

# La Carta dei Servizi



AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE

© Copyright 2008 by Pacini Editore S.p.A. – Pisa

*Realizzazione editoriale*



**PACINI**editore

Via A. Gherardesca  
56121 Ospedaletto (Pisa)

*Responsabile editoriale*

Federica Fontini

*Progetto grafico*

Massimo Arcidiacono

*Disegni*

Lorenzo Bagatti

*Fotolito e Stampa*

**IGP** Industrie Grafiche Pacini

Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% del volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate a seguito di specifica autorizzazione rilasciata da AIDRO, Corso di Porta Romana n. 108, Milano 20122, E-mail: [segreteria@aidro.org](mailto:segreteria@aidro.org) e sito web: [www.aidro.org](http://www.aidro.org).

APES PISA

## CARTA DEI SERVIZI

In questa pubblicazione, troverete chi siamo, cosa facciamo, e anche come e in quanto tempo ci impegniamo a svolgere al meglio delle nostre possibilità, i nostri compiti.

APES S.c.p.A. è un'azienda di proprietà dei Comuni della provincia di Pisa, che amministra il patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica dei Comuni stessi, provvede alla manutenzione di tale patrimonio ed alla costruzione di nuovi alloggi di edilizia popolare.

APES fornisce quindi un servizio sociale importante, teso a realizzare, per quanto possibile, il diritto ad una abitazione adeguata, anche per chi non può provvedervi direttamente.

Si tratta di un servizio che, per essere adeguato alla domanda sociale, avrebbe necessità di molte più risorse di quelle disponibili.

Mentre auspichiamo che presto si possa contare su un nuovo, adeguato e certo flusso di finanziamenti per la casa, stiamo lavorando, sin dalla costituzione della nuova Società, a migliorare la nostra efficienza e la qualità delle nostre attività, utilizzando al meglio le risorse che ci sono.

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra APES ed i suoi utenti\clienti: i circa 6.400 assegnatari, ed i circa 1.000 dei 2.200 proprietari e i vari tipi di committenti.

Questo patto è uno degli elementi più importanti dell'etica della responsabilità che l'azienda assume per sé e intende pretendere da tutti i suoi interlocutori, nella consapevolezza della rilevanza sociale della sua attività.

La Carta potrà meglio vivere nel rapporto di partecipazione che vogliamo mantenere con i Comuni soci, con le associazioni degli assegnatari e con gli assegnatari stessi, il cui apporto potrà contribuire al miglioramento dei servizi, anche attraverso reclami e suggerimenti.

***Il Presidente***

Giovanni Ferrari



# CHI SIAMO

## **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI APES S.C.P.A.**

### **PRESIDENTE**

GIOVANNI FERRARI

### **VICE PRESIDENTE**

MARCO BONCIOLINI

### **CONSIGLIERE**

FRANCO FALCONETTI

### **DIRETTORE**

GIORGIO FEDERICI

## **COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI**

### **PRESIDENTE**

GIUSEPPE PROSPERI

### **MEMBRO EFFETTIVO**

LUCIANO RIZZA

### **MEMBRO EFFETTIVO**

DAMIANO MATTEOLI

La Regione Toscana, con la Legge del 3 novembre 1998 n°77, ha riordinato le competenze in materia di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) disciplinando sia le modalità di intervento, sia la ripartizione delle competenze in tale ambito, prevedendo a questo scopo livelli ottimali di esercizio (L.O.D.E.) delle funzioni rientranti in tale materia, attribuendo il patrimonio immobiliare già delle A.T.E.R., ai Comuni rientranti nei rispettivi ambiti territoriali ottimali corrispondenti che, per quanto ci riguarda, sono i Comuni della Provincia.

Al fine di gestire al meglio i compiti a loro affidati dalla legge, i Comuni interessati hanno costituito la Conferenza Permanente dei Comuni del LODE Pisano, e hanno individuato, per l'esercizio in forma associata delle funzioni di cui al comma 1 dell'art. 5 della L.R.T. 77/98, una Società partecipata interamente dagli stessi Comuni e denominata "Azienda Pisana Edilizia Sociale - Società consortile per azioni", in forma abbreviata A.P.E.S. S.c.p.a." (d'ora in poi APES), che è stata costituita l'8 Aprile 2004.

In conseguenza di tutto ciò l'A.T.E.R. della provincia di Pisa è stata sciolta il 31 dicembre 2004 e l'APES è diventata operativa dal 1 Gennaio del 2005.

Nell'ambito della programmazione del L.O.D.E., in attuazione del Contratto di Servizio e nel rispetto dello Statuto e della normativa vigente, l'APES svolge le seguenti attività.

