio 2016, n.76;
- **figli** legittimi, naturali, riconosciuti e adottivi;
- **conviventi** di fatto, ai sensi della legge 20 maggio 2016, n. 76, gli ascendenti, i discendenti e i

L'ampliamento del nucleo familiare viene autorizzato dall'ATER (o dal Comune di Padova per gli alloggi di proprietà), previa presentazione, da parte dell'assegnatario, di apposita domanda su modulistica adottata da ATER. Entro 90 giorni dalla presentazione della domanda (dal ricevimento del permesso di soggiorno per i cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea), l'ATER accerta, per il nuovo componente, il possesso dei requisiti di cui all'articolo 25, comma 2, lett. b), c), d) e f) della legge regionale; verificata la sussistenza dei quali e la persistenza del diritto all'ampliamento richiesto, l'Ufficio Gestione attiva contratti provvede al rilascio di regolare autorizzazione.

L'ampliamento del nucleo familiare costituisce, per il nuovo componente autorizzato, **diritto ad un eventuale subentro** con relativa applicazione della normativa per la gestione degli alloggi, secondo quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento Regionale,

e comporta l'adeguamento del canone sulla base dell'ISEE-ERP del nuovo nucleo familiare. A tal fine, entro 60 giorni dalla suddetta autorizzazione, l'assegnatario provvede a rendere disponibile la dichiarazione ISEE del nucleo familiare ampliato. In caso di mancata disponibilità del nuovo ISEE si applica l'indennità di cui all'articolo 17, comma 12 del R.R. 4/18.

In caso di diniego all'ampliamento, l'ATER intima all'assegnatario il ripristino, entro 30 giorni, della situazione di regolare conduzione dell'alloggio.

6.3.2. Ospitalità temporanea

L'ospitalità di persone non appartenenti al nucleo familiare è ammessa:

- **per un periodo inferiore a 30 giorni** (in questa circostanza non necessita di alcuna autorizzazione, ma solo di comunicazione, entro 72 ore, della presenza nell'alloggio di terze persone);
- **per un periodo superiore a 30 giorni**, anche non consecutivi nell'arco dell'anno. In questo secondo caso, dovrà essere presentata una domanda all'ATER (o dal Comune di Padova per gli alloggi di proprietà) prima dell'inizio dell'ospitalità che viene autorizzata entro 30 gg dal ricevimento della stessa.

Se viene concessa l'autorizzazione, l'ospitalità temporanea:

- comporta l'**applicazione di un'indennità di occupazione pari al 5%** del reddito complessivo annuo lordo della persona ospitata, con un minimo di 40 euro mensili;
- non può eccedere la **durata di due anni**, eventualmente prorogabili qualora l'istanza sia motivata da obiettive esigenze di assistenza o altro giustificato motivo;
- non comporta diritto al subentro.

Documenti necessari:

- domanda dell'assegnatario al Comune e all'ATER, indicando inizio e termine della durata dell'ospitalità;
- documentazione reddituale relativa all'anno precedente anche tramite autocertificazione delle persone che si intendono ospitare;
- per i cittadini stranieri, copia del permesso di soggiorno.

L'Ufficio Gestione attiva contratti provvederà all'aggiornamento del canone e dell'anagrafe dell'utenza entro 30 giorni dall'autorizzazione, dando comunicazione scritta delle variazioni contabili al nucleo richiedente.

L'ATER può procedere alla revoca del procedimento di ospitalità temporanea per gravi e giustificati motivi.

In caso di **ospitalità non autorizzata**:

- resta ferma l'applicazione dell'indennità di occupazione (OMI massima + 20%);
- l'assegnatario viene diffidato ad allontanare l'ospite entro 15 giorni, trascorsi i quali si applica una sanzione amministrativa pecuniaria mensile da un minimo di € 258,00 ad un massimo di € 516,00 e si configura un'ipotesi di parziale cessione dell'alloggio che comporta la decadenza dall'assegnazione.

Attenzione!

- Non chiedere autorizzazione all'ospitalità o alla coabitazione o ospitare nonostante il diniego, comporta decadenza dall'assegnazione e perdita dell'alloggio per l'assegnatario e per tutto il nucleo.

6.3.3. Coabitazione

È ammessa la coabitazione della **persona che presta attività lavorativa di assistenza** a componenti del nucleo familiare, legata allo stesso da **rapporti di lavoro o impiego**.

La coabitazione:

- non presenta limiti temporali;
- non comporta inserimento ad alcun titolo nel nucleo familiare assegnatario e quindi non dà diritto a subentro;
- non prevede indennità di occupazione.

Previa verifica di assenza di morosità e di condizioni di sovra utilizzo dell'alloggio, la coabitazione è autorizzata dall'ATER (o dal Comune di Padova per gli alloggi di proprietà) entro 30 giorni dalla trasmissione della richiesta da parte dell'assegnatario, alla quale va debitamente allegata la documentazione relativa al rapporto di lavoro o di impiego.

Se viene meno la necessità di assistenza o il rapporto di lavoro o impiego, va avvisata l'ATER e cessa la coabitazione, pertanto il soggetto terzo deve essere allontanato dall'alloggio.

6.3.4. Allontanamento temporaneo dall'alloggio

L'assegnatario è tenuto a chiedere autorizzazione all'ATER nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dall'alloggio **per un periodo superiore a 6 mesi**, presentando la documentazione necessaria a giustificare l'assenza per gravi motivi familiari, di salute o di lavoro. L'autorizzazione viene concessa dall'Ufficio Gestione attiva contratti entro 30 giorni dal ricevimento della domanda.

Attenzione!

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

L'ATER si riserva di verificare, sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza.

Si ricorda, infatti, che l'abitazione non stabile nell'alloggio per un periodo superiore a 6 mesi, in assenza di preventiva autorizzazione, comporta la **decadenza** dall'assegnazione dell'alloggio e la risoluzione del contratto.

6.3.5. Subentro nell'assegnazione di un altro componente del nucleo familiare

Il diritto al subentro può essere esercitato in questi casi:

- **decesso** o **abbandono** dell'alloggio da parte dell'assegnatario;
- **separazione, divorzio, scioglimento** del matrimonio o **cessazione** degli effetti civili per altre cause, cessazione della convivenza more uxorio;
- **cessazione** della convivenza di fatto.

Il diritto al subentro può essere esercitato purché sia verificata la presenza dei requisiti di accesso di cui all'art. 25 L.R. 3 novembre 2017, n. 39 ed in assenza delle cause che determinano l'annullamento o la decadenza dall'assegnazione dell'alloggio di cui agli artt. 31 e 32 della medesima legge. Per il requisito del reddito, viene fatto riferimento ai limiti stabiliti per la permanenza rapportati all'ISEE-ERP (€ 26.000 per

i contratti stipulati ai sensi L.R. 39/2017 ed € 35.000 per i contratti stipulati ai sensi della L.R. 10/96 e adeguati ai sensi della L.R. 39/2017).

Attenzione!

→ Il subentro non è autorizzato in caso di morosità, ospitalità non autorizzate, abitazione non stabile nell'alloggio, comportamenti contestati, rifiuto alla mobilità in un alloggio idoneo alle esigenze del nucleo familiare, presenza di proprietà di immobili adeguati al nucleo familiare.

L'ATER (o il Comune di Padova per gli alloggi di proprietà), dopo avere verificato l'esistenza del diritto al subentro in capo al richiedente, invita con lettera il richiedente per procedere alla stipula di un nuovo contratto di locazione entro 30 giorni dalla presentazione della domanda di subentro (completa di tutta la documentazione)

L'ATER si riserva di procedere al subentro nel contratto in ogni caso in applicazione delle disposizioni legislative.

Decesso o abbandono dell'alloggio da parte dell'assegnatario

Subentrano nel contratto:

- i componenti del nucleo familiare che, **fin dall'assegnazione**, abbiano convissuto continuativamente con l'assegnatario fino al momento del suo decesso o abbandono dell'alloggio, nell'ordine stabilito dalla legge: il coniuge, il convivente more uxorio, i figli legittimi, i figli naturali, quelli riconosciuti, adottivi e affiliati, il convivente di fatto, gli ascendenti, i discendenti, i collaterali fino al 3° grado;
- coloro che sono entrati a far parte del nucleo familiare successivamente all'assegnazione:
 - per **accrescimento naturale**;
 - nel caso di **rientro per riconciliazione** nel nucleo familiare del coniuge dell'assegnatario, già componente del nucleo medesimo, che abbia abbandonato l'alloggio e la riconciliazione risulti da idoneo atto conforme alla vigente normativa;
 - nel caso di **rientro nel nucleo familiare del figlio** che abbia abbandonato l'alloggio solo nell'ipotesi in cui, al momento del subentro, il figlio possa documentare con apposito certificato anagrafico la sua permanenza nel nucleo da almeno due anni; il rientro nell'alloggio per

- i primi due anni non dà diritto al subentro;
- nel caso di coniuge, conviventi di fatto, ascendenti, discendenti e collaterali fino al terzo grado, purché gli stessi possano dimostrare una **convivenza nell'alloggio di almeno due anni** prima della data del decesso o dell'abbandono.

Separazione, divorzio, scioglimento del matrimonio o cessazione degli effetti civili per altre cause, cessazione della convivenza more uxorio

L'Azienda predisporrà il nuovo contratto conformemente alla decisione del giudice.

Cessazione della convivenza di fatto

Subentra nell'assegnazione il genitore affidatario dei figli minori di fatto o per effetto di provvedimento del tribunale dei minori.

Documenti necessari:

- domanda in carta semplice indirizzata ad ATER;
- stato di famiglia o autocertificazione dello stato di famiglia;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà che attesta il possesso dei requisiti di legge;
- fotocopia dei codici fiscali e della carta di identità degli assegnatari;
- se del caso, certificato di morte o autocertificazione della morte oppure certificato anagrafico attestante l'abbandono dell'alloggio da parte dell'inquilino indicandone la motivazione e la nuova residenza;
- se del caso, copia della sentenza di separazione dei coniugi, non autocertificabile;
- attestazione ISEE aggiornata.

6.4. Casi in cui può essere disposta la mobilità nell'assegnazione dell'alloggio

6.4.1. Il nucleo ha esigenze particolari

Quando i bisogni e le esigenze della famiglia cambiano (sovraffollamento, sottoutilizzo, problemi di salute...) si può partecipare ai **bandi di mobilità** biennali predisposti dall'ATER (o dai Comuni per gli alloggi di proprietà) con lo scopo di favorire le richieste di

cambio di alloggio; l'Ufficio Bandi assegnazione e mobilità raccoglie le domande e predispose la relativa graduatoria.

L'Ufficio propone agli interessati, utilmente collocati in graduatoria, il nuovo appartamento con una raccomandata, assegnando 15 giorni per presentare eventuali opposizioni all'Azienda che, entro 15 giorni dal ricevimento delle stesse, le esamina e decide in ordine alle stesse in via definitiva.

La mancata accettazione del cambio disposto in via definitiva comporta, per l'assegnatario, la perdita del diritto al cambio, fatto salvo il diritto di partecipare a successivi programmi di mobilità.

Attenzione!

- Nessuna situazione di mobilità/cambio volontario è autorizzato in caso di morosità, ospitalità non autorizzate, abitazione non stabile nell'alloggio, comportamenti scorretti e illeciti, rifiuto alla mobilità, presenza di proprietà di immobili adeguati.

L'ATER potrà consentire cambi di alloggio in deroga in casi di particolare gravità e urgenza, ai sensi del comma 9 art. 21 del Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica.

6.4.2. Due nuclei sono d'accordo nello scambiarsi l'alloggio

Per ottenere un cambio di alloggio c'è anche la possibilità di cambio consensuale tra assegnatari.

Documenti necessari:

- Domanda in carta semplice di entrambi gli interessati indirizzata all'ATER;
- Eventuale documentazione a comprova delle motivazioni del cambio.

Due assegnatari che intendono scambiare i rispettivi appartamenti dovranno presentare una semplice domanda all'ATER (o ai Comuni per gli alloggi di proprietà), su modello già predisposto e scaricabile dal sito web, sottoscritta da entrambi, spiegando le motivazioni.

Valutata la possibilità del cambio, l'Ufficio Gestione attiva contratti convocherà gli assegnatari per favorire lo scambio, inviterà alla stipula dei nuovi contratti e provvederà al conseguente aggiornamento dei canoni entro 60 giorni dal ricevimento della documentazione, purché completa. Il trasloco e le relative spese sono a carico degli assegnatari.

6.4.3. Il nucleo presenta situazione di salute gravi

In caso di **gravi motivi di salute**, qualora non sia possibile attendere la pubblicazione del bando senza arrecare pregiudizi all'assegnatario, il richiedente dovrà presentare all'ATER (o ai Comuni per gli alloggi di proprietà) domanda scritta di cambio alloggio con allegati i certificati medici (ai sensi del comma 9 art. 21 del Regolamento regionale in materia di edilizia residenziale pubblica). La risposta avverrà entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, condizionata dalla disponibilità di alloggi idonei. Il trasloco e le relative spese sono a carico degli assegnatari.

6.4.4. L'ATER ha necessità di razionalizzare l'uso degli alloggi

Al fine di utilizzare in modo quanto più possibile razionale gli alloggi per eliminare situazioni di sottoutilizzazione, sovraffollamento o disagio abitativo, l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) dispone un piano di **mobilità obbligatoria** dell'utenza.

Attenzione!

→ La mancata accentazione dell'assegnatario soggetto a mobilità obbligatoria o straordinaria/obbligatoria comporta la decadenza e la risoluzione del contratto!

Tuttavia, qualora il nucleo familiare assegnatario che si trovi in consolidato sottoutilizzo dell'alloggio da almeno due anni, sia composto esclusivamente da soggetti con più di 75 anni, l'Azienda deve individuare alloggi in mobilità tali da salvaguardare, ove possibile, la permanenza all'interno del contesto sociale e territoriale di appartenenza.

6.4.5. La casa ha bisogno di interventi di ristrutturazione

Se la casa di proprietà dell'ATER (o dei Comuni per gli alloggi di proprietà) ha bisogno di importanti interventi di recupero, le famiglie possono essere trasferite con **mobilità straordinaria/obbligatoria** in altri alloggi. Il trasferimento potrà essere definitivo oppure limitato al periodo dei lavori. L'ATER potrà concorrere alle spese di trasloco in base alla capacità economica della famiglia.

6.5. Disdire il contratto e rilasciare l'alloggio

Per disdire un contratto di locazione basta inviare all'ATER una comunicazione tramite posta raccomandata o PEC **almeno tre mesi prima** del rilascio dell'alloggio.

