

# carta *dei* servizi



**edizione 2017**

# *cos'è la*

# **carta dei servizi**

*La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti da Casa S.p.A.. È un documento che si propone di essere in linea con le esigenze degli utenti e non è prodotto una volta per tutte, ma destinato all'aggiornamento in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di Casa S.p.A..*

*Proprio per assicurare la maggior aderenza possibile all'attualità questa edizione della Carta dei Servizi fa un ampio riferimento al proprio sito internet [www.casaspait](http://www.casaspait) tramite lo strumento del QR code per tutte le informazioni soggette ad un maggiore "dinamicità".*

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

# indice

<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	<b>1</b>
<b>1 PRESENTAZIONE</b>	<b>4</b>
1.1 Attività di Casa S.p.A.	5
1.1.1 Ricavi della società	6
1.2 Organizzazione funzionale di Casa S.p.A.	7
1.3 Uffici di riferimento per l'utente	8
<b>2 PRINCIPI DI SERVIZIO</b>	<b>10</b>
<b>3 DIRITTI DEGLI UTENTI</b>	<b>12</b>
3.1 Informativa sul trattamento dei dati	12
3.2 Tutela dei soggetti diversamente abili	14
3.3 Accesso agli uffici	14
3.4 Decentramento dei servizi all'utenza	14
3.5 Informazioni a mezzo stampa	15
3.6 Servizi telefonici	15
3.7 Servizi informatici	15
<b>4 DOVERI DEGLI UTENTI</b>	<b>17</b>
<b>5 SISTEMA INTEGRATO</b>	<b>19</b>
5.1 Segnalazioni-suggerimenti degli utenti	19
5.2 Indagini di soddisfazione dell'utenza	19
<b>6 SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO</b>	<b>20</b>
<b>7 ARCHIVIO</b>	<b>21</b>
<b>8 IL RAPPORTO DI LOCAZIONE</b>	<b>22</b>
8.1 Assegnazioni	22
8.2 Contratto di locazione e consegna chiavi	22
8.3 Canone di locazione	22
8.3.1 Reddito "convenzionale"	22
8.3.2 Calcolo del canone	23
8.4 Rilevazione dei redditi	23
8.4.1 Accertamento dei redditi	23
8.4.2 Aggiornamento del canone su richiesta dell'assegnatario	24
8.5 Ampliamento del nucleo familiare	24

8.6	Ospitalità temporanea	<b>25</b>
8.6.1	Ospitalità temporanea di terze persone	<b>25</b>
8.6.2	Ospitalità di persone per motivi di assistenza	<b>25</b>
8.7	Voltura del contratto di locazione	<b>25</b>
8.8	Cambio alloggio	<b>25</b>
8.9	Servizi a rimborso	<b>25</b>
8.10	Bolletta mensile	<b>26</b>
<b>9</b>	<b>MOROSITÀ</b>	<b>27</b>
<b>10</b>	<b>MANUTENZIONE</b>	<b>28</b>
10.1	Lavori a carico dell'inquilino	<b>29</b>
10.1.1	Manutenzione relativa al singolo alloggio	<b>30</b>
10.1.2	Manutenzione relativa alle parti comuni	<b>32</b>
10.2	Lavori a carico dell'Autogestione	<b>34</b>
10.3	Lavori a carico del Comune tramite Casa S.p.A.	<b>34</b>
<b>11</b>	<b>AUTORIZZAZIONI AI LAVORI</b>	<b>35</b>
<b>12</b>	<b>CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LOCAZIONE</b>	<b>36</b>
12.1	Rilascio volontario	<b>36</b>
12.2	Risoluzione per morosità o violazioni contrattuali	<b>36</b>
12.3	Decadenza dell'assegnazione	<b>36</b>
<b>13</b>	<b>AUTOGESTIONE</b>	<b>38</b>
<b>14</b>	<b>CONDOMINIO</b>	<b>39</b>
<b>15</b>	<b>VENDITE</b>	<b>40</b>
<b>16</b>	<b>TEMPI DI RISPOSTA</b>	<b>42</b>
<b>17</b>	<b>MODULISTICA</b>	<b>43</b>
<b>18</b>	<b>TARIFFARIO</b>	<b>44</b>
18.1	Adempimenti L.R.T. 5/2014	<b>46</b>
	ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	<b>47</b>
	PRINCIPALI RECAPITI DELLA SOCIETÀ	<b>47</b>



# 1 PRESENTAZIONE

Casa S.p.A. è soggetto gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) dei Comuni dell'area fiorentina. La situazione dell'edilizia residenziale pubblica, dopo la Legge Regionale n. 77 del 03.11.1998, può essere così sintetizzata:

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

Firenze in qualità di soggetto gestore per conto dei Comuni ed in quanto tale titolare delle ricordate funzioni di cui all'art. 5 co. 1° L.R.T. n. 77/1998.

Casa S.p.A., dunque, è un soggetto costituito ed interamente partecipato dai Comuni appartenenti alla Conferenza d'ambito e come tale opera come articolazione organizzativa dei Comuni stessi, in conformità del vigente quadro normativo. In particolare, i Soci della Società sono i 31 Comuni della Provincia di Firenze, con esclusione del circondario empolese-valdelsa: Bagno a Ripoli, Barberino di Mugello, Barberino Val d'Elsa, Borgo San Lorenzo, Calenzano, Campi Bisenzio, Dicomano, Fiesole, Figline e Incisa Valdarno, Firenze, Firenzuola, Greve in Chianti, Impruneta, Lastra a Signa, Londa, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Pelago, Pontassieve, Reggello, Rignano sull'Arno, Rufina, San Casciano Val di Pesa, San Godenzo, Scandicci, Scarperia e San Piero, Sesto Fiorentino, Signa, Tavarnelle Val di Pesa, Vaglia e Vicchio.