- Gestione Amministrativa del patrimonio immobiliare conferito;
- rapporti con l'utenza;
- manutenzione e recupero del patrimonio gestito;
- nuove realizzazioni;
- ulteriori servizi e funzioni relative ad immobili non destinati ad ERP e attività di trasformazione urbana, per conto dei soci e di altri soggetti pubblici e privati.

L'Azienda aderisce a Federcasa, associata a Confservizi (Associazione delle Aziende dei Servizi di Pubblica Utilità) ed ha l'assetto amministrativo-gestionale a lato riportato.



# PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali sui quali si basa il patto con l'utenza, e che sono alla base del comportamento etico che l'azienda, i suoi Amministratori e Dirigenti, si impegnano a rispettare e a far rispettare ai lavoratori dipendenti, ai fornitori e collaboratori esterni, sono i seguenti.

## UGUAGLIANZA, IMPARZIALITÀ E CONTINUITÀ

Garanzia, nell'erogazione dei servizi, di parità di trattamento a parità di condizioni, senza nessun tipo di discriminazione.

Adozione di tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione dei servizi alle esigenze degli Utenti/Clienti diversamente abili, anziani e che necessitano di particolari attenzioni.

Impegno a garantire, nell'ambito degli orari di ufficio, la continuità dei servizi e a ridurre al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.

## PARTECIPAZIONE

Garanzia del pieno accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e dei regolamenti, nonché della partecipazione degli Utenti/Clienti, anche tramite le loro associazioni, con l'obbligo a soddisfarne le legittime richieste o motivarne il rifiuto.

## CHIAREZZA DELL'INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA E CORTESIA

Sono le regole alle quali si conformeranno l'Azienda ed il suo personale nel rapporto con l'utenza, con la consapevolezza che queste regole costituiscono significative premesse per la piena fruizione dei servizi e per il giudizio sulla loro qualità, da parte del Cliente/Utente.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Impegno ad un continuo miglioramento della qualità ed efficienza dei servizi (attraverso la Certificazione di Qualità UNI ENI ISO 9001:2000), utilizzando in modo ottimale le risorse disponibili.

# COME SI ENTRA IN UN ALLOGGIO DI ERP:

## PER BANDO DI CONCORSO

*Procedimento di Assegnazione di alloggio ERP  
(Legge Regionale 96/96)*

**Ufficio Competente:** *UFFICIO CASA del Comune di residenza o di lavoro, su richiesta dell'interessato.*

Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di ERP, presentando domanda al Comune di residenza o in quello dove si presta attività lavorativa, in occasione della pubblicazione dei Bandi di concorso, pubblicazione che viene effettuata, di norma, almeno biennialmente, secondo quanto previsto dalla normativa regionale in materia.

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni, agli Uffici Casa dei Comuni, all'Ufficio URP dell'APES ed alle Associazioni Sindacali degli inquilini.

Può concorrere al Bando per l'assegnazione di alloggi di ERP:

- il cittadino italiano;
- il cittadino di Stato aderente all'Unione Europea;
- il cittadino extracomunitario titolare di carta di soggiorno o di permesso di soggiorno almeno biennale, che svolga regolare attività di lavoro subordinato o autonomo.

I requisiti necessari sono esemplificati di seguito e devono essere posseduti da parte del richiedente, alla data di pubblicazione del bando:

- residenza anagrafica o attività lavorativa nel Comune o nei Comuni in cui si riferisce il Bando.



- non titolarità di diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare, nel Comune a cui si riferisce il bando o nei Comuni limitrofi o su altro alloggio in qualsiasi località, il cui valore catastale superi un determinato importo;
- non avere usufruito di precedenti assegnazioni in proprietà o con patto di futura vendita, di alloggio realizzato con contributi pubblici, in qualunque forma concessi;
- reddito annuo complessivo “convenzionale” del nucleo familiare, non superiore al limite vigente al momento della pubblicazione del Bando di concorso, calcolato in base alle ultime dichiarazioni dei redditi di tutti i componenti del nucleo familiare del richiedente.

L'assegnazione degli alloggi di nuova costruzione e di risulta disponibili, è disposta dal Comune sulla base della graduatoria formulata dalla Commissione Assegnazione, prevista dalla L.R. 96/96, tenuto conto dell'ordine di graduatoria e della consistenza del nucleo familiare, fatte salve le assegnazione per riserva di legge per anziani e giovani coppie.