Successivamente al ricevimento di tale richiesta, l'Ufficio Gestione attiva contratti invierà al nucleo una lettera indicante le modalità di riconsegna e le tempistiche, chiedendo all'inquilino di provvedere a:

- **pagare il canone di affitto e le spese condominiali** per tutto il periodo di occupazione dell'alloggio, quindi fino al mese, compreso, in cui vengono riconsegnate le chiavi dello stesso;
- **sgomberare** completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, cantina, magazzino, garage, scoperto, ecc.);
- rimuovere l'eventuale carta da parati **ripristinando lo stato originario delle pareti** con adeguata dipintura;
- **imbiancare** pareti e soffitti, **verniciare** porte e finestre;
- dimostrare di aver effettuato tali interventi mediante esibizione di idonei documenti fiscali, oppure se si tratta di interventi eseguiti direttamente dall'inquilino stesso, mediante comunicazione scritta all'ATER;
- **pulire** a fondo l'alloggio;
- **disdire** tutti i contratti di acqua, luce e gas, telefoni;
- nel caso l'alloggio sia provvisto di impianto di riscaldamento autonomo, consegnare il **"libretto di impianto"** come previsto dal DPR n. 412/93 art. 11 2, 5, 9 e 11 e dal D.lgs. n. 192/05;
- **demolire** a proprio totale carico le **opere abusive** apportate agli alloggi e pertinenze non autorizzate dall'ATER e non sanate dal Comune, riportando

- i locali nell'originario stato; va considerato che l'attività edilizia in carenza delle concessioni o autorizzazioni prescritte è vietata dalla legge ed è perseguita sia sotto il profilo civile che penale;
- sottoscrivere in doppia copia, in contraddittorio con l'Ufficio Manutenzione e all'interno dell'alloggio, il **verbale di Riconsegna dell'Alloggio**, in mancanza del quale l'alloggio non si intende riconsegnato all'ATER e l'inquilino è tenuto a pagare il canone.

Attenzione!

- Se le chiavi vengono riconsegnate entro il 10 del mese, il fitto di quel mese non è dovuto. Qualora le chiavi vengano riconsegnate successivamente, il fitto sarà dovuto per l'intero mese.

Se verranno correttamente rispettate tutte le procedure sopraelencate, l'Ufficio Gestione attiva contratti provvederà a restituire il deposito cauzionale versato dall'assegnatario, dopo aver proceduto alla copertura di eventuali partite debitorie rimaste aperte. La restituzione avverrà entro 60 gg dal ricevimento della domanda e potrà essere parziale qualora siano presenti partite debitorie maturate, ma non ancora rilevate, che saranno debitamente dettagliate.

L'Ufficio Manutenzione 15 gg prima del rilascio dell'alloggio concorderà con l'assegnatario il giorno e l'ora del sopralluogo; contestualmente redigerà apposito Verbale di Riconsegna in contraddittorio con l'assegnatario.

Ove risultino, dal Verbale di Riconsegna dell'alloggio, danni causati dall'assegnatario, l'ATER potrà trattenere il deposito cauzionale e riservarsi di agire per il recupero dei costi rimanenti.

7. La gestione della casa ATER



7.1. In caso di fabbricato tutto di proprietà dell'ATER, chi si occupa della gestione?

L'ATER (o il Comune di Padova per gli alloggi di proprietà), **qualora unico proprietario dei fabbricati destinati ad ERP**, promuove l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni attraverso la nomina in qualità di "gestori" o di un assegnatario residente nel fabbricato stesso – in questo caso si parla di **"Presidente di Autogestione"** – o di un soggetto terzo – in questo caso si parla di **"Gestore esterno"**.

L'Autogestione, regolarmente costituita dagli inquilini, è un soggetto giuridico autonomo rispetto all'ATER e provvede alla gestione dei costi diretti, degli altri oneri corrispondenti alle spese di amministrazione, di funzionamento dei servizi accessori, degli spazi comuni e della piccola manutenzione.

Gli inquilini hanno l'obbligo di provvedere in proprio alla gestione dei servizi comuni (es. luce scale, manutenzione area comune, funzionamento impianti comuni), stipulando i contratti di fornitura (es. luce scale), manutenzione (es. giardinaggio e pulizia scale), ecc., ripartendo le spese tra di loro.

Quando l'Autogestione è costituita, è il Presidente di Autogestione o il Gestore esterno ad occuparsi di queste incombenze.

La costituzione dell'Autogestione è promossa dall'ATER stessa, anche su richiesta degli assegnatari. L'Ufficio Condomini e Autogestioni convoca l'assemblea per la costituzione dell'autogestione entro 45 gg dal ricevimento della domanda per fabbricati fino a n. 8 unità e entro 90 gg per fabbricati sopra n. 8 unità.

Il funzionamento della medesima è disciplinato dal Regolamento per l'Autogestione così come previsto dal Regolamento per gli Assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. L'ATER e gli assegnatari hanno facoltà di produrre preventivi proposti da gestori esterni. L'ATER, da parte sua, sceglierà i professionisti a cui richiedere il preventivo tramite la procedura prevista nel Regolamento condomini e autogestioni

Lo svolgimento dell'assemblea rispetta, per quanto possibile, vista la natura analoga, quanto previsto dal codice civile per le assemblee condominiali, in particolare con riguardo alla modalità di convocazione e alle maggioranze previste per le delibere.

L'Autogestione assolve al duplice compito di rendere soggetti protagonisti gli assegnatari circa la gestione delle spese di propria competenza, generando in tal modo un opportuno senso di responsabilità nella gestione stessa; favorisce altresì l'azione dell'azienda destinata a concentrarsi in fase sussidiaria nell'esclusivo controllo di legittimità e nella gestione della straordinaria manutenzione.

Attenzione!

- Gli inquilini non possono sottrarsi, in tutto o in parte, al pagamento delle spese relative, neppure rinunciando ai loro diritti spettanti su impianti, servizi o parti di uso comune.
- Il mancato o ritardato pagamento di quanto dovuto costituisce inadempimento contrattuale, sanzionabile a norma di legge.

Fintantoché non sia nominato un Gestore esterno o un Presidente di Autogestione, l'ATER mantiene la gestione delle zone comuni e dei servizi; in tale caso l'Azienda addebita, nella posizione contabile di ciascun inquilino, l'ammontare delle spese sostenute.

Qualora si rendano necessari interventi di manutenzione a carico della proprietà, questi devono essere eseguiti dall'Azienda in qualità di unico proprietario, in ordine al rispetto della disciplina vigente in tema di trasparenza e concorrenza.

7.1.1. I compiti del Presidente di Autogestione o del Gestore esterno

Il **Presidente di Autogestione** o il **Gestore esterno**, che deve essere eletto dall'assemblea degli assegnatari - i quali potranno contare sulla consulenza dell'Ufficio Condomini e autogestioni - ha questi compiti principali:

- aprire le utenze (acqua, luce, eccetera) dei servizi comuni;
- gestire i servizi comuni;
- interventi di manutenzione a carico degli assegnatari;
- convocare ogni anno l'assemblea ordinaria di tutti gli assegnatari;
- predisporre il bilancio consuntivo (rendiconto dell'anno trascorso che sarà approvato dall'assemblea);
- predisporre il bilancio di previsione per l'anno seguente
- riscuotere le quote di competenza e provvedere ad eventuali solleciti;
- provvedere alle comunicazioni all'Agenzia delle Entrate e si attiva per la richiesta del codice fiscale dell'Autogestione;
- aprire un conto corrente intestato al fabbricato dove far transitare tutte le somme spettanti allo stesso e i pagamenti di fornitori e forniture.

7.1.2. I compiti dell'assegnatario

L'assegnatario deve:

- rivolgersi al rappresentante per tutti i problemi inerenti la gestione dei servizi comuni;
- partecipare alle assemblee ordinarie e straordinarie per discutere e approvare proposte e bilanci;
- versare al rappresentante la quota di spese di gestione;
- rispettare il regolamento dell'autogestione.

Fino al momento dell'effettivo funzionamento delle Autogestioni, gli assegnatari sono tenuti a rimborsare i costi diretti e indiretti dei servizi erogati, secondo

acconti mensili e conguagli annuali su rendiconto redatto dall'Ufficio Condomini e autogestioni.

7.2. In caso di Condominio/ Fabbricato a proprietà mista è sempre bene la nomina di un Amministratore

Il condominio viene costituito quando nello stesso edificio ci sono **sia alloggi locati da ATER che alloggi venduti e di proprietà di terzi**. Il condominio è regolamentato ai sensi della Legge n. 220/2012, che ha in parte modificato e integrato il Codice Civile.

Attenzione!

- In un condominio con più di n. 8 proprietari, la nomina dell'Amministratore è obbligatoria per legge. Tale obbligo è presente anche con meno di n. 8 proprietari se gli stessi devono assumere delle spese che riguardino le parti comuni.

La gestione del condominio viene affidata alla figura dell'**Amministratore di condominio**, nominato in sede di assemblea.

La costituzione del Condominio è promossa dall'ATER o da ciascun proprietario, anche su richiesta degli assegnatari. L'Ufficio Condomini e autogestioni convoca l'assemblea per la costituzione del condominio entro 45 gg dal ricevimento della domanda per fabbricati fino a n. 8 unità e entro 90 gg per fabbricati sopra n. 8 unità.

7.2.1. I compiti dell'Amministratore

L'Amministratore, che deve essere eletto dall'assemblea dei proprietari – tra i quali un delegato dal Rappresentante legale dell'ATER appartenente all'Ufficio Condomini e autogestioni – ha questi compiti principali:

- aprire le utenze (acqua, luce, eccetera) dei servizi comuni;
- gestire i servizi comuni;
- gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria del fabbricato (sia a carico degli assegnatari che a carico dei proprietari);

- convocare ogni anno l'assemblea ordinaria di tutti i proprietari;
- predisporre il bilancio consuntivo (rendiconto dell'anno trascorso che sarà approvato dall'assemblea);
- predisporre il bilancio di previsione per l'anno seguente.

7.2.2. I compiti dell'assegnatario

In questo caso l'assegnatario deve:

- rivolgersi all'amministratore per tutti i problemi sulla gestione e la manutenzione delle parti comuni dell'edificio;
- versare direttamente all'amministratore le spese per la conduzione dei servizi comuni;
- rispettare il regolamento condominiale oltre al Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

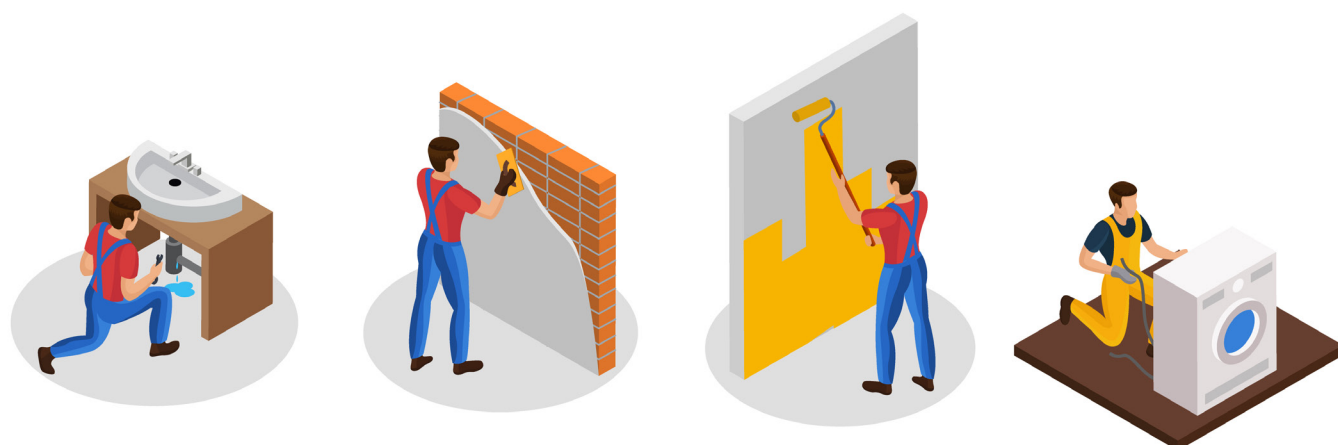
7.2.3. I compiti di ATER

L'ATER è tenuta a:

- anticipare all'Amministratore le quote di spese condominiali non versate dagli assegnatari per poi recuperarle tramite procedimenti in capo all'Ufficio Morosità;
- segnalare all'Amministratore eventuali variazioni dell'anagrafica degli inquilini comunicando tempestivamente consegne o riconsegne di alloggi.

Per le spese straordinarie e per interventi di competenza del proprietario degli immobili, all'assemblea interviene direttamente un delegato dal Rappresentante legale dell'ATER appartenente all'Ufficio Condomini e Autogestioni.

8. La manutenzione della casa ATER



Il **Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica** - allegato al contratto di locazione - spiega chiaramente quali sono gli interventi a carico dell'ATER e quali a carico dell'assegnatario e rappresenta il punto di riferimento per tutti i chiarimenti e approfondimenti in merito alle competenze.

Per le opere a carico dell'ATER, l'Azienda agisce o su segnalazione degli assegnatari o in base alla programmazione degli interventi.

In caso di segnalazione, l'intervento di manutenzione ordinaria, preso in carico dall'Ufficio Manutenzione, viene eseguito in base al carattere di urgenza:

Manutenzione ordinaria in pericolosità	→ <i>inizio lavori 1 gg dal ricevimento segnalazione</i>
Manutenzione ordinaria in urgenza	→ <i>inizio lavori 2 gg dal ricevimento segnalazione</i>
Manutenzione ordinaria in ordinarietà	→ <i>inizio lavori 30 gg dal ricevimento segnalazione</i>
Manutenzione straordinaria	→ <i>su decisione Azienda 70 gg dal ricevimento segnalazione</i>

Per gli altri lavori, l'assegnatario deve provvedere direttamente e sarà ritenuto responsabile per eventuali danni dovuti al mancato intervento o negligenza. Solo eccezionalmente l'ATER interviene direttamente per gli interventi a carico degli assegnatari ed esclusivamente qualora pervenga la richiesta scritta da parte di tutti gli inquilini coinvolti, con impegno al pagamento in seguito alla rendicontazione dell'Azienda. In caso di pericolosità o urgenza l'Ufficio Manutenzione garantisce i termini sopra indicati.

8.1 Uno specialista per voi

Per rendere più efficiente e funzionale la manutenzione degli alloggi, l'ATER ha diviso la provincia di Padova in **zone**. A capo di ciascuna, opera un Tecnico dell'Ufficio Manutenzione, **responsabile di zona** per tutto quanto concerne i problemi manutentivi degli edifici e degli alloggi.

Il "Call center" dell'Azienda è sempre a disposizione telefonicamente, in orario d'ufficio, per informazioni di carattere generale, richieste lavori o segnalazioni di problemi di manutenzione.