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

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

- Legge Regionale n. 96 del 20.12.1996, che deve essere applicata sia dai

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

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



## 1.1 ATTIVITÀ DI CASA SPA

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

### Tecnico-finanziaria

- individuazione e acquisizione di fonti finanziarie pubbliche finalizzate alla nuova costruzione e alla

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

### Gestionale amministrativa

- gestione dell'utenza degli alloggi pubblici, dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro periodica registrazione. Calcolo dei canoni, bollettazione mensile degli affitti e contabilizzazione degli incassi, ecc.;
- bollettazione e registrazione di pagamenti di rate di ammortamento per alloggi ceduti in proprietà;
- controllo sull'uso degli alloggi pubblici, contestazione delle violazioni di regolamento e contratto con applicazioni delle sanzioni;
- fornitura di servizi comuni ai fabbricati a gestione diretta, con addebito delle spese agli utenti secondo le quote millesimali;
- promozione delle autogestioni fra assegnatari di alloggi pubblici, secondo la normativa regionale; assistenza, finanziamento e controllo

- di quelle costituite;
- amministrazione di fabbricati a proprietà mista, pubblico–privata;
  - gestione dei fondi sociali per l'integrazione al pagamento delle quote di servizio a tutela dell'utenza debole;
  - amministrazione e valorizzazione di patrimonio immobiliare ad uso diverso dall'abitazione;
  - recupero crediti e perseguimento stragiudiziale e giudiziale dei mancati pagamenti di canoni e quote per servizi;
  - gestione attività istruttorie propedeutiche alla vendita alloggi e.r.p. ai sensi della L.R.T. 5/2014.

Il Contratto di Servizi, che regola la gestione complessiva degli alloggi di e.r.p. di proprietà dei Comuni, sottoscritto da Casa S.p.A. e dai Comuni dell'area fio-

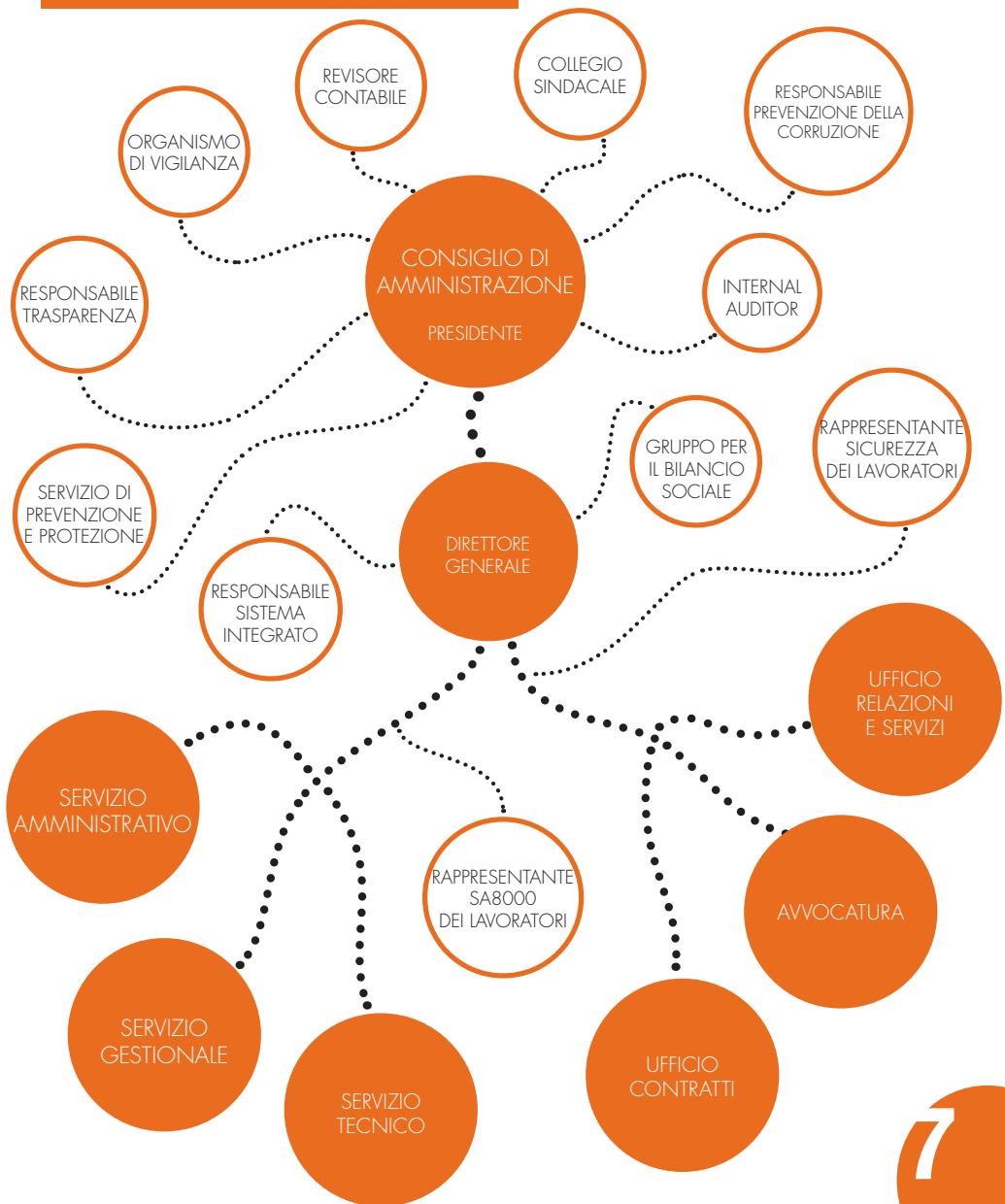
rentina, è alla base delle attività di Casa S.p.A.. Il contratto ha, infatti, per oggetto l'affidamento alla Società, da parte dei Comuni associati, delle funzioni attinenti alla gestione amministrativa, alla manutenzione ed al recupero del patrimonio abitativo di proprietà dei Comuni, nonché la disciplina delle funzioni attinenti a nuove realizzazioni da affidare.

### 1.1.1 RICAVI DELLA SOCIETÀ

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



## 1.2 ORGANIZZAZIONE FUNZIONALE DI CASA SPA



## 1.3 UFFICI DI RIFERIMENTO PER L'UTENTE

### ***Ufficio Relazioni e Servizi***

Svolge tutte le attività di supporto al Presidente, al Consiglio di Amministrazione e al Direttore Generale.

Si interfaccia direttamente con tutti gli uffici della Società, sia per lo svolgimento dei necessari compiti di controllo, verifica e indirizzo dell'attività che per le altre funzioni di relazioni esterne, sia nei confronti degli inquilini degli alloggi gestiti che dei comuni soci e di tutti gli altri enti, istituzioni, società con le quali Casa S.p.A. intrattiene rapporti.