Previo appuntamento, per particolari situazioni, è possibile incontrare il tecnico responsabile di zona.

La segnalazione può essere presentata anche inviando l'apposito modulo "Richiesta di intervento" via E-mail o per posta ordinaria.

8.2 La manutenzione in breve

La **manutenzione** comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, del fabbricato e degli impianti. Caratteristica della manutenzione è il "mantenimento degli elementi di finitura, degli impianti tecnologici e loro componenti, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente".

8.2.1 L'ATER provvede

- In assenza dell'Autogestione o di Amministratore condominiale, ove necessario, alla **gestione dei servizi del fabbricato**, quali: mantenimento aree a verde, gestione del riscaldamento centralizzato, pulizia fognature, conduzione e manutenzione di impianti ascensori, depuratori, autoclavi, antincendio, ecc. mediante:
 - affidamento a ditte specializzate;
 - controllo di regolare esecuzione;
 - anticipazione dei costi alle ditte e successivo addebito (in quota parte) agli inquilini con recupero delle competenze spettanti all'ATER per la gestione dei servizi.
- Alla **riparazione dei guasti che sono a cura e a carico dell'ATER** come da Regolamento.
- Alla **riparazione di guasti che sono a cura e a carico dell'inquilino solo nel caso che**, per inerzia o per altro motivo, non vengano eseguiti dallo stesso e che **possano causare danni a terzi o alla proprietà**, provvedendo all'immediato addebito.
- Alla **ripartizione con addebito delle spese e**

delle competenze spettanti per interventi eseguiti dall'ATER.

8.2.2 Le principali opere di manutenzione che spettano all'assegnatario

All'**assegnatario** spettano i seguenti interventi:

- sostituzione e riparazione degli apparecchi sanitari;
- riparazione di infissi, porte, finestre e persiane;
- sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione delle serrande avvolgibili e delle cinghie;
- periodica tinteggiatura di pareti e soffitti, riverniciatura delle finestre e portefinestre, degli oscuri, se presenti;
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature elettriche danneggiate per negligenza o colpa;
- manutenzione dell'impianto citofonico;
- pulizia delle reti di scarico;
- riparazione della caldaia (salvo i pezzi a carico ATER come indicato nel Regolamento);
- riparazione di pavimenti e rivestimenti rovinati;
- manutenzione ordinaria periodica dell'ascensore in abbonamento;
- sostituzione delle funi dell'ascensore (al 50%).

Per ogni ulteriore chiarimento e per altri interventi di competenza, si rimanda al già citato Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, approvato con Delibera del C. di A. ATER Padova n. 1732/853 del 29/11/2018.

8.2.3 Gli interventi di spettanza del proprietario, quindi dell'ATER

Questi gli interventi di manutenzione **a carico dell'ATER**:

- sostituzione e manutenzione straordinaria dell'impianto dell'ascensore;
- perdite "interne" al muro (es. rottura tubazioni di scarico o di alimentazione idrica incassate nel muro o nel solaio, colonne di scarico, vasca da bagno corrosa da sostituire, ecc...);
- manutenzione straordinaria di tetti, grondaie e

- tubi pluviali;
- manutenzione straordinaria delle colonne di scarico;
- manutenzione straordinaria della rete fognaria;
- manutenzione straordinaria impianto elettrico;
- sostituzione caldaia per vetustà e in caso di grave malfunzionamento della caldaia certificato da un centro di assistenza abilitato (dal 15° anno di vita della caldaia in poi).

Per il quadro completo far riferimento al “Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica” pubblicato sul sito aziendale.

8.2.4. Come richiedere l'intervento da parte dell'ATER

Gli interventi sono eseguiti **su segnalazione** di guasto da parte dell'inquilino indirizzata all'Ufficio Manutenzione dell'ATER:

Attenzione!

Nei fabbricati dove vi è Condominio con amministrazione o l'Autogestione, le richieste di piccole manutenzioni relative alle parti comuni, al funzionamento dei servizi accessori o impianti condominiali vanno indirizzate all'Amministratore o al Responsabile dell'Autogestione.

- per iscritto utilizzando l'apposito modulo;
- per telefono;
- per e-mail.

Attenzione!

- Nei fabbricati dove vi è Condominio con amministrazione o l'Autogestione, le richieste di piccole manutenzioni relative alle parti comuni, al funzionamento dei servizi accessori o impianti condominiali vanno indirizzate all'Amministratore o al Responsabile dell'Autogestione.

L'inquilino deve indicare il tipo di guasto avvenuto, l'indirizzo, nome e cognome del titolare del contratto, il codice utente assegnato dall'ATER così come riportato sulle fatture, il recapito telefonico e gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio.

Un tecnico dell'ATER, o un addetto della Ditta incaricata con ordine di intervento rilasciato dall'ATER, eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'esecuzione dei lavori, qualora siano indispensabili e improcrastinabili.

I lavori potranno essere a totale o a parziale carico dell'ATER o dell'inquilino in base al regolamento sopra citato.

Per quanto riguarda i guasti agli impianti, l'inquilino è tenuto a comunicarli tempestivamente all'Ufficio Manutenzione in quanto lo stesso può essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati alle parti comuni degli edifici o agli alloggi stessi imputabili alla mancata o intempestiva segnalazione del guasto. L'inquilino è tenuto, inoltre, in presenza di eventuali danni, ad adoperarsi per limitarne al massimo l'entità.

Attenzione!

- In caso di morosità, di perdita dei requisiti da parte del nucleo o di comportamenti scorretti, l'ATER si riserva di intervenire esclusivamente nel caso in cui il guasto segnalato possa provocare problemi alla sicurezza e/o alla salute.

8.2.5. Può l'assegnatario eseguire interventi che spettano all'ATER?

Di fatto l'assegnatario non può eseguire interventi che spettano alla proprietà e quindi non può apportare alcuna modifica all'alloggio o alle parti comuni.

In alcuni casi **l'Azienda può autorizzare** interventi come, ad esempio, la sostituzione della vasca da bagno con la doccia, o la sostituzione degli infissi; in questi casi la richiesta va presentata all'Ufficio Manutenzione. Comunque, in nessun caso il nucleo avrà diritto di pretendere nulla a titolo di rimborso.

Nel caso sia necessario installare l'antenna parabolica, l'impianto di condizionamento o l'impianto di allarme, la richiesta va presentata all'Ufficio Patrimonio; tale autorizzazione è condizionata anche dai Regolamenti comunali o dalle norme in materia. Gli uffici risponderanno entro 30 gg dal ricevimento della richiesta.

8.2.6. Cosa succede se il problema interessa più assegnatari?

Nel caso in cui in uno stabile non sia presente l'Amministratore di condominio o non sia costituita

l'Autogestione, gli inquilini possono rivolgersi ad ATER per risolvere **problemi "comuni a più assegnatari"**, come per esempio:

- impianto citofonico;
- campanelli;
- illuminazione condominiale;
- antenne tv centralizzate,
- scarichi intasati/pozzetti pieni (necessario espurgo);
- erba alta da tagliare;
- piante da potare;
- altre spese relative alle parti comuni.

In questo caso, è necessario che venga presentata una **richiesta scritta, con la firma della maggioranza** degli assegnatari che abitano nell'edificio e interessati dal problema, che andrà inoltrata all'Ufficio Manutenzione dell'ATER per posta ordinaria o via e-mail. L'Ufficio interverrà a seconda del carattere di urgenza.

Queste spese saranno anticipate da ATER, con successivo addebito agli inquilini tramite ripartizione della spesa in base a criteri legati al tipo di intervento.

8.2.7. Manutenzione impianti di riscaldamento autonomo

Il "Regolamento concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica" specifica quali interventi sono a carico degli inquilini e quali a carico dell'ATER; per gli interventi non espressamente indicati si fa riferimento al Codice Civile.

L'inquilino deve provvedere alla manutenzione e il **mantenimento in efficienza** della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario:

- attraverso una **ditta di sua fiducia** (Centro di Assistenza, ditta abilitata) regolarmente iscritta agli albi delle imprese artigiane, industria o Camera di Commercio, con contratto di manutenzione dell'impianto;
- la ditta di fiducia dell'utente dovrà indicare nell'apposito **libretto d'impianto** tutti gli interventi manutentivi che vengono eseguiti a cura del tecnico in possesso dell'abilitazione professionale prevista dalla legge 46/90 (terzo responsabile) e DPR n. 412/93; la suddetta ditta può essere delegata dall'inquilino ad assumere la responsabilità per la conduzione, il controllo e la manutenzione dell'impianto;
- le operazioni di manutenzione a carico dell'inquilino, **da effettuare una volta all'anno**, sono le

seguenti: pulizia del bruciatore; verifica della regolarità dell'accensione e di funzionamento della caldaia con eventuale regolazione della combustione; controllo dello stato di efficienza del sistema di scarico fumi compresa la canna fumaria ed eventuale pulizia della stessa; pulizia dello scambiatore di calore e del gruppo produzione acqua calda sanitaria come prevede l'art. 11 del D.P.R. 412/93;

- **ogni 2 (due) anni**, inoltre, debbono essere eseguite le prove di combustione con analisi dei fumi, per determinare anche il rendimento del gruppo termico, ed i risultati vanno riportati nel libretto d'impianto.

Se la caldaia **non funziona** l'assegnatario deve:

- chiamare un **centro di assistenza abilitato**, e farsi rilasciare un **rapporto d'intervento** che descriva lo stato di conservazione del dispositivo, con indicazione di eventuali parti da sostituire o della necessità di sostituire l'intera caldaia, se non più riparabile;
- **segnalare il guasto ad ATER** ed inviare il rapportino di intervento ottenuto, all'Ufficio Manutenzione via posta ordinaria o via e-mail, unitamente alle certificazioni di manutenzione periodica degli ultimi 5 anni della caldaia.

Documenti necessari

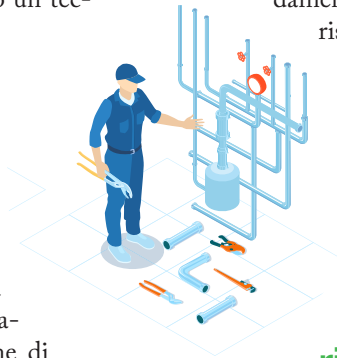
- libretto di impianto, regolarmente tenuto ed aggiornato che attesti la regolare manutenzione degli impianti, o certificazioni di manutenzione periodica degli ultimi 5 anni della caldaia;
- rapportino di lavoro rilasciato dal tecnico indicante i guasti;
- indicazione dell'ubicazione dell'alloggio (località, via, n° civico), n° di telefono, nome dell'assegnatario;
- indicazione dell'anno d'installazione della caldaia, riportato nella pagina del libretto di impianto a ciò dedicata.

ATER sostituisce a proprie spese la **pompa di circolazione, lo scambiatore di calore ed il vaso sanitario**; qualora, quindi, il guasto interessasse tali pezzi, un tecnico dell'ATER o un addetto del Centro di Assistenza incaricato dall'Azienda, eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'inizio dei lavori entro 3 giorni dalla segnalazione in caso di interventi di carattere urgente o entro 10

giorni in caso di interventi di carattere ordinario. Gli **altri componenti della caldaia** (per es. la scheda) **sono a carico inquilino**, il quale deve intervenire autonomamente a sue spese contattando un tecnico abilitato alla riparazione.

Se la caldaia deve essere **sostituita**:

- la caldaia viene sostituita se, su **giudizio del tecnico abilitato** intervenuto per la riparazione e riportato per iscritto sul rapporto di intervento, la stessa non è più riparabile, ferma restando la **valutazione dell'ufficio**, dopo l'esame dei documenti, e la condizione di regolarità nel pagamento del canone e delle spese accessorie;
- in ogni caso, in caso di grave malfunzionamento della caldaia certificato dal tecnico, **oltre i 15 anni dall'installazione**, la stessa viene considerata vetusta e sostituita da ATER.



Manutenzione **impianti di riscaldamento centralizzato/centrali termiche**:

- nel caso in cui nel fabbricato sia presente il riscaldamento centralizzato, gli assegnatari - nel caso riscontrassero problemi - potranno avvisare l'Ufficio Manutenzione di ATER o chiamare direttamente la ditta che gestisce l'impianto, i cui contatti possono essere visionati dagli utenti sulla porta della centrale termica.

8.3. Corretto utilizzo dell'impianto di riscaldamento

8.3.1. I comportamenti da tenere

- mantenere la temperatura della caldaia nei limiti previsti dal costruttore;
- cambiare aria in ogni stanza anche più volte al giorno: durante il cambio (bastano pochi minuti!) l'impianto deve essere acceso per evitare la formazione di condense e quindi di muffa sulle pareti esterne; non può esserci un buon ricambio d'aria se i locali sono freddi!
- evitare di asciugare panni sopra i radiatori! I radiatori devono essere liberi, senza copritermo, panni, tende.

8.3.2. Gli errori da evitare

- non chiudere le prese d'aria dell'appartamento, né chiudere la caldaia in angusti mobili componibili: il generatore di calore richiede molta aria per funzionare correttamente;
- non posizionare i fornelli sotto le caldaie murali: è proibito dalle norme in vigore, il vapore le danneggia, ne riduce la resa, e crea pericolo d'incendio;
- non sostituire i componenti della caldaia con ricambi non originali.

8.3.3. I controlli obbligatori

- prima di mettere in funzione impianti termo, stufe, scaldabagni e ogni mezzo di calore, è indispensabile far eseguire da personale qualificato la verifica del buon funzionamento e del tiraggio della canna fumaria;

Attenzione!

- In caso di morosità, di perdita dei requisiti da parte del nucleo o di comportamenti scorretti, l'ATER si riserva di intervenire esclusivamente nel caso in cui il guasto segnalato possa provocare problemi alla sicurezza e/o alla salute.

Cosa succede se l'**assegnatario non ha provveduto alla manutenzione periodica**?

- l'inquilino sarà tenuto a **contribuire alla spesa di sostituzione della caldaia per il 35% del costo** della stessa, sottoscrivendo un impegno di spesa; l'impegno, su richiesta dell'assegnatario, potrà poi essere **dilazionato in massimo 3 rate**;
- l'impegno di spesa ed eventuale richiesta di dilazione in 3 rate va firmato ed inoltrato all'Ufficio Manutenzione, unitamente ad una copia del documento di identità del richiedente.

Cosa succede se l'inquilino chiede di **poter cambiare a proprie spese la caldaia**?

- l'assegnatario deve inoltrare una richiesta scritta di autorizzazione all'Ufficio Manutenzione;
- ottenuta l'autorizzazione, ed eseguita la sostituzione, l'inquilino dovrà trasmettere ad ATER il certificato di conformità della nuova caldaia.

- prima della stagione invernale, far eseguire da una ditta qualificata la pulizia e il controllo della caldaia, facendo registrare l'esito della verifica nel libretto dell'impianto;
- far verificare anche che l'impianto termo sia adeguatamente carico di acqua (manometro, rubinetto di carico, sfiato dei radiatori) per ottenere un buon funzionamento e la distribuzione del calore in tutti i locali;
- almeno ogni 2 anni far eseguire da una ditta qualificata:
 - il lavaggio chimico dello scambiatore nelle caldaie con produzione di acqua calda per togliere le incrostazioni di calcare che riducono notevolmente la resa calorica;
 - la pulizia della canna fumaria;
 - le verifiche biennali riportate sul "libretto di impianto" quali rendimento di combustione e le analisi dei fumi con invio all'Ente di Controllo preposto.

8.4. Corretto utilizzo dell'impianto elettrico

Tra le precauzioni di ogni giorno si ricorda di:

- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;
- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia;
- installare esclusivamente apparecchiatura elettrica ed elettronica certificata (marcate CE).

Attenzione!

- Modificare l'impianto elettrico è pericolosissimo ed illegale!

9. Come evitare di perdere la casa ATER



9.1. Se al momento della partecipazione al Bando hai dichiarato il falso

L'assegnatario e il suo nucleo possono perdere il diritto ad ottenere l'appartamento in locazione a canone sociale quando l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) dichiara l'**annullamento dell'assegnazione** e cioè in questi casi:

- assegnazione avvenuta **in contrasto con le norme vigenti** al momento dell'assegnazione medesima;
- assegnazione ottenuta sulla base di **dichiarazioni mendaci o di documentazioni false**.
- In questi casi l'atto di assegnazione non esiste fin dall'origine, non acquisendo il nucleo nessun diritto. L'assegnazione si deve considerare inesistente.

Se ciò avviene, l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) trasmette, all'apposita Commissione alloggi, i risultati degli accertamenti, le controdeduzioni e i

documenti prodotti dall'interessato. La Commissione esprime il proprio parere. Nei successivi 30 giorni l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) procede all'annullamento dell'assegnazione con conseguente risoluzione di diritto dell'eventuale contratto stipulato, comunicandolo all'interessato con raccomandata. L'atto deve contenere il termine per il rilascio che non può essere superiore a 6 mesi, salvo che la legge disponga altro termine.

Attenzione!

- In caso di documentazioni false o dichiarazioni mendaci, l'ATER provvederà a denunciare il richiedente/assegnatario alle autorità competenti.

9.2. Se mentre abiti nell'alloggio non ti comporti correttamente

L'assegnatario e il suo nucleo possono perdere definitivamente il diritto ad abitare nell'alloggio quando l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) dichiara la **decadenza dell'assegnazione** e cioè quando l'assegnatario e/o il nucleo:

- senza giustificati motivi, **non** si sia **presentato** alla data convenuta per la **stipula del contratto** e **non** ha **occupato l'alloggio** entro 30 giorni dalla consegna;
- abbia **ceduto o sublocato**, in tutto o in parte, l'alloggio (come si verifica nel caso di ospitalità temporanea non autorizzata o scaduta);
- abbia **mutato la destinazione d'uso** dell'alloggio (in particolare, è vietato adibire l'abitazione a sede di azienda o studio professionale, fatte salve le regolari attività di lavoro domestico);
- **non abiti stabilmente** nell'alloggio per un periodo superiore a sei mesi continuativi (salva autorizzazione dell'Azienda, giustificata da gravi motivi);
- abbia adibito l'appartamento ad **attività illecite**;
- abbia **perso i requisiti** per l'accesso;
- sia responsabile di **grave inosservanza alle norme del regolamento condominiale o dell'autogestione**;
- qualora sia di competenza dell'assegnatario, abbia **mancato nella gestione** dei servizi accessori e degli spazi comuni;
- abbia causato **gravi danni** all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- non abbia accettato la **mobilità** prevista;
- abbia una **morosità** nel pagamento dei canoni, spese di autogestione e oneri accessori superiore a quattro mesi.

L'Ufficio Gestione negativa contratti (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) avvia il procedimento di decadenza dall'assegnazione in contraddittorio con l'interessato comunicandogli le risultanze conseguenti agli accertamenti compiuti e assegnandogli un termine non superiore ai 30 giorni per la presentazione di controdeduzioni scritte e documentali. Decorso detto termine, l'Ufficio richiede il parere della Commissione competente - alla quale invia tutta la documentazione relativa all'accertamento e le controdeduzioni dell'interessato - che si esprime entro 30 giorni dal ricevimento della citata documentazione.

L'Azienda (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) provvede alla dichiarazione di decadenza

dall'assegnazione entro 30 giorni dal ricevimento del parere obbligatorio di cui all'articolo 33 della legge regionale, comunicandola all'interessato.

9.3. Se allo scadere dei cinque anni non hai più le caratteristiche per l'ERP

L'assegnatario e il suo nucleo possono perdere definitivamente il diritto ad abitare nell'alloggio quando l'ATER, allo scadere dei 5 anni dalla sottoscrizione e/o rinnovo del contratto, verifichi il mancato rinnovo e cioè che l'assegnatario e il nucleo:

- abbiano **perso i requisiti** previsti per le assegnazioni di case popolari (previsti dall'art. 25 comma 3 della L.R. n. 39/2017);
- abbiano assunto dei **comportamenti scorretti** che determinino l'annullamento o la decadenza dalla assegnazione (previsti dall'art. 31 e 32 della L.R. n. 39/2017).

Attenzione alla situazione economica del nucleo familiare!

- Il requisito relativo alla situazione economica permane se il valore dell'ISEE-ERP non supera del 30 per cento il valore stabilito per l'accesso all'ERP (attualmente € 26.000).

In questi casi, dopo le verifiche effettuate dall'Ufficio Verifiche e Ispezioni, l'Ufficio Gestione negativa contratti avvia il **procedimento di mancato rinnovo dell'assegnazione** in contraddittorio con l'interessato comunicandogli le risultanze conseguenti agli accertamenti compiuti e assegnandogli un termine non superiore ai 30 giorni per la presentazione di controdeduzioni scritte e documentali. Decorso detto termine, l'Ufficio richiede il parere della Commissione competente - alla quale invia tutta la documentazione relativa all'accertamento e le controdeduzioni dell'interessato - che si esprime entro 30 giorni dal ricevimento della citata documentazione.

L'Azienda provvede alla dichiarazione di mancato rinnovo dell'assegnazione entro 30 giorni dal ricevimento del parere obbligatorio di cui all'articolo 33 della legge regionale, comunicandola all'interessato.

9.4. Quando l'assegnatario e il nucleo si comportano in modo scorretto?

9.4.1. ...occupazione senza titolo

Si ha occupazione senza titolo quando l'assegnatario e il suo nucleo sono **decaduti dall'assegnazione** ai sensi dell'articolo 32 della L.R. 39/2017 o qualora agli stessi **non sia stato rinnovato il contratto per la mancanza dei requisiti** di cui all'articolo 34 comma 1, lett. a) e b), della legge regionale medesima. Ma si verifica questa situazione di illegittimità anche quando nell'alloggio rimanga - in assenza del nucleo originario - soltanto un **ospite**, o una **badante**, o un **componente** del nucleo **senza diritto al subentro**. Questi soggetti, se il nucleo originario non esiste più, non possono permanere nell'alloggio.

Nel caso in cui l'Ufficio Verifiche e Ispezioni riscontri tale situazione, invierà all'interessato una diffida intimando il rilascio dell'abitazione entro 15 giorni e assegnando lo stesso termine per la presentazione di controdeduzioni scritte e di documenti.

L'ordinanza, non soggetta a graduazioni o proroghe, obbliga al rilascio dell'immobile entro 30 giorni dalla sua notificazione, trascorsi i quali l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) provvede al recupero forzoso dell'alloggio in via amministrativa ovvero con ricorso all'autorità giudiziaria.

Attenzione!

→ In caso di condanna per occupazione abusiva/ senza titolo, in nucleo non potrà partecipare per cinque anni ai bandi per l'assegnazione di alloggi di ERP.

Nel caso di alloggi occupati senza titolo, l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) provvede ad applicare una sanzione pecuniaria e, per ogni mese o frazione di mese di occupazione, una indennità pari al canone massimo di locazione.

L'Ufficio Gestione Negativa Contratti (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) attiva la conseguente procedura giudiziale di liberazione dell'appartamento.

9.4.2. ...occupazione abusiva

Si ha occupazione abusiva dell'alloggio quando un soggetto terzo non assegnatario è entrato nell'alloggio **forzando la porta e/o le finestre e alloggiando nello stesso senza alcun diritto**.

In caso di denunce di occupazione abusiva di alloggi da parte di inquilini, terze persone, uffici delle Forze dell'Ordine, l'ATER invierà all'interessato una diffida intimando il rilascio dell'abitazione entro 15 giorni e assegnando lo stesso termine per la presentazione di controdeduzioni scritte e di documenti.

L'ordinanza, non soggetta a graduazioni o proroghe, obbliga al rilascio dell'immobile entro 30 giorni dalla sua notificazione, trascorsi i quali l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) provvede al recupero forzoso dell'alloggio in via amministrativa ovvero con ricorso all'autorità giudiziaria.

Attenzione!

→ Si ricorda che la procedura giudiziale di liberazione dell'alloggio è conseguenza di un reato penale. In caso di condanna per il reato di "Invasione di terreni o edifici" non sarà possibile partecipare ai bandi per l'assegnazione di alloggi di ERP per i 5 anni successivi alla condanna.

Nel caso di alloggi occupati abusivamente, l'ATER (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) provvede ad applicare una sanzione pecuniaria e, per ogni mese o frazione di mese di occupazione, una indennità pari al canone massimo di locazione.

Responsabile del procedimento è l'Ufficio Verifiche e Ispezioni. L'Ufficio Gestione Negativa Contratti (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) attiva la conseguente procedura giudiziale di liberazione dell'appartamento.

9.4.3. ...mancato pagamento del canone o delle quote di gestione servizi comuni

La **morosità superiore a quattro mesi** nel pagamento del canone di locazione o delle quote di gestione dei servizi comuni del fabbricato è causa di **decadenza dall'assegnazione** e di risoluzione del contratto. L'interessato riceverà diffida a provvedere, entro 90 giorni dalla messa in mora, a saldare il proprio debito.

In caso contrario, l'Ufficio Gestione negativa contratti (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) avvia il procedimento per la decadenza dall'assegnazione. L'Azienda (o i Comuni per gli alloggi di proprietà) potrà anche avviare, in alternativa, la procedura legale per il recupero del credito.

Attenzione!

- La morosità può essere sanata una sola volta nel corso dell'anno.
- L'ATER è tenuta a perseguire la morosità rivolgendosi a tutti i componenti del nucleo familiare, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato.

Casi particolari

L'Azienda può concedere proroghe o possibilità di pagamenti rateali, quando l'inadempienza sia dovuta a stato di disoccupazione, grave malattia dell'assegnatario o di altro componente del nucleo familiare o altra grave difficoltà a corrispondere regolarmente il canone o le quote di gestione dei servizi comuni, da comprovare opportunamente. L'Ufficio autorizza la rateizzazione entro 2 gg dalla richiesta formulata su apposito modulo. L'ATER può segnalare la morosità al Comune che dovrà verificare la possibilità di utilizzare il fondo solidarietà e/o altri strumenti idonei a sanare il debito.

Attenzione!

- Seppur dovuto, il pagamento della morosità dopo il parere favorevole della Commissione alloggi al fine della decadenza, o dopo la convalida di sfratto del Giudice, non dà alcuna possibilità di rimanere nell'alloggio.

Per ottenere queste facilitazioni bisogna segnalare al più presto la propria situazione all'Ufficio Gestione Negativa Contratti.

Per informazioni più specifiche, si rimanda al **Regolamento per il recupero degli alloggi e dei crediti verso inadempienti** pubblicato sul sito web aziendale.

9.4.4. ...realizzazione di opere abusive

Realizzare opere abusive (verande, pensiline, box prefabbricati, recinzioni...) senza autorizzazione comporta la decadenza dell'assegnazione, oltre ad una possibile denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Per effettuare qualsiasi miglioria nell'alloggio è obbligatorio presentare domanda scritta all'ATER ed attendere le eventuali autorizzazioni.

L'Ufficio deputato ad effettuare le verifiche è l'Ufficio Verifiche e Ispezioni, mentre per le autorizzazioni bisogna rivolgersi all'Ufficio Patrimonio o all'Ufficio Manutenzione qualora le stesse riguardino la parte impiantistica.

9.4.5. ...inosservanza alle norme del regolamento condominiale o dell'autogestione

Gli inquilini sono tenuti a **rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali** in materia di igiene e di orario, l'eventuale **Regolamento di condominio** e le **norme di buon vicinato**, nei rapporti fra loro e con gli occupanti di fabbricati/alloggi vicini, in particolare devono astenersi dall'uso esclusivo di spazi e servizi comuni, utilizzare gli spazi ed i servizi (sia comuni che esclusivi) in base alla loro destinazione d'uso, tenendoli puliti e in ordine, curare il rispetto delle norme di buon vicinato anche da parte di ospiti e familiari.

E' inoltre vietato:

- modificare la struttura e l'aspetto del fabbricato e delle sue pertinenze;
- alterare il funzionamento degli impianti d'uso comune;
- adibire l'abitazione a sede di azienda o studio professionale, fatte salve le regolari attività di lavoro domestico;
- collocare piante, strutture e manufatti nei giardini e negli spazi comuni, così come antenne TV o satellitari senza la preventiva autorizzazione dell'ATER.

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

Le gravi contravvenzioni ai regolamenti vigenti potranno altresì comportare avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione dell'alloggio, oltre ad

altre eventuali azioni previste dalla normativa vigente.

9.4.6. ...se non si presenta a firmare il contratto o non occupa l'alloggio

Effettuata l'accettazione dell'alloggio, l'Ufficio Gestione attiva contratti, entro 30 giorni procede a convocare l'assegnatario presso la sede Aziendale comunicandogli la data di stipulazione del contratto. L'assegnatario è tenuto a presentarsi alla stipulazione del contratto alla data comunicata, a meno che non comunichi all'Ufficio l'impossibilità per gravi e giustificati motivi. In caso di **mancata presentazione senza motivi**, l'Ufficio Gestione attiva contratti instruirà la pratica e l'Ufficio Gestione negativa contratti avvierà la procedura per la decadenza.