Gestisce il Front-Office della Società, con ricezione di reclami e attività di informazione, distribuzione di modulistica e richiesta di dati anche ai fini statistici. Si occupa della verifica e cura del mantenimento in efficienza dei locali della sede societaria e dell'efficienza e gestione dei veicoli. Opera per lo smistamento della corrispondenza in entrata ed in uscita e cura la tenuta dell'archivio, sia generale che interno.

### ***Ufficio Utenza***

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

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

da gestire.

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

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

### ***Ufficio Legale***

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

Gestisce il contenzioso stragiudiziale e giudiziale della Società, il recupero stragiudiziale e giudiziale della morosità dei canoni e degli oneri accessori in nome e per conto dei Comuni Soci, con particolare attenzione alla normativa posta a tutela delle fasce deboli.

Si occupa della gestione dei sinistri assicurati.

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

Opera per il superamento dei conflitti negli immobili e.r.p. e per il rispetto del Regolamento di Utenza.

### ***Ufficio Manutenzione***

Verifica e cura la buona tenuta del patrimonio gestito eseguendo gli interventi di manutenzione e pronto intervento di competenza della proprietà richiesti dagli assegnatari (anche per le emergenze festive) e/o quelli programmati per il mantenimento dello stato manutentivo degli immobili nel rispetto del Contratto di Servizio.

Provvede alla predisposizione ed alla esecuzione dei programmi di manutenzione

straordinaria, recupero edilizio e degli alloggi di risulta.

### ***Ufficio Autogestioni e Servizi Collettivi***

L'Ufficio Autogestioni e Servizi Collettivi segue le Autogestioni nei fabbricati erp supportandone la costituzione, erogando i finanziamenti previsti dalla legge e controllandone la corretta rendicontazione.

Fornisce il servizio di Segreteria della Commissione Autogestioni.

Ripartisce i servizi a rimborso a carico degli utenti, gestisce i tributi afferenti al patrimonio (passi carrabili, consorzi di bonifica).

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

Gestisce la fornitura dei servizi di pulizia nei fabbricati, ivi compresa l'individuazione del fornitore.

### ***Ufficio Patrimonio***

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

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

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

Gestisce le relazioni con i condomini a

proprietà mista dove è presente un'amministrazione esterna.

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

Svolge le attività tecniche di progettazione e direzione lavori MO/MS deliberate nei condomini.

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

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

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

### ***Ufficio Sistemi Informativi***

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

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

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

Iematica e di ogni altro strumento operativo, sotto il diretto controllo dell'Amministrazione ed in collaborazione con altri Servizi, definisce le strategie aziendali, migliorando il livello di efficienza della Società.

### ***Nucleo supporto a procedure e controlli***

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



# 2 PRINCIPI DI SERVIZIO

Casa S.p.A. provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti, nonché di quelli relativi alla Responsabilità Sociale (SA8000) e dello standard di rendicontazione AA1000. Tali principi rappresentano i valori su cui si basa l'attività svolta dell'azienda.

## ***UGUAGLIANZA***

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

Garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato.

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

## ***IMPARZIALITÀ***

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

## ***CORTESIA ED ACCOGLIENZA***

Casa S.p.A. è impegnata ad assicurare

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

## ***CONTINUITÀ***

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

## ***PARTECIPAZIONE***

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

sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra Casa S.p.A. e gli utenti, anche mediante specifici regolamenti attuativi.

#### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge per la loro sicurezza.

#### **TRASPARENZA**

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

#### **INCLUSIVITÀ**

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



# 3

# DIRITTI DEGLI UTENTI

## A) TRASPARENZA

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

Tutti gli atti di Casa S.p.A. sono improntati alla massima semplificazione amministrativa; Casa S.p.A. utilizza, in tutti i casi ammessi, l'autocertificazione. Tutti i provvedimenti sono motivati, anche con riferimento alle istanze e deduzioni degli interessati.

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

## B) RISERVATEZZA

Casa S.p.A., nei rapporti con assegnatari ed utenti, garantisce il rispetto della

riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti di ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge per la loro sicurezza.

Per ulteriori precisazioni si rinvia al paragrafo che segue.

## 3.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

- 1) Casa S.p.A. è titolare del trattamento dei dati relativi all'utenza necessari per adempire ai propri obblighi di legge (L.R.T. n. 96 del 20.12.1996) in qualità di gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.
- 2) Tali trattamenti previsti dalla vigente normativa sono finalizzati a:
  - calcolare il giusto canone di locazione, aggiornarlo e rivederlo;
  - verificare l'adeguatezza dell'alloggio alle esigenze del nucleo familiare;
  - verificare che l'assegnatario conservi i requisiti previsti dalla legge per restare nell'alloggio;
  - verificare che l'assegnatario che richieda qualche ulteriore beneficio abbia i requisiti per ottenerlo;
  - verificare e supportare l'attività degli organi delle autogestioni;
  - partecipare alla gestione dei condomini costituiti;
  - istruire e definire le pratiche di

- autorizzazione a lavori da parte degli assegnatari.
- 3) Subordinatamente al consenso degli interessati, rilasciato espressamente alle organizzazioni di utenti di appartenenza, Casa S.p.A. gestisce il servizio di riscossione delle quote associative.
- 4) Casa S.p.A. non raccoglie dati relativi allo stato di salute e più in generale dati considerati sensibili, che non devono pertanto essere trasmessi.
- 5) Fermo restando quanto sopra, è precisato che nell'ambito della raccolta dei dati per il riconoscimento dei benefici di legge possono pervenire a Casa S.p.A. elementi dai quali è possibile evincere notizie come l'avvenuto riconoscimento da parte degli organi competenti dello stato di invalidità o di disabilità, od anche l'assistenza prestata da soggetti pubblici agli assegnatari richiedenti il beneficio.
- 6) I dati vengono trattati in forma manuale e/o automatizzata da persone autorizzate, opportunamente istruite ed informate dei vincoli imposti dal D. Lgs. n. 196/2003, con l'adozione delle misure di sicurezza necessarie.
- 7) I dati sono conservati limitatamente al tempo necessario della raccolta e del trattamento; dopo tale termine vengono distrutti.
- 8) La comunicazione da parte

dell'assegnatario dei dati richiesti dalla legge è necessaria per conservare il rapporto di locazione alle migliori condizioni normativamente previste. Il rifiuto a fornire i dati richiesti comporta la mancata attribuzione di eventuali benefici di legge e può provocare per l'assegnatario l'applicazione di provvedimenti negativi previsti dalla stessa legge, come: determinazione del canone nella misura massima, sanzioni pecuniarie ed avvio di procedimento di decadenza.

9) Casa S.p.A., in quanto soggetto gestore di edilizia residenziale pubblica per conto dei Comuni, condivide con ogni singolo Comune competente i dati relativi al patrimonio ed all'utenza dalla medesima trattati. I nominativi degli assegnatari potranno essere comunicati ad autogestioni e condomini ove costituiti, per le rispettive attività e competenze. È esclusa la comunicazione dei dati di cui si tratta per fini commerciali.

10) Casa S.p.A. assicura agli utenti i diritti relativi ai dati personali di cui all'art. 7 D. Lgs. n. 196 del 30.6.2003 tra i quali si segnalano in particolare:

- conferma dell'esistenza di dati e loro comunicazione;
- indicazione dell'origine, finalità

- e modalità di trattamento anche elettroniche;
- c) cancellazione, trasformazione in forma anonima o blocco dei dati irregolari;
- d) opposizione per motivi legittimi al trattamento.

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

### 3.2 TUTELA DEI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI

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

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

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

### 3.3 ACCESSO AGLI UFFICI

Nei locali di Casa S.p.A. è vietato fumare. Il ricevimento del pubblico avviene prevalentemente in una sala apposita, allestita in modo da favorire il contatto con il personale della Società e, contemporaneamente, di salvaguardare la riservatezza dell'utente.

Per l'attesa è predisposto un apposito locale, nel quale si trovano un adeguato numero di posti a sedere ed un display di gestione del sistema c.d. "eliminacode". Il Front Office è in grado di fornire informazioni di base agli utenti, anche al di fuori dell'orario di ricevimento dei singoli uffici.

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

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

### 3.4 DECENTRAMENTO DEI SERVIZI ALL'UTENZA

Casa S.p.A. è impegnata ad assicurare un mirato decentramento di alcuni servizi all'utenza, la quale potrà così conferire con personale qualificato di Casa S.p.A., nei locali che saranno individuati con i Comuni proprietari.

### 3.5 INFORMAZIONI A MEZZO STAMPA

Gli utenti degli alloggi gestiti da Casa S.p.A. ricevono gratuitamente a casa il periodico quadrimestrale CASA SPA INFORMA, che dà conto dell'attività del soggetto gestore e dei Comuni e fornisce notizie utili all'utenza.

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

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

### 3.6 SERVIZI TELEFONICI

Presso Casa S.p.A., oltre al centralino tradizionale è attivo un registratore automatico che consente di avere una risposta immediata, 24 ore su 24, a tutta una serie di problematiche, fatta salva la presenza di operatori; ciò è particolarmente importante per le segnalazioni relative a problematiche manutentive e di pronto

intervento, che vengono raccolte da una segreteria telefonica che viene tempestivamente verificata dall'Ufficio preposto. Per i casi di emergenza è assicurato inoltre un servizio di reperibilità attraverso un numero di cellulare abilitato e in possesso di personale tecnico qualificato di Casa S.p.A. con il quale mettersi in contatto, nel periodo di chiusura degli uffici dal venerdì pomeriggio alla domenica sera.

### 3.7 SERVIZI INFORMATIVI

*COMPETENZA: UFFICIO SISTEMI INFORMATIVI*

Il sito internet di Casa S.p.A. è all'indirizzo: [www.casaspait](http://www.casaspait)

Il sito è ricco di informazioni ed è in continua evoluzione. Dalla home page si accede alle pagine dedicate agli argomenti più importanti riguardanti la Società: azienda, attività, certificazioni, news, cantieri, risparmio energetico, programma affitto, bandi e concorsi, documenti, pubblicazioni, archivio, faq, video e presentazioni, rassegna stampa. Il costante aggiornamento del sito consente di farvi rinvio in tutti i documenti aziendali, inclusa questa Carta dei Servizi, per le principali informazioni organizzative mediante lo strumento del QR code.

In particolare sotto la voce "Società trasparente" sono reperibili anche tutte le informazioni "dinamiche" utili all'approfondimento della conoscenza della Società e della sua attività (nominativi degli or-

gani sociali, limiti reddituali per l'accesso all'e.r.p., ecc.).

Nel sito è presente anche un'area riservata che ne costituisce parte fortemente qualificante ed a cui possono accedere le istituzioni autorizzate e i singoli inquilini. Ad ogni inquilino è stato fornito il codice (personale) di accesso con il quale è possibile controllare la propria situazione.

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

alloggi, all'immobile.

Gli aggiornamenti dei dati sono quotidiani. La tipologia di informazioni è soggetta a variazioni e tali variazioni sono ben documentate sul sito stesso.

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

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



# DOVERI DEGLI UTENTI 4

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

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

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

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



# SISTEMA INTEGRATO 5

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

## 5.1 SEGNALAZIONI SUGGERIMENTI DEGLI UTENTI

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



## 5.2 INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

I risultati di tali indagini sono resi pubblici mediante le pubblicazioni aziendali (CASA SPA INFORMA, Bilancio Sociale, sito internet [www.casaspait](http://www.casaspait))



# 6 SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO



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

Reati societari – D.Lgs. n. 231/2001

Anticorruzione – L. n. 190/2012

Trasparenza – D.Lgs. n. 33/2013

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

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





# ARCHIVIO 7

## *COMPETENZA: UFFICIO RELAZIONI E SERVIZI*

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

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

Prima di recarsi all'Archivio è necessario compilare un modulo di richiesta (vedi paragrafo “modulistica”) da recapitare alla sede della Società in Via Fiesolana, 5. Per facilitare le ricerche, dal sito [www.casaspait.it](http://www.casaspait.it), dalla voce di menù “archivio storico”, si accede all’indice dei luoghi, delle persone o degli enti per i quali è presente una documentazione di qualche genere presso l'Archivio di Casa S.p.A.. Ad ogni indicazione di Comune, via o zona è associato uno o più numeri necessari per le ricerche cartacee sul campo.





# 8 IL RAPPORTO DI LOCAZIONE

## 8.1 ASSEGNAZIONI

*COMPETENZA: COMUNE*

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

## 8.2 CONTRATTO DI LOCAZIONE E CONSEGNA CHIAVI

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

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

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

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

## 8.3 CANONE DI LOCAZIONE

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

### 8.3.1 REDDITO “CONVENZIONALE”

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

### **8.3.2 CALCOLO DEL CANONE**

(artt. 24 - 27 L.R.T. n. 96/1996 come modificata dalla LRT 41/2015)

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

Sono previste quattro fasce.