Lo stesso accade qualora l'assegnatario e il nucleo **non occupino l'alloggio** entro 30 giorni dalla consegna dell'alloggio effettuata dall'Ufficio Manutenzione. L'occupazione è rappresentata dal cambio di residenza; l'assegnatario può richiedere una proroga all'Ufficio Gestione attiva contratti tramite istanza debitamente motivata. Nel caso l'Ufficio Gestione attiva contratti e/o l'Ufficio Verifiche Ispettive verifichino la mancata occupazione (residenza) da parte del nucleo, l'Ufficio Gestione negativa contratti avvierà la procedura per la decadenza.

9.4.7. ...se non abita stabilmente nell'alloggio

Qualora il nucleo **non abiti stabilmente nell'alloggio** per un periodo superiore a 6 mesi continuativi, situazione verificata dall'Ufficio Verifiche e Ispezioni, l'Ufficio Gestione negativa contratti avvierà la procedura per la decadenza.

Il nucleo e/o i suoi componenti possono richiedere autorizzazione - all'Ufficio Gestione attiva contratti - di allontanamento dall'alloggio per gravi motivi familiari, di salute o di lavoro.

9.4.8. ...se ha ospitato una persona senza autorizzazione

Qualora l'assegnatario ospiti o abbia ospitato una persona (anche per necessità, es. badante) per un periodo superiore a 30 giorni **senza chiedere autorizzazione** all'ufficio Gestione attiva contratti, l'Ufficio Gestione negativa contratti avvierà la procedura per

la decadenza.

9.4.9. ...se svolge attività illegittime dentro l'alloggio

Lo svolgimento di attività illegittime all'interno dell'alloggio comporta decadenza non solo quando l'atto sia compiuto da un componente del nucleo, ma anche quando a svolgere tale attività si un ospite o un terzo. Qualora l'Ufficio Verifiche e ispezioni riscontri tali circostanze, l'Ufficio Gestione negativa contratti avvierà la procedura per la decadenza.

9.4.10. ...se diventa proprietario di un altro alloggio

Qualora, durante il rapporto contrattuale, l'assegnatario o qualsiasi membro del nucleo diventi **proprietario di un alloggio idoneo**, l'assegnazione è soggetta a decadenza. Non si parla soltanto di proprietà in senso stretto, ma anche di usufrutto, uso od abitazione. Deve trattarsi, comunque, di un alloggio idoneo, cioè le cui dimensioni siano sufficienti ad accogliere il nucleo sulla base di quanto è evidenziato nella tabella dell'art. 10 del R.R. n. 04/2018. Nulla conta se l'assegnatario/nucleo sia proprietario di una quota di un alloggio (es. in seguito ad eredità), se quella quota consente di accogliere il nucleo.

Nel caso il nucleo sia proprietario di patrimoni immobiliari di fatto non fruibili e/o non alienabili potrà presentare istanza all'ATER (o ai Comuni per gli alloggi di proprietà) di rideterminazione del canone tramite la rettifica dell'ISEE. L'Ufficio Gestione attiva contratti, entro 30 gg dalla presentazione dell'istanza, convocherà il NTA (Nucleo Tecnico Aziendale) per l'esame del caso e valutazione da parte della Giunta regionale. L'istanza non dà diritto alla riduzione del canone.

10. Attenzione...l'ATER vigila...



La casa è un diritto, nel caso dell'edilizia popolare è un diritto in capo a tutti gli appartenenti ad una graduatoria derivante da un bando. Se chi occupa un alloggio non si comporta correttamente o non ha più i requisiti inizialmente verificati, viene limitato il diritto di un altro nucleo presente in graduatoria. L'ATER attua queste verifiche al fine di ripristinare un equilibrio, affinché sia assicurata equità di trattamento tra tutti i richiedenti che abbiano partecipato ad un bando ed abbiano i requisiti per ottenere una casa popolare.

10.1. L'Ufficio Verifiche e ispezioni e la sua attività

L'ATER di Padova ha istituito l'**Ufficio Verifiche e Ispezioni** il quale svolge la sua attività in seguito a segnalazioni di dipendenti dell'Azienda, di assegnatari, di soggetti terzi (anche Istituzionali) o anche semplicemente come risultato della ricerca a campione di anomalie riscontrate nei dati/informazioni/documentazione degli assegnatari.

Lo scopo dell'Azienda è – nel tempo – di **controllare** tutti gli alloggi e tutti gli assegnatari/nuclei programmando dei controlli a campione tramite sopralluoghi presso i fabbricati/alloggi o attraverso l'esame amministrativo di tutti i documenti/atti prodotti e/o relativi al nucleo.

10.1.1. I nostri Tecnici possono venire in visita al fabbricato o all'alloggio

L'Ufficio Verifiche e Ispezioni ogni anno controlla 100 fabbricati effettuando dei sopralluoghi al fine di ispezionare sia la parte esterna dei fabbricati che gli alloggi e pertinenze. Lo scopo di tali ispezioni è verificare la presenza di:

- **costruzioni** generiche **non autorizzate** all'esterno del fabbricato come ad esempio baracche, tettoie, recinzioni;
- **oggetti incustoditi o trascurati**;
- **materiali pericolosi incustoditi** (rifiuti plastici, amianto, batterie esauste, oli esausti, rifiuti

- chimici provenienti da qualsiasi lavorazione, solventi, rifiuti chimici, bombole di GPL, residui di carburanti, carta, materassi o altro materiale infiammabile, ecc...);
- **cavi abusivi** collegati alla rete elettrica pubblica;
- **veicoli abbandonati** o eventualmente **incustoditi** da tempo (es. senza targhe o sprovvisti delle parti meccaniche essenziali al funzionamento del mezzo);
- **variazioni del numero civico** del fabbricato;
- piante, arredi di eccessive dimensioni, biciclette, passeggini o altro **materiale che possa compromettere l'accesso** al personale sanitario, dei vigili del fuoco o che possa creare intralcio nell'abbandono del fabbricato in caso di necessità o emergenza;
- **barriere architettoniche.**

Attenzione!

- I comportamenti scorretti comportano la perdita dell'alloggio indipendentemente dal pagamento del canone di locazione.

Se permesso l'accesso all'interno dell'alloggio viene svolta la verifica della presenza di:

- **ospiti non autorizzati**;
- alloggi sfitti occupati **abusivamente**;
- alloggi **abbandonati**, non abitati stabilmente;
- animali **selvatici/esotici** in via di estinzione;
- **danni e/o abusi edilizi** (verande, muri, stanze

- nuove, stufe a pellet, scarichi a parete, antenne, parabole ecc.);
- **barriere architettoniche**;
- materiale **pericoloso e infiammabile** (es. bombole a gas non dotate di valvole di sicurezza);
- **uso improprio** (es. bed and breakfast, officina meccanica, laboratorio artigianale, magazzino ecc.).

10.1.2. I nostri funzionari verificano la congruità dei dati e delle informazioni

L'Ufficio Verifiche e Ispezioni – sulla base di una campione pari al 10% delle dichiarazioni, verifica:

- la **non conformità tra dati** anagrafici, anagrafe comunale e composizione nucleo ISEE;
- la **non conformità della proprietà patrimoniale** risultante dal modello ISEE consultando anche le visure catastali;
- la **veridicità** delle **autodichiarazioni** presentate in sede di:
 - partecipazione al bando;
 - assegnazione dell'alloggio;
 - rinnovo del contratto quinquennale.

Attenzione!

- Dichiarare il falso comporta denuncia alle Autorità competenti.

10.1.3. Chiunque può segnalare dei comportamenti scorretti

Gli utenti, assegnatari, professionisti, imprese, collaboratori, Comuni, Forze dell'Ordine possono presentare all'ATER delle “**segnalazioni relative a comportamenti scorretti**” da parte di inquilini/assegnatari, utilizzando, a tal fine, anche l'apposito “Modello di segnalazione comportamenti scorretti” reperibile online sul sito istituzionale dell'Ater di Padova (<https://www.aterpadova.org>) o presso la portineria. L'Ufficio Verifiche e Ispezioni si impegna a eseguire le relative **verifiche/sopraluoghi** in base al carattere della segnalazione:

Segnalazione con carattere di pericolosità	→ 1 gg ricevimento segnalazione;
Segnalazione con carattere di urgenza	→ 2 gg ricevimento segnalazione;
Segnalazione con carattere di ordinarietà	→ 30 gg ricevimento segnalazione.

10.1.4. Cosa succede se l'ispezione o la verifica hanno dato esito positivo?

Se - in seguito a segnalazione interna, esterna, sopraluogo o campionamento - l'Ufficio Verifiche o Ispezioni riscontra l'errato comportamento, la dichiarazione falsa o la perdita dei requisiti, si procederà con l'**avvio del procedimento di decadenza e risoluzione del contratto**. Per gli alloggi di proprietà dei Comuni, l'Ufficio segnalerà il fatto all'Ente per l'avvio del procedimento di decadenza a suo carico.

11. Comprare una casa ATER



Lo Stato e le Regioni approvano le Leggi per la vendita degli immobili ERP, definendo a priori:

- la tipologia degli immobili che possono essere inseriti nel Piano di vendita;
- chi può acquistare l'alloggio;
- le modalità per la determinazione del valore dell'immobile da cedere e relativo pagamento;
- il periodo di tempo che dovrà trascorrere dall'acquisto affinché l'acquirente possa rivendere l'immobile, comprese eventuali prescrizioni;
- le condizioni per rimanere in affitto in caso di non accettazione dell'acquisto;
- le disposizioni per l'eventuale vendita all'asta degli immobili sfitti.

11.1. Sono acquistabili tutti gli alloggi popolari?

Non tutti gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono in vendita, pertanto, condizione essenziale per poter presentare la domanda di acquisto, è che

l'alloggio rientri nell'apposito **Piano di vendita** predisposto dall'Azienda ed approvato dalla Regione. La domanda di acquisto può essere formulata soltanto dopo aver ricevuto la proposta di acquisto da parte dell'Ufficio Patrimonio dell'ATER. Per gli alloggi di proprietà dei Comuni, il procedimento è in carico agli enti locali.

11.2. Chi può acquistare un alloggio popolare?

In caso di acquisto da parte dei familiari conviventi è fatto salvo il diritto di abitazione a favore dell'assegnatario.

Ha diritto all'acquisto **l'assegnatario o altro componente il nucleo familiare che occupi da più di cinque anni un alloggio inserito nel Piano di vendita e che non sia in mora** con il pagamento dei canoni di locazione e delle quote di gestione dei servizi.

Inoltre, il nucleo deve essere in possesso di tutti i requisiti per mantenere la qualifica di assegnatario o

familiare convivente (residenza, reddito, non titolarità di diritti di proprietà, ecc.).

11.3. Regolarità edilizia

La vendita degli alloggi è possibile soltanto se l'inquilino **non ha eseguito abusi edilizi**, oppure, se ha provveduto alla loro **sanatoria** comprovata da idoneo "Titolo Abilitativo".

Tutte le spese per la definizione della sanatoria o la demolizione dell'abuso edilizio sono a totale carico dell'assegnatario.

11.4. Modalità di determinazione del prezzo di vendita

In caso di vendita ai sensi della L.R. n. 39/2017, il prezzo di vendita agli assegnatari è pari al prezzo di mercato (valutato come se l'unità fosse libera) determinato sulla base di perizia asseverata **diminuito del 20%**.

A tale importo vanno sommati:

- le spese tecniche da rimborsare all'ATER;
- l'IVA in misura di legge.

Per altre leggi di vendita, si rinvia alle previsioni delle stesse.

11.5. Vincoli esistenti dopo l'acquisto

Gli **alloggi acquistati ai sensi della Legge 513/1977 e della Legge 560/93** non possono essere venduti, anche parzialmente, né può esserne modificata la destinazione d'uso, per un periodo di dieci anni dalla data di acquisto del contratto e fino a quando non ne sia stato pagato l'intero prezzo.

Per tali alloggi, decorsi i dieci anni dall'acquisto, qualora il proprietario intenda procedere alla vendita, dovrà darne comunicazione all'ATER che potrà esercitare il diritto di prelazione.

Il **diritto di prelazione** può essere estinto, per gli alloggi acquistati ai sensi della Legge 513/1977 in conformità a quanto previsto all'art. 1, comma 25 della Legge 560/1993 e per gli alloggi acquistati ai sensi della legge 560/1993 in conformità a quanto previsto dalla L. R. n° 18 del 10/08/2006 art.16.

A tali importi va aggiunta l'IVA a norma di legge e, per gli immobili acquistati con la legge 560/93, i diritti di segreteria per le spese tecnico/amministrative stabilite dall'Azienda.

Gli alloggi acquistati, invece, ai sensi della L.R. n. 11/2001 e n. 7/2011 (Piano straordinario di vendita) e della L.R. n. 29/02 non possono essere venduti, anche parzialmente, né può essere modificata la destinazione d'uso, per un periodo di dieci anni dalla data di acquisto del contratto, salvo deroga per accrescimento del nucleo familiare di n. 2 unità o per trasferimento dell'acquirente in un comune distante più di 50 km da quello di ubicazione dell'immobile acquistato.

Nel caso di alloggi alienati mediante questo Piano straordinario di vendita, non esiste più il diritto di prelazione a favore dell'ATER.

Gli alloggi acquistati ai sensi del comma 4, art. 48 L.R. n. 39/2017 non possono essere alienati prima che siano trascorsi 5 anni dalla data dell'acquisto, salvo i casi di incremento del nucleo familiare di almeno due unità ovvero di trasferimento dell'acquirente in un comune distante più di 50 km da quello di ubicazione dell'immobile.

11.6. Procedura di vendita

L'ATER deve dare adeguata **pubblicità** al Piano di vendita attraverso i mezzi di informazione e attraverso comunicazione alle Organizzazioni Sindacali.

Gli interessati possono ricevere informazioni dirette presso l'Ufficio Patrimonio, sia di persona previo appuntamento e sia telefonicamente tramite il call center.

L'Ufficio Patrimonio, sulla base delle domande di acquisto ricevute e delle proprie capacità organizzative:

- redige i programmi di vendita;
- svolge i sopralluoghi;
- formula il valore di vendita dell'immobile sulla base delle indicazioni date dalla Legge;
- comunica all'acquirente le modalità di acquisto dell'immobile;
- redige l'istruttoria tecnica e amministrativa necessaria per la vendita;
- applica, al prezzo di cessione, le spese che l'acquirente deve pagare all'ATER per l'attività di vendita; tali spese sono fisse e stabilite, con delibera del Consiglio di amministrazione, per le varie tipologie di acquisto;
- predispose il decreto del Direttore di autorizzazione alla vendita;
- trasmette la documentazione necessaria al notaio prescelto dall'acquirente;
- invia all'Ufficio Ragioneria ed all'Istituto Tesoriere dell'Azienda la comunicazione di vendita per la riscossione del prezzo di cessione;

→ assiste il Direttore ed il Notaio prescelto per la stipula l'atto di vendita.