In fascia **sociale** vengono collocati gli utenti che hanno reddito da lavoro dipendente o da pensione la cui somma non supera il limite di due pensioni minime INPS. L'importo da pagare è il 7% del reddito imponibile suddetto, ridotto solo dei carichi di famiglia, diviso per 12 mesi.

Chi ha solo una pensione sociale o minima paga € 40,00 mensili.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## **8.4 RILEVAZIONE DEI REDDITI**

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

### **8.4.1 ACCERTAMENTO DEI REDDITI**

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

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

Il modulo, in carta libera, va sottoscrit-

to dal dichiarante; se spedito per posta dovrà essere accompagnato dalla copia (fronte-retro) di un documento di identità valido.

#### **A COSA SERVE?**

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

#### **CONSEGUENZE PER CHI NON CERTIFICA I REDDITI**

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

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

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

Se a seguito di controlli, anche incrociati con i dati in possesso degli altri uffici pubblici, si accerta che la dichiarazione non è conforme a quanto risulta negli altri archivi pubblici e che questo non è riconducibile ad un errore, oltre all'applicazione del canone dovuto con effetto retroattivo, si procederà alla denuncia penale per falso e truffa.

#### **8.4.2 AGGIORNAMENTO DEL CANONE**

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

Anche nel corso degli anni pari, al di fuori quindi dell'accertamento effettuato

d'ufficio, gli assegnatari, che nel corso dell'anno precedente abbiano subito una diminuzione di reddito, possono presentare una nuova dichiarazione dei redditi per ottenere la relativa diminuzione di canone.

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

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

### **8.5 AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE**

(art. 18 comma 2 L.R.T. n. 96/1996 come modificato dalla L.R.T. 41/2015)

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

È consentito l'incremento anagrafico del nucleo familiare, purché la variazione sia segnalata tempestivamente a Casa S.p.A. ed a condizione che l'incremento non generi un grave sovraffollamento dell'alloggio con oltre 2 persone a vano utile.

È obbligatorio, al momento della segnalazione, dichiarare anche l'eventuale reddito della persona immessa; il Soggetto Gestore verifica che per il nucleo così integrato permangano i requisiti per l'assegnazione.

L'inserimento nel nucleo familiare in un momento successivo non attribuisce alla persona immessa la qualifica di "assegnatario".

## 8.6 OSPITALITÀ TEMPORANEA

(art. 18 L.R.T. n. 96/1996  
come modificato dalla L.R.T. 41/2015)

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

L'ospitalità consente al nucleo assegnatario, previa autorizzazione preventiva di Casa S.p.A., di inserire terze persone nell'alloggio a certe condizioni specificate ai successivi paragrafi 8.6.1 e 8.6.2; l'ospitalità temporanea non costituisce in alcun modo ampliamento nel nucleo familiare e pertanto la presenza dell'ospite non è considerata ai fini del cambio e della determinazione del canone salvo quanto specificato al paragrafo 8.6.1.. In ogni caso al venir meno dei componenti del nucleo assegnatario, l'ospitalità non dà alcun diritto alla permanenza nell'alloggio con obbligo di restituzione immediata della disponibilità dell'appartamento.

### 9.6.1 OSPITALITÀ TEMPORANEA DI TERZE PERSONE

(art. 18 bis comma 1 L.R.T. n. 96/1996  
come modificata dalla LRT 41/2015)

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

È possibile ospitare temporaneamente nell'alloggio terze persone, su richiesta motivata dell'assegnatario.

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

L'ospitalità temporanea non dà nessun diritto al subentro nel contratto di locazione

e non incide sul canone a meno che, in ipotesi eccezionali l'ospitalità non si protraggia oltre i quattro due anni: in questo caso, infatti, si avrà un aumento del 25% del canone di locazione.

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

### 8.6.2 OSPITALITÀ DI PERSONE PER MOTIVI DI ASSISTENZA

(art. 18 bis comma 2 L.R.T. n. 96/1996  
come modificata dalla LRT 41/2015)

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

È consentita senza limiti temporali e senza l'indennità aggiuntiva del 25%, la coabitazione di terze persone che prestano attività lavorativa di assistenza a componenti del nucleo familiare previa motivata e documentata segnalazione a Casa S.p.A..

## 8.7 VOLTURA CONTRATTO DI LOCAZIONE

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

La voltura del contratto di locazione, a seguito di morte o separazione dell'assegnatario è effettuata a favore dei componenti facenti parte dell'originario nucleo assegnatario.

In questi casi il componente del nucleo familiare riconosciuto come "assegnatario" deve fare una richiesta a Casa S.p.A. allegando autocertificazione relativa al possesso dei requisiti.

## 8.8 CAMBIO ALLOGGIO

(art. 22 L.R.T. n. 96/1996 come modificata dalla L.R.T. 41/2015)

*COMPETENZA: COMUNE*

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

la rateizzazione dell'importo da addebitare per gli inquilini in fascia Sociale oppure Protetta 1. Le spese di riscaldamento centralizzato, invece, sono addebitate in sei rate mensili corrispondenti al periodo di accensione dello stesso, oltre conguaglio finale.

## 8.9 SERVIZI A RIMBORSO

*COMPETENZA:*

*UFFICIO UTENZA, UFFICIO AUTOGESTIONI E SERVIZI COLLETTIVI, UFFICIO PATRIMONIO*

Casa S.p.A. paga le fatture relativamente ai servizi comuni (fosse biologiche, canone ascensori, luce del vano scala o del complesso edilizio, COSAP, riscaldamento centralizzato). Addebita sulla prima bolletta utile l'importo a carico dell'assegnatario, secondo i millesimi dell'alloggio relativi a ciascun tipo di spesa. È prevista

## 8.10 BOLLETTA MENSILE

*COMPETENZA:*

*NUCLEO SUPPORTO A PROCEDURE E CONTROLLI*

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

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

Il pagamento può avvenire presso tutti gli uffici postali, tramite internet e, su richiesta, con addebito su conto corrente postale e bancario.



# MOROSITÀ 9

(art. 30 L.R.T. n. 96/1996 come modificato dalla L.R.T. 41/2015)

*COMPETENZA: UFFICIO LEGALE*

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

Il mancato pagamento del canone e accessori comporta in ogni caso l'applicazione di una penale sulle somme dovute, dopo trenta giorni dalla scadenza del termine di pagamento; tale penale è crescente nel tempo, fino alla regolarizzazione.

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

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

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

In caso di mancata regolarizzazione si procede con la convalida di sfratto e/o

con la decadenza dall'assegnazione, come indicato al capoverso 1.

Eseguito lo sfratto o il rilascio dell'alloggio, le somme ancora dovute vengono recuperate in via stragiudiziale, seguendo apposito Disciplinare, o anche in via giudiziale (decreti ingiuntivi e pignoramenti), a carico di tutti i componenti del nucleo familiare.

Finché permane la morosità, ed anche prima dell'avvio di procedimenti sanzionatori, il nucleo assegnatario risulta inadempiente e perde così la possibilità di usufruire delle possibilità, prestazioni e benefici previsti dal sistema ERP toscano.

Conseguenze analoghe a quelle indicate si producono anche in caso di morosità degli assegnatari verso Autogestioni o Condomini, quando Casa S.p.A. debba intervenire in via di subentro.

Procedure agevolate di recupero della morosità sono previste dalla Legge Regionale (art. 30 comma 4) solo per nuclei familiari in grave condizione di disagio con accertata impossibilità di pagamento ed autorizzazione del Comune competente.

# 10 MANUTENZIONE



## *COMPETENZA:*

### *Ufficio Manutenzione*

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

Talvolta, le spese a carico degli assegnatari, possono essere ripartite dall'Autogestione o dall'Amministratore del Condominio quando istituiti.

Per le richieste di intervento imputabili alla proprietà o al fabbricato, in gestione a Casa S.p.A., è necessario avvertire l'Ufficio Gestione Risorse Manutentive (vedi paragrafo "orari di apertura al pubblico"). Nel caso in cui la richiesta di intervento avvenga al di fuori degli orari di apertura al pubblico degli uffici, è attiva una segreteria telefonica (24 ore su 24) la quale è ascoltata tempestivamente dagli addetti che provvedono a registrare le segnalazioni pervenute e, nel caso di richieste urgenti, a richiamare l'interessato per concordare eventuali sopralluoghi (vedi paragrafo "Servizi Telefonici").

Si precisa che il venerdì dalle ore 15,00 alle ore 20,00, il sabato, la domenica e nei giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 20,00 (ad eccezione dei giorni di Natale,

Capodanno, Pasqua, 1° Maggio e Ferragosto), è attivo un servizio di reperibilità festiva, riservato ai soli casi di emergenza, che consente di parlare con personale dell'Ufficio.

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

## ***RESPONSABILITÀ NELL'USO DELL'ALLOGGIO***

(*art. 3 - Regolamento d'Utenza;  
art. 35 lett. d) L.R.T. 96/96*

*come modificata dalla L.R.T. 41/2015)*

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

Gli inquilini sono ritenuti responsabili per ogni danno eventualmente derivante alla proprietà, a coinquilini o a terzi, a causa della mancata e tempestiva esecuzione dei lavori di loro competenza.

In caso di omissione, Casa S.p.A. in relazione all'entità del danno, si riserva di

eseguire o far eseguire tutti quei lavori ritenuti necessari a proprio insindacabile giudizio, ponendo a carico degli assegnatari inadempienti, tutte le spese sostenute per la riparazione.

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

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

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

Gravi danni arrecati volontariamente all'alloggio, alle sue pertinenze o alle parti comuni dell'edificio costituiscono inoltre una causa di decadenza.

**MIGLIORIE REALIZZATE DAI SINGOLI INQUILINI NEGLI ALLOGGI**  
*(art. 16 – Regolamento d'Utenza)*

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

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

## 10.1 LAVORI A CARICO DELL'INQUILINO

*(art. 9 – Regolamento d'Utenza)*

Gli assegnatari devono provvedere agli interventi utili alla conservazione dell'alloggio per la parte posta a loro carico dalla legge e dal Regolamento d'Utenza. In particolare per l'impianto elettrico e del gas, si precisa che l'assegnatario non dovrà apportare alcuna modifica ai vari componenti installati, ma effettuare solamente una verifica preventiva della compatibilità di essi con gli apparecchi impiegati nell'alloggio.

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

# 10.1.1 MANUTENZIONE RELATIVA AL SINGOLO ALLOGGIO

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

### *(art. 10 – Regolamento d'Utenza)*

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

---

Nel caso in cui la caldaia singola non sia più funzionante, l'assegnatario ha diritto alla sostituzione della stessa dietro presentazione dell'apposito modulo (vedi paragrafo "Modulistica") compilato in ogni sua parte, a firma di un Caldaista autorizzato dalla casa costruttrice della caldaia indotazione all'alloggio.

---

La seguente tabella riepiloga le percentuali di costo di sostituzione dell'apparecchio a carico dell'assegnatario:

---

#### **Caldaia singola**

Età della caldaia	Percentuale a carico dell'assegnatario
Fino a 3 anni	A totale carico dell'assegnatario, a meno che non sia riconosciuta l'eventuale garanzia
Da 3 a 6 anni	80% a carico dell'assegnatario
Da 6 a 8 anni	60% a carico dell'assegnatario
Da 8 a 10 anni	40% a carico dell'assegnatario
Oltre i 10 anni	10% a carico dell'assegnatario

Al fine di poter valutare la richiesta di sostituzione pervenuta dall'assegnatario, dovrà essere data dimostrazione dell'avvenuta:

- nomina del Centro di Assistenza Tecnica della marca della caldaia;
- manutenzione annuale dell'impianto termico.

#### **Impianto elettrico**

---

riparazione, integrazione e manutenzione dell'impianto elettrico, compresa sostituzione di conduttori, e terminali (interruttori, prese, suonerie, ecc.)