11.6.1. Procedura di acquisto da parte dell'assegnatario

La procedura prende avvio dalla **offerta di vendita** e dalla conseguente **accettazione** presentata da parte dell'inquilino interessato su apposita modulistica.

Attenzione!

→ Il mancato pagamento dei canoni e delle spese accessorie fa perdere il diritto all'acquisto dell'alloggio. Il nucleo può comunque sempre saldare la morosità e riottenere l'opportunità di acquisto.

L'offerta di vendita contiene il prezzo di cessione nonché un modulo di accettazione in cui l'assegnatario può scegliere le modalità di acquisto (in contati o a rate), comunicare l'eventuale intestazione ad un familiare convivente e nominare il notaio prescelto per la stipula del contratto di compravendita; il modulo dovrà essere restituito compilato, sottoscritto e corredato dal documento di identità dell'acquirente. Si precisa che tale procedimento non costituisce preliminare di vendita.

Attenzione!

→ In caso di abusi verificati dal tecnico aziendale in sede di sopralluogo, condizione necessaria per concludere la procedura di acquisto, è che l'acquirente presenti tutti i documenti che attestino la sanatoria degli abusi edilizi.

In seguito al ricevimento dell'accettazione, l'Ufficio Patrimonio richiede agli Uffici competenti la verifica del possesso dei requisiti previsti dall'art. 25 della L.R.V. n. 39/2017 ed la verifica dell'assenza di morosità in capo al nucleo richiedente.

La predisposizione della documentazione di natura tecnica (perizia di stima asseverata, qualora la Legge di vendita lo richieda, permessi di costruzione e certificati di abitabilità, visure catastali, atti di provenienza, scheda tecnica, estratti di mappa, planimetrie catastali ecc....) avviene a cura dell'Ufficio Patrimonio.

La documentazione così raccolta viene messa a disposizione, da parte dell'Ufficio Patrimonio, del Notaio **prescelto dall'inquilino acquirente**.

Alla stipula del contratto di compravendita si perverrà entro 90 gg dal ricevimento dell'accettazione della vendita.

11.6.2. Possibilità di acquisto tramite asta pubblica

Gli assegnatari che non intendono acquistare l'alloggio da loro occupato, possono partecipare alla procedura di vendita per **asta pubblica** degli alloggi liberi sulla base del Bando d'Asta e relative condizioni. In questo caso, saranno in concorrenza con qualsiasi cittadino ed il prezzo a base d'asta sarà pari al prezzo di mercato determinato sulla base di perizia asseverata.

11.6.3. Cosa succede se non voglio acquistare l'alloggio in cui abito?

Seppur inserito nel Piano di vendita, l'assegnatario può non aderire alla proposta di acquisto formulata dall'Azienda. In questo caso gli assegnatari hanno diritto a rimanere in locazione in un alloggio popolare, ma l'ATER può sottoporre il nucleo a mobilità obbligatoria.

11.6.4. L'alloggio può essere acquistato da un altro familiare?

Se all'acquisto procede un membro del nucleo familiare convivente, l'assegnatario avrà sempre diritto all'abitazione in quello stesso alloggio.

12.

Gli impegni di ATER: i tempi che garantiamo



I tempi e le modalità delle principali procedure amministrative, riportate nella presente Carta dei Servizi, tutelare maggiormente l'inquilino ed il cittadino che si rivolgono all'ATER per ottenere servizi più efficienti, per cui anche il rispetto di quanto indicato può essere motivo di reclamo.

I termini indicati sono comprensivi dei tempi tecnici occorrenti per la conclusione delle procedure interne.

I moduli sono disponibili presso la portineria della sede dell'ATER di Padova in Via Raggio di Sole n. 29 o nel Sito internet Istituzionale www.aterpadova.com

Nota Bene Generale:

- I giorni di evasione dell'istanza si intendono lavorativi.
- Per pratiche che richiedono una particolare e complessa indagine, i tempi per ottenere la risposta possono essere maggiori; in questo caso l'ufficio competente provvederà a interrompere i termini tramite una comunicazione interlocutoria all'assegnatario informandolo della necessità di implementazione di informazioni e/o documentazione. In tale caso, il termine del procedimento comincia a decorrere dalla presentazione della documentazione corretta e completa.

Atto/Provvedimento	Giorni lavorativi per evasione istanza
<i>Evasione istanze non previste nella carta dei servizi</i>	30
<i>Domanda di partecipazione al Bando assegnazione alloggio ERP</i>	rinvenibile nel Bando
<i>Decisione ricorso avverso graduatoria provvisoria Bando</i>	60
<i>Avvio procedura stipulazione del contratto di locazione</i>	30
<i>Invio bollettazione canone</i>	entro mese precedente
<i>Evasione richiesta accesso agli atti</i>	30
<i>Revisione canone su istanza</i>	60
<i>Autorizzazione ampliamento nucleo cittadini di Stati appartenenti all'Unione Europea</i>	90
<i>Autorizzazione ampliamento nucleo cittadini di Stati non appartenenti all'Unione Europea</i>	90
<i>Autorizzazione ospitalità temporanea</i>	30
<i>Autorizzazione coabitazione</i>	30
<i>Autorizzazione all'allontanamento temporaneo dall'alloggio</i>	30
<i>Esecuzione del subentro dall'assegnazione</i>	30
<i>Autorizzazione allo scambio alloggio</i>	60
<i>Esecuzione del cambio alloggio per motivi di salute</i>	30
<i>Ritiro chiavi per rilascio dell'alloggio</i>	15
<i>Restituzione deposito cauzionale</i>	60
<i>Richiesta convocazione assemblea per nomina gestore esterno (autogestione)</i>	Fino a n. 8 unità 45gg; sopra le n. 8 unità 90gg
<i>Richiesta di convocazione assemblea per nomina amministratore (condominio)</i>	Fino a n. 8 unità 45gg; sopra le n. 8 unità 90gg
<i>Manutenzione ordinaria sia a carico ATER che a carico assegnatario - pronto intervento - carattere di pericolosità: inizio esecuzione intervento da parte impresa</i>	1
<i>Manutenzione ordinaria sia a carico ATER che a carico assegnatario - pronto intervento - carattere di urgenza: inizio esecuzione intervento da parte impresa</i>	2
<i>Manutenzione ordinaria sia a carico ATER che a carico assegnatario pronto intervento - carattere ordinario: inizio esecuzione intervento da parte impresa</i>	30
<i>Interventi sulla parti comuni a carico degli assegnatari con carattere di pericolosità: inizio intervento</i>	1
<i>Interventi sulla parti comuni a carico degli assegnatari con carattere di urgenza: inizio intervento</i>	2
<i>Interventi sulla parti comuni a carico degli assegnatari con carattere di ordinarietà: inizio intervento</i>	30
<i>Manutenzione straordinaria a carico ATER - informazione all'utenza in ordine alle determinazioni dell'azienda</i>	70
<i>Autorizzazione migliorie sulla proprietà a spese dell'assegnatario</i>	30
<i>Interventi sulle caldaie - carattere di urgenza</i>	3
<i>Interventi sulle caldaie - carattere ordinario</i>	10
<i>Autorizzazione rateizzazione debito</i>	2
<i>Esame istanza riduzione canone per patrimonio non fruibile</i>	30
<i>Effettuazione verifica e/o sopraluogo in seguito a segnalazione comportamenti scorretti - carattere di pericolosità</i>	1
<i>Effettuazione verifica e/o sopraluogo in seguito a segnalazione comportamenti scorretti - carattere di urgenza</i>	2
<i>Effettuazione verifica e/o sopraluogo in seguito a segnalazione comportamenti scorretti - carattere di ordinarietà</i>	30
<i>Stipula contratto di compravendita</i>	90
<i>Risposta a reclami</i>	30

12. Gli impegni di ATER: i tempi che garantiamo

Decorrenza da	Struttura competente	Modello
Ricevimento istanza Rinvenibile nel bando	Ufficio competente per materia	Istanza generica
Ricevimento ricorso	Comune per ambito territoriale	Rinvenibile nel Bando
Verbale di accettazione dell'alloggio	Commissione alloggi	//
Scadenza bollettino	Ufficio Gestione attiva contratti	//
Ricevimento richiesta	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di accesso documentale
Ricevimento domanda di revisione	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di revisione canone
Ricevimento domanda di ampliamento	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di ampliamento
Ricevimento permesso di soggiorno	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di ampliamento
Ricevimento domanda di ospitalità	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di ospitalità
Ricevimento domanda di ospitalità	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di ospitalità
Ricevimento domanda di allontanamento	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di allontanamento
Ricevimento domanda di subentro	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di subentro
Ricevimento domanda di cambio consensuale	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di cambio consensuale
Ricevimento domanda di cambio alloggio per motivi di salute	Ufficio Bandi Assegnazioni e mobilità	Domanda di cambio per motivi di salute
Rilascio alloggio	Ufficio Manutenzione	Comunicazione disdetta alloggio
Domanda di restituzione	Ufficio Gestione attiva contratti	Domanda di restituzione cauzione
Richiesta di convocazione assemblea	Ufficio Condomini e autogestione	Domanda costituzione autogestione
Richiesta di convocazione assemblea	Ufficio Condomini e autogestione	Domanda costituzione autogestione
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento parti comuni
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento parti comuni
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento parti comuni
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento richiesta autorizzazione	Ufficio Manutenzione (es. sostituzione vasca, infissi); Ufficio Patrimonio (installazione parabola, condizionatori...)	Richiesta autorizzazione intervento
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento della segnalazione	Ufficio Manutenzione	Richiesta di intervento (anche telefonica)
Ricevimento richiesta rateizzazione	Ufficio Gestione Negativa Contratti	Modulo richiesta rateizzazione
Ricevimento istanza riduzione canone	Ufficio Gestione attiva contratti	Istanza riduzione canone per patrimonio non fruibile
Ricevimento segnalazione comportamenti scorretti	Ufficio Verifiche e Ispezioni	Modello di segnalazione comportamenti scorretti
Ricevimento segnalazione comportamenti scorretti	Ufficio Verifiche e Ispezioni	Modello di segnalazione comportamenti scorretti
Ricevimento segnalazione comportamenti scorretti	Ufficio Verifiche e Ispezioni	Modello di segnalazione comportamenti scorretti
Ricevimento segnalazione comportamenti scorretti	Ufficio Patrimonio	Modello di segnalazione comportamenti scorretti
Ricevimento accettazione vendita	Ufficio Patrimonio	Modulo accettazione proposta acquisto alloggio
Ricevimento reclamo	Ufficio competente per materia	Modulo reclami

13.

L'ATER si impegna a rispondere ai reclami

Si può inoltrare all'ATER un reclamo quando:

- è stato **disatteso o lesa uno standard** qualitativo-temporale indicato in questa Carta dei Servizi;
- è stato **lesa o disatteso un aspetto contrattuale o un diritto tutelato** dalle leggi in materia di edilizia residenziale pubblica.

Il reclamo deve riferirsi o ad un provvedimento dell'ATER che si ritenga non corretto o ad un mancato provvedimento, nel caso si ritenga che l'ATER non abbia provveduto a fare o ad autorizzare una determinata cosa cui l'utente ritiene di avere diritto.

Il reclamo deve essere inoltrato per iscritto all'ATER di Padova, utilizzando gli appositi modelli, che provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Il reclamo permette alla nostra Azienda di effettuare sistematici controlli sull'efficacia dei servizi per fornire prestazioni sempre più elevate. Il modulo per presentare il reclamo è a disposizione al punto di accoglienza ATER, al piano terra dell'Azienda o nel Sito Istituzionale www.aterpadova.com

Con lo stesso modulo potete segnalare **suggerimenti** per migliorare il nostro servizio.



14.

Il ricevimento del pubblico



Gli **Uffici ricevono soltanto per appuntamento** presso la sede dell'ATER in Via Raggio di Sole 29.

Gli appuntamenti potranno essere fissati utilizzando tali strumenti:

- Portale sito istituzionale dell'ATER di Padova www.aterpadova.org , cliccando nella descrizione "Prenotazione appuntamenti" previa registrazione tramite e-mail, inserendo il **CODICE UTENTE** (rinvenibile in qualsiasi **fattura o documento inviato dall'Azienda**) e il **Codice Fiscale dell'intestatario del contratto**.
- **Call Center** al numero **0497360121**. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30.

NON è più possibile per gli assegnatari/utenti essere ricevuti **SENZA APPUNTAMENTO**.

15. Trovo tutto con un click: l'ATER è anche online

15.1. Il Sito Istituzionale dell'Azienda

www.aterpadova.org è uno strumento di fondamentale importanza per chiunque abbia a che fare con l'Azienda: da chi vive nei suoi alloggi, a chi vorrebbe acquistarne uno o diventare a sua volta assegnatario o alle imprese che intendono partecipare ai bandi di gara fino a enti ed amministrazioni comunali. La home page del sito presenta in modo chiaro e semplice tutte le possibilità di navigazione, con particolare rilievo alle novità.

15.2. Uno strumento a vostro servizio

Il sito mette l'accento anche su tutto quello che può semplificare la vita all'utente e al cittadino in generale. Di particolare rilevanza, per i fruitori dei nostri servizi, la sezione "**come fare per**" dedicata a informazioni di carattere pratico su tutti gli adempimenti e le opportunità offerte dall'Azienda, contenente anche la modulistica per presentare richieste specifiche, reclami o segnalazioni.

15.3. Il portale dell'inquilino

Per facilitare le procedure e "ridurre le distanze" con gli inquilini, è stata creata un'**area riservata** attraverso cui sarà possibile prenotare un appuntamento, in autonomia, nell'agenda dedicata.

Si potrà, inoltre, accedere ad una "stanza virtuale", che permette di visualizzare le informazioni e i dati più importanti del nucleo e dell'alloggio assegnato; stampare, in autonomia, il duplicato del bollettino/modello di pagamento mensile; pagare online la bolletta/modello mensile; compilare la modulistica per le istanze amministrative (ospitalità, subentro, ampliamento, riduzione canone, accesso agli atti, ecc...). Ma anche richiedere la verifica dell'indirizzo di recapito

per la corrispondenza e bollette mensili; richiedere un intervento di manutenzione, segnalare guasti o disservizi.

15.4. L'ATER di Padova: una casa di vetro

Come da Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n.33, nel portale è presente la sezione "**Amministrazione trasparente**" (PAT), dove sono raggruppati, secondo le indicazioni di legge, documenti, informazioni e dati concernenti l'organizzazione dell'amministrazione, le sue attività e le relative modalità di realizzazione. Il PAT consente a tutti i cittadini l'accessibilità totale ai dati e ai documenti in possesso della pubblica amministrazione.