---

riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto T.V. individuale, ovvero per la parte relativa ai singoli alloggi, in caso di impianto centrale

---

riparazione, integrazione e sostituzione di impianti telefonici e citofonici, nella parte relativa ai singoli alloggi

---

tinteggiature complete delle pareti, nonché sostituzione di rivestimenti in carta da parati o simili

---

#### **Opere murarie e tinteggiature**

verniciatura di sportelli infissi ed altre parti in legno o metallo, ivi comprese ringhiere, parapetti, grate e simili; per gli esterni dovrà essere mantenuto il colore preesistente

---

riparazione o sostituzione di tratti del pavimento, del rivestimento e del battiscopa, nonché ripristino di tratti di intonaco

---

## 10.1.2 MANUTENZIONE RELATIVA ALLE PARTI COMUNI

### Impianto centralizzato di riscaldamento e/o produzione acqua calda

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

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

revisione periodica di estintori e/o sostituzione dei medesimi

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

### Impianto per approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi

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

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

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

disotturazione delle colonne di scarico nei tratti comuni

### Impianti di illuminazione, elettrici ed elettronici

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

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

manutenzione o sostituzione dell'impianto citofonico e apriporta

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

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

### Impianto centralizzato T.V.

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

*(art. 11 – Regolamento d'Utenza)*

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

---

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

---

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

---

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

***MANUTENZIONE GLOBALE***

**Ascensore**

---

con gestione diretta del servizio da parte di Casa S.p.A. il 30% del costo sostenuto è a carico della proprietà

---

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

---

***MANUTENZIONE SEMPLICE***

---

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

---

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

---

riparazione e/o sostituzione di tutte le parti mobili di arredo e completamento, quali cartelli indicatori, casellari postali e relative targhette nominative, numerazioni interne, bacheche, zerbin, tappeti e guide, bidonidell'immondizia e relativi contenitori, panchine e fioriere

---

**Altri interventi**

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

---

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

---

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

---

## 10.2 LAVORI A CARICO DELL'AUTOGESTIONE

(art. 20 – Regolamento d’Utenza)

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

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

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

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

## 10.3 LAVORI A CARICO DEL COMUNE TRAMITE CASA SPA

(art. 8 – Regolamento d’Utenza)

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

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

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



## AUTORIZZAZIONI AI LAVORI

11

### *COMPETENZA: UFFICIO PATRIMONIO*

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

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

risposta.

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

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

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



## 12.1 RILASCIO VOLONTARIO

*COMPETENZA: UFFICIO UTENZA*

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

L'appartamento deve essere riconsegnato vuoto. Prima della consegna delle chiavi è necessario che l'assegnatario dia disdetta delle utenze (gas, luce, telefono, ecc.). Fino a che l'unità immobiliare non è riconsegnata a Casa S.p.A., l'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie.

## 12.2 RISOLUZIONE PER MOROSITÀ O VIOLAZIONI CONTRATTUALI

*COMPETENZA: UFFICIO LEGALE*

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

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

Morosità e gravi violazioni contrattuali

sono anche cause di decadenza come specificato al paragrafo seguente.

## 12.3 DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

(art. 35 L.R.T. n. 96/1996  
come modificata dalla L.R.T. 41/2015)

*COMPETENZA: COMUNE*

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

1. La decadenza dall'assegnazione viene dichiarata dal Comune territorialmente competente per le seguenti cause riferite all'intero nucleo familiare:
  - a) abbandono dell'alloggio per periodi superiori a tre mesi;
  - b) cessione, anche parziale dell'alloggio, o mutamento di destinazione d'uso;
  - c) uso illecito dell'alloggio o sue pertinenze;
  - d) gravi violazioni delle norme di contratto e di regolamento o gravi danneggiamenti all'alloggio assegnato;
  - e) morosità nel pagamento di canone ed accessori per periodi superiori a sei mesi;
  - f) rinuncia ingiustificata all'alloggio;
  - g) mancata occupazione dell'alloggio assegnato;
  - h) inadempimento all'obbligo di

- presentare la documentazione necessaria all'accertamento reddituale;
- i) perdita dei requisiti prescritti per l'assegnazione, in materia di cittadinanza, residenza;
  - j) titolarità di un diritto di proprietà, uso usufrutto abitazione, salvo alcuni eccezionali casi previsti dalla legge regionale;
  - k) disponibilità di un reddito pari al doppio del limite di assegnazione, da almeno due anni;
  - l) disponibilità di beni mobili registrati per un valore superiore del 25% al limite stabilito dalla legge;
  - m) violazione delle norme in materia di variazioni del nucleo familiare
2. La permanenza dei requisiti di assegnazione è accertata obbligatoriamente da Casa S.p.A. almeno biennalmente; è fatta salva

ogni altra verifica posta in essere da CASA S.p.A. e/o dal Comune in merito a ciascuna delle circostanze sopra elencate.

- 3. Per la dichiarazione di decadenza il Comune invia raccomandata all'assegnatario contestando la violazione.
- 4. L'assegnatario nei successivi 15 giorni può presentare deduzioni scritte e documenti; il Comune si pronuncia in merito alla decadenza sentita la commissione per l'assegnazione.

La decadenza dall'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto ed il rilascio immediato dell'alloggio; il Comune può tuttavia concedere un termine compreso tra tre mesi ed un anno, a seconda delle fattispecie, per il rilascio dell'alloggio, ove ne ravvisi la necessità. Il provvedimento del Comune costituisce titolo esecutivo.



## AUTOGESTIONE DEI SERVIZI, DEGLI SPAZI COMUNI E DELLE MANUTENZIONI

### *COMPETENZA: UFFICIO PATRIMONIO*

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

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

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

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

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

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

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

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

La partecipazione alle spese comuni da parte degli assegnatari autogestori è obbligatoria. Per gli inadempimenti sono previste sanzioni che vanno dal procedimento ingiuntivo, attivabile dall'Autogestione stessa, alla decadenza dall'asse-

gnazione o alla risoluzione del contratto, oppure a sanzioni pecuniarie.

Lo scioglimento dell'Autogestione può conseguire solo all'accertato venir meno non recuperabile della capacità operativa dell'Autogestione stessa; prima di giun-

gere ad una conclusione così radicale, su iniziativa della Commissione per le Autogestioni, si attiva una fase di commissariamento, tendente non solo al proseguimento della gestione corrente, ma anche al ripristino delle condizioni ordinarie di gestione ed alla ricostituzione degli organi.



## CONDOMINIO ALLOGGI IN AMMINISTRAZIONE CONDOMINIALE

14

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

*COMPETENZA: UFFICIO PATRIMONIO*

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

Fino al momento della costituzione del Condominio Casa S.p.A. continuerà, tuttavia, a svolgere le funzioni di amministrazione ordinaria. In tale fase gli assegnatari in proprietà hanno l'obbligo di corrispondere a Casa S.p.A. le quote per spese generali, di amministrazione e manutenzione. Questa forma di gestione speciale è voluta dalla legge regionale per mantenere sempre una gestione

corretta dei fabbricati anche nella fase intermedia e cessa non appena i proprietari decidono di formalizzare il Condominio.