Questa parte del sito web ha lo scopo di tutelare i diritti dei cittadini e di promuovere la partecipazione e forme diffuse di controllo sulle attività dell'Azienda e sull'utilizzo delle risorse.

In particolare:

- assicura la conoscenza dei servizi resi, le caratteristiche quantitative e qualitative e le modalità di erogazione;
- aiuta a prevenire fenomeni di corruzione e a promuovere l'integrità;
- permette di conoscere i costi e il corretto utilizzo delle risorse dell'Azienda.

16. Come contattarci



Sede: via Raggio di Sole, 29 – 35137 Padova
e-mail: info@aterpadova.it
P.E.C.: generale.aterpadova@pecveneto.it
Sito internet: www.aterpadova.org
Call Center: 0497360121
P.IVA: 00222610289

Per avere informazioni o chiarimenti sulle diverse questioni che riguardano il proprio contratto, è necessario chiamare il numero del **call center** sopra indicato dalle ore 8.00 alle ore 12.00 dal lunedì al venerdì, e seguire le indicazioni della voce guidata, oppure inoltrare una e-mail a info@aterpadova.it.

	UFFICIO COMPETENTE	e-mail	INTERNO call center
Bandi, assegnazioni, mobilità	Bandi, assegnazioni e mobilità	bandiassegnazioni@aterpadova.it	6
Canoni, contratti, volturazioni, disdette, ospitalità	Gestione Attiva Contratti	gestionecontratti@aterpadova.it	2
Solleciti di pagamento, fondo sociale, sfratti, rateizzazioni	Gestione Negativa Contratti	morosita@aterpadova.it	5
Problemi di vicinato, denunce, abusi, illeciti e violazioni di regolamenti	Verifiche ed Ispezioni	verificheispezioni@aterpadova.it	3
Dati catastali, prelazioni, aste, vendite e autorizzazioni installazione impianti	Patrimonio	patrimonio@aterpadova.it	7
Segnalazione guasti, interventi di manutenzione	Manutenzione	manutenzione@aterpadova.it	1
Autogestioni, condomini, amministratori	Condomini ed Autogestioni	condomini@aterpadova.it	4

In caso di necessità di informazioni diverse da quelle indicate, è sempre possibile contattare il numero del call center e poi premere l'interno n. 9 o inviare un'e-mail all'indirizzo generale info@aterpadova.it. Il call center offre informazioni anche in lingua inglese (interno n. 8).

17.

Il sistema di gestione dell'anticorruzione e della trasparenza (s.a.t.)

L'ATER di Padova si è dotata del **PIANO TRIENNALE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE (P.T.P.C.)** ai sensi della L. 190/2012 e del **CODICE ETICO E DI COMPORTAMENTO**. Tali documenti sono visionabili nel sito Internet istituzionale dell'Azienda alla pagina "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" nella specifica sezione "ALTRI CONTENUTI – CORRUZIONE".

17.1. Modalità di partecipazione degli assegnatari al Sistema di gestione dell'Anti-corruzione e della Trasparenza (S.A.T.)

17.1.1. Accesso civico

In base all'art. 5 del D.lgs. 33/2013 chiunque ha il diritto di richiedere documenti, informazioni o dati qualora ne sia stata omessa la pubblicazione richiesta dal Decreto medesimo e con le modalità evidenziate nello stesso. Il Regolamento aziendale per la disciplina di tale istituto è pubblicato nel sito Internet istituzionale dell'Azienda alla pagina "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" nella specifica sezione "ALTRI CONTENUTI – ACCESSO CIVICO".

17.1.2. Consultazione degli Stakeholders

Gli inquilini e gli assegnatari possono far pervenire le eventuali proposte e/o osservazioni propositive, relative agli aggiornamenti dei contenuti del P.T.P.C. e suoi allegati utilizzando il modulo di consultazione pubblicato nel sito Internet istituzionale dell'Azienda alla pagina "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" nella specifica sezione "ALTRI CONTENUTI - PREVENZIONE DELLA

CORRUZIONE - REGOLAMENTI PER LA PREVENZIONE E LA REPRESSIONE DELLA CORRUZIONE E DELL'ILLEGALITÀ".

17.1.3. Segnalazioni Whistleblowing

L'inquilino o assegnatario, portatore di un interesse qualificato (c.d. stakeholder), può segnalare un'attività di corruzione, concussione, peculato, turbativa d'asta e, in genere, qualsiasi illecito commesso contro la Pubblica Amministrazione utilizzando gli strumenti di segnalazione all'ATER e/o all'ANAC messi a disposizione alla pagina "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" nella specifica sezione "ALTRI CONTENUTI - PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE - REGOLAMENTI PER LA PREVENZIONE E LA REPRESSIONE DELLA CORRUZIONE E DELL'ILLEGALITÀ".

18.

Come richiedere copia di documenti propri o di terzi



L'assegnatario può in ogni momento richiedere dati, informazioni e documenti relativi alla propria posizione, ma anche su altri soggetti, purché la richiesta venga effettuata con le modalità previste dalla legge per l'accesso.

18.1. L'accesso civico "semplice"

L'accesso civico, regolato dal primo comma dell'art. 5 del decreto trasparenza, cd. "semplice", è correlato ai soli atti ed informazioni **oggetto di obblighi di pubblicazione nel PAT**, comportando il diritto di chiunque di richiedere i medesimi nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione. Costituisce, in buona sostanza, un rimedio alla mancata osservanza degli obblighi di pubblicazione imposti dalla legge alla Azienda, esperibile da chiunque (l'istante non deve dimostrare di essere titolare di un interesse diretto, concreto e attuale alla tutela di una situazione giuridica qualificata).

18.2. L'accesso civico "generalizzato"

L'accesso generalizzato è **autonomo ed indipendente da presupposti obblighi di pubblicazione** (al quale è funzionalmente ricollegabile l'accesso civico "semplice") incontrando, quali unici limiti, da una parte, il rispetto della tutela degli interessi pubblici e/o privati indicati all'art. 5-bis, commi 1 e 2 del Decreto, e dall'altra, il rispetto delle norme che prevedono specifiche esclusioni come previsto dall'art. 5-bis, c. 3 del Decreto. In questo caso chiunque può richiedere ad ATER dati e documenti (non relativi a singoli soggetti) aggiuntivi rispetto a quelli per i quali vige l'obbligo di pubblicazione, senza dover essere, per forza, titolare di un interesse diretto.

18.3. L'accesso documentale

L'accesso documentale è il diritto di prendere visione di un determinato documento amministrativo e di ottenerne copia al fine di assicurare la trasparenza dell'attività amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale. È riconosciuto a tutti i cittadini che dimostrino di avere **un interesse qualificato, diretto, concreto e attuale per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.** (art. 22 Legge 241/90).

L'accesso documentale pone i soggetti interessati in grado di esercitare al meglio le facoltà che l'ordinamento attribuisce loro, a tutela delle posizioni giuridiche qualificate di cui sono titolari. Il richiedente deve infatti dimostrare di essere titolare di un "interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso"; in funzione di tale interesse la domanda di accesso deve essere opportunamente motivata. La legittimazione all'accesso ai documenti amministrativi va così riconosciuta a chiunque possa dimostrare che gli atti oggetto della domanda di ostensione hanno spiegato o sono idonei a spiegare effetti diretti o indiretti nei propri confronti, indipendentemente dalla lesione di una posizione giuridica.

18.4. Modalità di esercizio

L'ATER assicura, attraverso i Responsabili di Procedimento dei competenti servizi, nelle forme previste dal presente "**Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso dell'ATER di Padova**", l'accesso alle informazioni in suo possesso, con esclusione di quelle per le quali ricorrono le condizioni preclusive o limitative; a tal fine l'assegnatario dovrà utilizzare la modulistica disponibile presso gli sportelli di ricevimento del pubblico e pubblicato, nel sito internet istituzionale dell'ATER (www.aterpadova.com).

18.5. Termini

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di **trenta (30) giorni** decorrenti dalla presentazione della richiesta o dalla ricezione della stessa.

19.

L'ATER e l'ambiente



Le dimensioni del patrimonio gestito e la natura delle attività istituzionali hanno indotto ATER a valutare, con sempre maggiore attenzione, l'impatto delle proprie azioni sul tessuto urbano e sull'ambiente.

Edilizia, produzione di rifiuti speciali, consumi sono i principali fattori che determinano effetti ambientali diretti e nei cui confronti è stato avviato un concreto controllo per la salvaguardia dello stesso.

In campo edilizio, l'impiego delle fonti energetiche alternative e delle tecniche dell'edilizia bio sostenibile, il ricorso a soluzioni tecnologiche finalizzate all'efficienza energetica e alla riduzione dei consumi, la predilezione del recupero alle nuove costruzioni sono le strategie attuate dall'Azienda, sempre aperta a nuove soluzioni e modalità operative.

Anche per quanto riguarda i **rifiuti** (sia quelli che derivano dalle attività istituzionali che quelli prodotti – in determinati casi - dall'utenza), l'Azienda si è attivata avviando un piano di recupero e smaltimento.

19.1. Attività edilizia e sostenibilità ambientale

Nell'ultimo decennio gli interventi edilizi di ATER Padova sono stati ispirati dall'idea di "**casa sostenibile**", l'abitazione ad alta efficienza energetica progettata e costruita per garantire la diminuzione dei consumi, il contenimento dei costi di gestione, la sostenibilità ambientale e la qualità della vita di chi la abita.

La casa sostenibile costituisce il traguardo di un lungo percorso che ATER punta a concretizzare "a tappe" successive, testando varie soluzioni e ricercando quelle più adeguate ad una serie di fattori e dei limiti da essi imposti: tipologia d'intervento, natura dei siti, budget, normativa di settore.

La riduzione dei consumi e delle emissioni inquinanti costituisce un punto fermo di tutta l'attività edilizia, sia costruttiva che di riqualificazione, sia di grandi complessi che di interventi di proporzioni più contenute.

Anche la ricerca di soluzioni tecnologiche innovative per realizzazioni di minor entità, quali ad esempio un impianto di illuminazione esterno con corpi illuminanti LED, sono segno di attenzione alle tematiche ambientali.

Dispositivi e soluzioni tecnologiche sostenibili utilizzate da ATER Padova nelle nuove costruzioni

Isolamento delle strutture	Isolamento termico degli edifici con materiali rinnovabili e riciclabili
Vetrate ad alto rendimento termico	Evitano la dispersione di calore che si verifica con il vetro singolo (circa il 20%)
Materiali naturali	Si tratta di materiali riciclabili e privi di emissioni tossiche
Pitture ecologiche	Prive di olio e agenti chimici potenzialmente dannosi
Pannelli solari e fotovoltaici	Sfruttano l'energia del sole per la produzione di acqua calda ed energia elettrica
Valvola termostatica	Consente la ricerca di una temperatura ottimale ed evita sprechi energetici
Recupero acqua	Consente l'utilizzazione dell'acqua piovana per l'irrigazione
Vasi wc con doppio tasto	La cassetta del wc è dotata di doppio tasto per scaricare quantità d'acqua a seconda delle necessità
Impianto centralizzato con caldaia a condensazione	Aumenta il rendimento, riduce il consumo energetico e diminuisce l'emissione di inquinanti
Contacalorie singolo per ogni appartamento	Abbinato all'impianto centralizzato, consente agli inquilini una gestione personalizzata del clima nell'alloggio
Corpi illuminanti a led (aree esterne)	Più efficienti dal punto di vista energetico, hanno durata maggiore e risultano più sostenibili ed economici.

19.2. La gestione rifiuti

La vigente normativa in materia ambientale (D.lgs. 152/2006 "Codice Ambientale" e succ. modifiche ed integrazioni) configura ATER quale produttore/detentore di rifiuti e, in quanto tale, soggetto responsabile del corretto avvio a **recupero e/o a smaltimento** degli stessi, tramite un iter che garantisce la **tracciabilità** degli stessi dalla sede di produzione/detenzione alla destinazione finale.

ATER Padova è dotata di una procedura per la corretta gestione, raccolta, movimentazione, deposito e conferimento a terzi, sia dei rifiuti prodotti a seguito delle attività dell'azienda, sia di quelli che vengono prodotti dalle imprese aggiudicatrici di lavori o manutenzioni, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni cogenti. La procedura è consultabile sul sito web aziendale.

20. Consigli per una casa economica, ecologica e sicura



Di seguito gli utenti trovano alcune strategie per la corretta conduzione dell'alloggio ed un ottimale utilizzo degli impianti, per un miglior impiego delle fonti energetiche e il contenimento dei consumi, a vantaggio dell'economia familiare, della sicurezza e dell'ambiente in cui vivono.

20.1. Sicurezza e riduzione dei consumi di energia elettrica, acqua e gas

La riduzione dei consumi inizia dalla prevenzione, ovvero dalla diminuzione degli sprechi che, involontariamente, si effettuano ogni giorno e che impattano fortemente sulle risorse economiche della famiglia e sull'ambiente.

20.2. Decalogo per il risparmio energetico*

RISPARMIARE GAS

- Regolare la temperatura ambiente a non più di 18/19 gradi.
- Non coprire i termosifoni, non schermare i termoconvettori, pulire frequentemente le batterie alettate di scambio del calore.
- Con il riscaldamento acceso non tenere le finestre aperte.
- Usare i paraspifferi e, quando possibile, abbassare le tapparelle o chiudere gli oscuri.
- Ridurre il riscaldamento quando in casa non c'è nessuno.
- Far controllare la caldaia: è obbligatorio e tutela la tua sicurezza.

RISPARMIARE GAS IN CUCINA

- Collocare pentole e padelle sulla piastra di dimensioni proporzionata al diametro.
- Durante la cottura coprire pentole e padelle con il coperchio.
- Spegnerne la piastra un po' prima della fine cottura, sfruttando così il calore residuo.
- Prediligere la cottura in pentole a pressione.

RISPARMIARE ENERGIA PER SCALDARE L'ACQUA

- Preferire la doccia al bagno e non prolungarla inutilmente.
- Se dotati di scaldabagno elettrico, accenderlo solo poco prima dell'utilizzo e regolare la temperatura a non più di 50 gradi.

RIDURRE I CONSUMI PER ENERGIA ELETTRICA

- Non tenere accese lampadine quando non servono.
- Sostituire le lampadine ad incandescenza con quelle a basso consumo o led.

FRIGORIFERO

- Non tenere la temperatura del frigorifero sotto i 3 gradi.
- Non aprirlo inutilmente.
- Sbrinarlo regolarmente e pulire le serpentine.
- Non introdurre cibi caldi o tiepidi.

LAVATRICE

- Avviare la lavatrice solo a pieno carico.
- Non lavare a temperatura superiore a 60 gradi.
- Pulire regolarmente il filtro.