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

39



# 15 VENDITE

## *COMPETENZA: UFFICIO PATRIMONIO, COMUNE*

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

L'alienazione è possibile soltanto quando una legge che stabilisca, quali, quanti alloggi possono essere venduti ed a quale prezzo.

In Toscana la Legge Regionale n. 5 del 22 gennaio 2014, ha previsto che un numero limitato di alloggi - prevalentemente appartenenti a fabbricati in proprietà mista - possano essere alienati in un arco temporale di 5 anni; gli alloggi identificati come "vendibili" sono stati inseriti in piani di alienazione specifici per ciascun ambito LODE ed approvati dal Consiglio Regionale in data 3 marzo 2015. A garanzia del mantenimento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica la legge ha altresì stabilito che ogni anno il numero degli alloggi venduti non superi quello degli alloggi costruiti su tutto il territorio regionale. I prezzi di vendita si basano sui valori indicati dall'Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI), decurtati del 25% cui possono venire applicati ulteriori correttivi per vetustà e stato manutentivo dell'alloggio.

I piani di alienazione sono stati pubblicati nel BURT n. 11 del 18.3.2015, il piano di vendita del L.O.D.E. fiorentino è consultabile anche sul sito internet di Casa S.p.A..

Ogni anno la Regione comunica il numero di alloggi vendibili in ciascun L.O.D.E., che andrà a definire il relativo lotto di vendita secondo l'ordine progressivo con cui sono elencati gli alloggi.

La procedura istruttoria, gestita da Casa S.p.A., si articola in 3 fasi:

1. Richiesta di manifestazione di interesse all'acquisto all'assegnatario dell'alloggio.
2. Invio della offerta di vendita dell'alloggio, in caso di risposta positiva dell'interessato.
3. Predisposizione nota tecnica in caso di accettazione dell'offerta.

La stipula è di competenza del Comune proprietario; l'atto può essere rogata sia dal segretario comunale, o a scelta dell'acquirente, da un notaio di fiducia.

L'acquisto dell'alloggio è riservato ai conduttori che sono regolari assegnatari da oltre 5 anni ed è subordinato al mantenimento di tutti i requisiti previsto dalla normativa e.r.p. ed all'assenza di morosità per i canoni di locazione ed oneri accessori fino al giorno dell'acquisto; la perdita di questi requisiti porta al blocco della vendita.

Tutte le spese di istruttoria sono a carico dell'acquirente; per le prestazioni di Casa S.p.A. il L.O.D.E. fiorentino ha determi-

nato gli importi dovuti alla Società per le attività di propria competenza, riportati nella sezione dedicata al Tariffario dei servizi.

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



# 16 TEMPI DI RISPOSTA



Consegna chiavi	entro 2 gg lavorativi dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune
Stipula contratto di locazione	entro 30 gg dalla ricezione della comunicazione dell'assegnazione da parte del Comune, completa di tutti i dati necessari
Richiesta riduzione canone (ex art. 28/5 L.R.T. 96/96)	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta
Emissione bolletta mensile	entro la prima decade di ogni mese
Richiesta voltura del contratto	dal secondo mese successivo alla presentazione completa della richiesta
Richiesta di incremento del nucleo	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta
Autorizzazione all'ospitalità	entro primo mese utile successivo alla presentazione completa della richiesta
Risposta a richiesta di autorizzazione all'esecuzione di lavori	entro 30 gg dalla ricezione della richiesta
Verifica necessità di interventi di manutenzione urgenti	entro 2 gg dalla ricezione della segnalazione
Addebito servizi a rimborso	<i>fosse biologiche, canone ascensori, luce del vano scala o del complesso edilizio, COSAP:</i> prima bolletta utile successiva alla registrazione della fattura <i>riscaldamento centralizzato:</i> in sei rate mensili corrispondenti al periodo di accensione dello stesso, oltre conguaglio finale
Richiesta nuovo codice personale di accesso all'area riservata	prima bolletta utile successiva alla richiesta

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



# MODULISTICA 17

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

Tale modulistica è riferita a:

- accertamento dei redditi,
- aggiornamento del canone,
- ampliamento del nucleo familiare,
- ospitalità temporanea,

- voltura del contratto,
- domanda di autorizzazione ad eseguire lavori,
- richiesta sostituzione caldaia singola.

Gli ultimi due modelli elencati sono disponibili anche sul sito internet [www.casaspa.it](http://www.casaspa.it) entrando dal menù nella voce "documenti".

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

# 18 TARIFFARIO

Approvato dalla Conferenza L.O.D.E. dei Comuni dell'area fiorentina nella seduta del 21 dicembre 2010.

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

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

## 18.1 ADEMPIMENTI L.R.T. 22 gennaio 2014 n. 5

Approvato dalla Conferenza L.O.D.E. dei Comuni dell'area fiorentina nella seduta del 17 novembre 2014.

TIPOLOGIA	TARIFFA
Comunicazione prezzo di vendita	€ 150,00
Completamento istruttoria per vendita (verifica requisiti, effettuazione sopralluogo, predisposizione nota tecnica)	€ 350,00

N.B. tutte le tariffe sono soggette all'applicazione dell'aliquota IVA vigente al momento della fatturazione.

# ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

**PRESSO**

**LA SEDE DI CASA S.P.A.**

in Via Fiesolana, 5 - Firenze

rapporti con l'utenza  
canoni di locazione  
autogestioni  
patrimonio  
condomini  
documentazione tecnica  
manutenzione  
pagamento arretrati

MARTEDÌ 09.00 – 12.30

VENERDÌ 09.00 – 12.30

**PRESSO**

**L'ARCHIVIO DI CASA S.P.A.**

in Via Toti, 4 - Firenze  
documentazione storica

*Il Calendario Annuale è visionabile  
sul sito [www.casaspait](http://www.casaspait)*



## PRINCIPALI RECAPITI DELLA SOCIETÀ

CASA S.P.A.  
Via Fiesolana n. 5  
50121 FIRENZE

Telefono 055.22.624.1  
Fax 055.22.624.269  
Sito internet [www.casaspait](http://www.casaspait)  
e-mail [info@casaspait](mailto:info@casaspait)

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

## SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI DELL'UTENTE

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

RISERVATA ALL'UFFICIO

Firenze il, .....

Come valuta la Carta dei Servizi in termini di:

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

Commenti e suggerimenti:

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





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