LAVASTOVIGLIE

- Avviare la lavastoviglie solo a pieno carico.
- Fare i cicli di lavaggio a bassa temperatura.
- Pulire regolarmente il filtro.

FORNO

- Usarlo alla giusta temperatura.
- Effettuare il preriscaldamento solo se necessario ed evitare la funzione grill.
- Non aprirlo frequentemente durante la cottura.
- Spegnerlo poco prima della fine cottura per sfruttare il calore residuo.
- Prediligere la cottura in forno a microonde.

TELEVISORE, VIDEOREGISTRATORE, LETTORE CD, COMPUTER

- Quando non usati spegnerli con il pulsante principale dell'apparecchio e non lasciare accesa la lucina rossa.

20.3. Dieci regole per un riscaldamento efficiente e conveniente*

- **Esegui la manutenzione degli impianti.** È la regola numero uno in termini di sicurezza, risparmio e attenzione all'ambiente. Infatti un impianto consuma e inquina meno quando è regolato correttamente, è pulito e senza incrostazioni di calcare. Chi non effettua la manutenzione del proprio impianto rischia una multa a partire da 500 euro (DPR 74/2013).
- **Controlla la temperatura degli ambienti.** Scaldare troppo la casa fa male alla salute e alle tasche: la normativa prevede una temperatura di 20 gradi più 2 di tolleranza, ma 19 gradi possono essere sufficienti a garantire il comfort necessario. Inoltre, per ogni grado in meno si risparmia dal 5 al 10 per cento sui consumi di combustibile.
- **Attenzione alle ore di accensione.** È inutile tenere acceso l'impianto termico di giorno e di notte. In un'abitazione efficiente, il calore che le strutture accumulano quando l'impianto è in funzione garantisce un sufficiente grado di comfort anche nel periodo di spegnimento. Il tempo massimo di accensione giornaliero varia per legge a seconda delle 6 zone climatiche in cui è suddivisa l'Italia: da un massimo di 14 ore giornaliere per gli impianti in zona E (nord e zone montane) alle 8 ore della zona B (fasce costiere del Sud Italia).
- **Installa pannelli riflettenti tra muro e termosifone.** È una soluzione semplice ma molto efficace per ridurre le dispersioni di calore, soprattutto nei casi in cui il calorifero è incassato nella parete riducendone spessore e grado di isolamento. Anche un semplice foglio di carta stagnola contribuisce a ridurre le dispersioni verso l'esterno.
- **Scherma le finestre durante la notte.** Chiudendo persiane e tapparelle o collocando tende pesanti si riducono le dispersioni di calore verso l'esterno.
- **Evita ostacoli davanti e sopra i termosifoni.** Posizionare tende o mobili davanti ai termosifoni o usare i radiatori come asciugabiancheria, ostacola la diffusione del calore verso l'ambiente ed è fonte di sprechi. Attenzione, inoltre, a non lasciare troppo a lungo le finestre aperte: per rinnovare l'aria in una stanza bastano pochi minuti, mentre lasciarle troppo a lungo comporta solo inutili dispersioni di calore.
- **Scegli soluzioni tecnologiche innovative.** Può essere utile dotare il proprio impianto di una centralina di regolazione automatica della temperatura che evita inutili picchi o sbalzi di potenza. La possibilità di programmazione oraria, giornaliera e settimanale garantisce un ulteriore risparmio energetico. Anche la domotica aiuta a risparmiare: cronotermostati, sensori di presenza e regolatori elettronici permettono di regolare anche a distanza, tramite telefono cellulare, la temperatura delle singole stanze e il tempo di accensione degli impianti di riscaldamento.
- **Utilizza le valvole termostatiche.** Se presenti, queste apparecchiature servono a regolare il flusso dell'acqua calda nei termosifoni, consentendo di non superare la temperatura impostata per il riscaldamento degli ambienti. Obbligatorie per legge nei condomini, le valvole termostatiche permettono di ridurre i consumi fino al 20%

* tratto da Vademecum ENEA

20.4. Uso in sicurezza di gas naturale e GPL

Utilizzo consapevole delle fonti energetiche significa anche operare in sicurezza: il Ministero dell'Interno e i Vigili del Fuoco ci forniscono **SicuroGAs**, un utile strumento per informare sull'uso in sicurezza di gas naturale e GPL, che si ritiene utile allegare alla presente.

20.5. Ascensori in sicurezza

I rischi esistono anche nei gesti quotidiani più comuni, come l'utilizzo di un ascensore. Gli incidenti in questo caso sono fortunatamente poco frequenti: tuttavia, conoscere i fattori di rischio può essere utile ai fini sia della prevenzione che dell'ottimale utilizzo dell'impianto. A tal proposito, l'ANACAM - Associazione Nazionale delle Imprese di costruzione e manutenzione degli ascensori - ha prodotto un vademecum, consultabile nel sito internet di ANACAM al link <https://www.anacam.it/info-point/consigli.html>, contenente le informazioni più importanti per un corretto uso del degli impianti e per la conservazione nel tempo della sua piena efficienza.

20.6. Emergenza incendio: che fare?

In caso di incendio è importante osservare alcune importanti norme di comportamento per ridurre i danni e per salvaguardare la salute propria e di altre persone*:

- **mantenere la calma**
- **dare l'allarme ai VVF al numero 115**, fornendo all'operatore precise informazioni in merito all'evento, indicando l'indirizzo del sito ove si sta sviluppando l'incendio, la presenza di eventuali persone in pericolo o coinvolte ed ogni altra informazione richiesta dal centralinista;
- in caso di PRINCIPIO DI INCENDIO, **valutare la situazione determinando se esiste la possibilità di estinguere immediatamente l'incendio con i mezzi di estinzione disponibili**, la cui ubicazione è riportata sulla planimetria affissa a lato;
- in caso di PRINCIPIO DI INCENDIO, **iniziare l'opera di estinzione solo con la garanzia di una via di fuga sicura** alle proprie spalle e con l'assistenza di altre persone;
- **non tentare di iniziare lo spegnimento con i mezzi portatili se non si è sicuri di riuscirci**;
- **non usare acqua per spegnere incendi in prossimità di elementi in tensione o nel caso di spargimento di liquidi infiammabili**, perché essi galleggiano sull'acqua e possono pertanto propagare l'incendio;
- in caso di INCENDIO NON CONTROLLABILE o in caso di dubbio/inabilità ad utilizzare i mezzi di estinzione portatili, **portarsi con passo veloce all'esterno dell'edificio o in luogo sicuro utilizzando i percorsi di fuga e le uscite di sicurezza indicate nella planimetria affissa a fianco** ed avvisare di quanto sta accadendo eventuali persone presenti all'interno dell'autorimessa incontrate durante l'esodo;
- IN CASO SI NECESSITI ATTRAVERSARE ZONE CON MOLTO FUMO, è bene chinarsi ed avvicinarsi quanto più possibile al pavimento alla ricerca di aria più fresca e respirabile, proteggendo la bocca ed il naso con un fazzoletto ripiegato più volte, meglio se bagnato;
- **non transitare su pavimenti e al di sotto di solai o in vicinanza di pareti che siano stati per lungo tempo sottoposti all'azione diretta delle fiamme**, perché potrebbero cedere improvvisamente;
- **prestare assistenza a chi si trova in difficoltà**, se avete la ragionevole garanzia di riuscire nell'intento;
- NEL CASO IN CUI SI VENGA AVVOLTI DALLE FIAMME e gli abiti prendano fuoco,

non correre, per evitare di alimentare ulteriormente le fiamme, ma agire in uno dei seguenti modi, in dipendenza della situazione esistente:

- avvolgersi o farsi avvolgere da un soccorritore, in una coperta o in tessuti non facilmente combustibili;
 - rotolarsi a terra per spegnere il fuoco per soffocamento;
 - togliersi rapidamente gli abiti in fiamme;
 - utilizzare un estintore portatile, adottando le cautele del caso in funzione del mezzo estinguente adoperato;
- **UNA VOLTA RAGGIUNTO UN LUOGO SICURO, attendere l'intervento dei VVF** per fornire indicazione alle squadre operanti e nel contempo avvisare di quanto sta accadendo eventuali persone che, a piedi o a bordo di autoveicoli, fossero intenzionate ad accedere all'interno della stessa.

20.7. Umidità e muffe negli alloggi: una corretta prevenzione

Sulla comparsa di muffe all'interno degli alloggi influiscono le condizioni atmosferiche, ma anche la non ottimale aerazione dell'alloggio o l'eccessiva produzione di vapore acqueo al suo interno.

Ma **come si crea l'umidità** in casa?

- svolgendo la classica attività casalinga: cucinare, lavare, stirare;
- può semplicemente essere prodotta dagli abitanti stessi: ogni persona quotidianamente produce 1-1,5 l di vapore acqueo attraverso la respirazione e la sudorazione; inoltre, la presenza di due persone dormienti in una stanza da letto (con la porta chiusa ed in condizioni di assenza di infiltrazioni) porta in 4 ore ad un innalzamento dell'umidità relativa interna dal 40% al 90%;
- può derivare dall'uso del bagno: facendo la doccia si produce 1 l/giorno di vapore, gli essiccatori per biancheria ne formano 1-3,5 l/giorno;
- può provenire da animali domestici, fiori e piante che a seconda della loro quantità o dimensioni ne forniscono 0,5-1 l/giorno;
- può essere prodotta da stufe catalitiche a gas prive di canna fumaria;
- può introdursi attraverso punti di discontinuità rispetto all'esterno (infiltrazioni meteoriche o di risalita dal terreno).

Se il vapore acqueo non viene espulso correttamente dai locali, come avviene in caso di areazione insufficiente, riscaldamento insufficiente degli ambienti e presenza di isolamenti termici insufficienti, i rimane nell'ambiente e crea, oltre a cattivi odori, anche rilevanti danni alla salute.

In particolare, un ambiente caldo-umido favorisce la formazione di microorganismi ed il pericolo di infezioni e di malattie allergiche; diversamente, una stanza fredda e umida favorisce l'insorgenza di malattie di natura reumatica ed una generale debolezza immunitaria.

Per tutti questi motivi è buona regola eliminare innanzitutto le tracce di muffa esistenti.

Per togliere le macchie si possono utilizzare vecchi rimedi come l'aceto bianco o l'alcol denaturato oppure acquistare i fungicidi che si trovano in commercio.

Inoltre bisogna individuare la fonte dell'umidità in casa: fondamentale perché solo così si possono trovare i rimedi che permettono una soluzione definitiva. Ci sono poi utili accorgimenti che permettono di circoscrivere o addirittura evitare il fenomeno dell'umidità e, conseguentemente, la creazione di muffe.

In particolare, è necessario modificare le modalità di riscaldamento e di ventilazione della casa.

20.8. Giri d'aria e correnti d'aria

Sono le soluzioni migliori per far uscire di casa l'aria viziata, umida e frammista a sostanze volatili inquinanti. Una buona circolazione dell'aria permette altresì di contenere le perdite di energia ed evitare un raffreddamento eccessivo dei vari corpi di fabbrica.

Per creare un giro d'aria o una corrente d'aria aprire le porte che danno sul balcone e le finestre. L'aria interna viene trasportata velocemente all'esterno. In genere è sufficiente ventilare per 1-5 minuti se la circolazione d'aria è sostenuta, oppure per 5-10 minuti qualora essa sia più mite, il tutto ogni due ore circa (la frequenza può essere ridotta proporzionalmente in caso di assenza dall'alloggio).

Arieggiare indipendentemente dalle condizioni meteorologiche, quindi anche quando piove: l'aria fresca esterna è sempre più asciutta di quella interna.

Più bassa è la temperatura esterna, minore può essere la durata di ventilazione della casa; più bassa è la temperatura dentro casa, più frequente deve essere la ventilazione.

Valori indicativi per arieggiare in modo manuale:

Giro d'aria: ca. 1-5 minuti;

Corrente d'aria: ca. 5-10 minuti;

Finestre ad apertura inclinabile: ca. 30-60 minuti (questo sistema, richiedendo più tempo per essere efficace, non è adatto per tutte le stagioni).

Non lasciare finestre e porte-finestre aperte troppo a lungo

Se lasciate aperte continuamente o comunque troppo, le finestre e le porte-finestre ad apertura inclinabile causano inutili perdite di energia, con conseguente lievitazione delle spese di riscaldamento oltre all'abbassamento eccessivo della temperatura dei punti critici.

Non posizionare gli armadi aderenti alle pareti perimetrali esterne

In presenza di armadi ridossati a pareti perimetrali esterne, soprattutto se dotati di zoccolo cieco, è importante che la schiena degli stessi sia posizionata ad una distanza di 15-20 cm dalla parete in modo da favorire la circolazione dell'aria.

Non lasciar raffreddare troppo le stanze

Il calore proveniente da locali limitrofi riscaldati non dovrebbe penetrare nelle stanze riscaldate poco o per niente. Il vapore acqueo presente nell'aria riscaldata potrebbe infatti depositarsi sulla superficie fredda dei muri perimetrali del locale non riscaldato, dando luogo alla formazione di condensa. Per questo motivo bisogna evitare di lasciar raffreddare troppo le stanze aumentando la temperatura interna seguendo per esempio un ciclo di riscaldamento e attenuazione notturna più attento alle condizioni ambientali esterne, evitando di abbassare troppo la temperatura di notte.

Tenere chiuse le stanze ad alto tasso di umidità

Molti commettono l'errore di arieggiare le stanze particolarmente umide, come ad es. il bagno dopo la doccia, spalancando la porta che le collega agli altri ambienti della casa. Questa soluzione va evitata, perché l'umidità si diffonde in tutta l'abitazione e in certi casi può determinare la formazione di muffe.

Dopo la doccia è meglio ventilare abbondantemente il bagno aprendo la finestra, affinché l'umidità in eccesso fuoriesca. Altri ambienti domestici ad alto tasso di umidità sono la cucina e la camera da letto; anche per questi valgono le medesime regole indicate per il bagno.

Non asciugare la biancheria in casa

L'umidità prodotta dall'asciugatura dei panni in casa va evitata, in quanto l'acqua evaporando si diffonde in tutta l'abitazione e può determinare la formazione di muffe.

Tenere accesi cappe aspiranti ed aspiratori bagni

Ad ogni utilizzo dei fornelli e dei bagni è opportuno mantenere accesi per un tempo prolungato anche dopo l'utilizzo cappe aspiranti (con sbocco a tetto obbligatorio) ed estrattori. In alternativa arieggiare abbondantemente dopo l'utilizzo aprendo i serramenti esterni.



ATER Padova
via Raggio di Sole, 29
35137 Padova
info@aterpadova.it

Ricevimento su appuntamento tramite

Portale istituzionale www.aterpadova.org → Prenotazione appuntamenti

Call center 049 7360121 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30