## COME SI ESCE DA UN ALLOGGIO DI ERP: PER DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE, PER RECESSO DELL'ASSEGNATARIO O PER ACQUISTO DELL'ALLOGGIO

*Procedimento di decadenza dall'assegnazione di alloggio ERP  
(Legge regionale 96/96).*

**Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune**

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, svolti gli opportuni accertamenti, anche su segnalazione da parte di APES, nei confronti del nucleo assegnatario dell'alloggio di ERP che, nel corso del rapporto di locazione, abbia perso i requisiti di legge per poter continuare ad usufruire di un alloggio di edilizia residenziale pubblica. (Legge regionale 96/96, art. 35)

I casi sono i seguenti:

- Sublocazione, in tutto o in parte dell'alloggio assegnato;
- non abitare stabilmente l'alloggio o mutarne la destinazione d'uso;
- uso illecito dell'alloggio;
- perdita dei requisiti per l'assegnazione, fatto salvo quanto disposto dall'art. 36 della L.R. 96/96 per il requisito reddituale;
- rinuncia all'alloggio assegnato senza che sussistano giustificati motivi;
- mancata occupazione stabile dell'alloggio assegnato entro 30 giorni (60 giorni nel caso di lavoratore emigrato all'estero) dalla consegna, salvo proroga da concedersi dal Comune a seguito di motivata istanza.

La decadenza dall'assegnazione potrà inoltre essere disposta dal Comune nel caso di:

1. Superamento del limite di reddito previsto dalla normativa vigente, valutata la condizione soggettiva del nucleo familiare, nonché la situazione abitativa del territorio, previo confronto con le Associazioni Sindacali degli inquilini, qualora il reddito complessivo convenzionale del nucleo familiare sia stato, per due anni consecutivi, superiore a quello previsto dalla legge (il limite dell'assegnazione aumentato del 75%). Art. 5 del Regolamento di Utenza e Art. 36 LR 96/96;
2. mancata presentazione della documentazione reddituale richiesta da APES – Art. 5 del Regolamento di Utenza e Art. 28 LR 96/96;
3. morosità superiore a due mesi nel pagamento del canone di locazione e delle quote accessorie per servizi – Art. 30 LR 96/96.

Il procedimento di decadenza dall'assegnazione si può così sintetizzare:

- il Comune invia all'assegnatario lettera raccomandata A/R con la quale si contesta la violazione, assegnandogli un termine massimo di 15 giorni per la presentazione di deduzioni scritte e documenti;
- la decadenza dall'assegnazione o la dichiarazione che non sussistono motivi di procedere alla decadenza, alla luce delle controdeduzioni dell'assegnatario, viene disposta dal Comune, sentito il parere della Commissione per l'assegnazione;

La decadenza comporta la risoluzione di diritto del contratto ed il rilascio immediato dell'alloggio. Il Comune può, tuttavia, concedere un termine non superiore ai sei mesi per il rilascio dell'alloggio. Il provvedimento del Comune costituisce titolo esecutivo.


A seguito di tale provvedimento, APES applica un'indennità di occupazione in luogo del canone sociale pari all'importo del canone massimo (canone oggettivo) fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio.

L'emissione della bolletta maggiorata viene preventivamente segnalata all'assegnatario con apposita comunicazione di APES.

La pratica è seguita dal competente Ufficio Casa del Comune e per informazioni ci si può rivolgere all'Ufficio stesso o all'U.R.P. di APES.

In caso di recesso da parte dell'assegnatario, questi dovrà darne comunicazione ad APES almeno un mese prima del rilascio dell'alloggio, in modo da consentire un sopralluogo di un tecnico dell'Azienda stessa





per verificare lo stato d'uso dell'alloggio. In caso di necessità di lavori che non siano dovuti a vetustà, ma a cattiva conduzione dell'alloggio, APES provvederà, prima ad incamerare il deposito cauzionale, e quindi ad addebitare all'assegnatario i lavori di ripristino. È fatta deroga del preavviso nel caso di decesso dell'assegnatario, in questo caso la comunicazione dovrà essere tempestivamente effettuata dai familiari o da altri aventi causa.

Poiché non tutti gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica sono in vendita, l'assegnatario può acquistare l'alloggio assegnatogli solo se questo fa parte del Piano di vendita autorizzato dalla Regione Toscana ed inserito in un programma di cessione individuato dai Comuni associati nel Lode Pisano.

Tale programma è finalizzato al reinvestimento delle risorse reperite con le vendite per la costruzione di nuovi alloggi popolari e opere di manutenzione straordinaria, per la riqualificazione del patrimonio esistente.

# COME SI CONDUCE UN ALLOGGIO DI ERP

La corretta gestione di un alloggio ERP (sia da parte dell'APES che da parte dell'Utente/Assegnatario) è il principio su cui si fonda il patto tra il Soggetto Gestore ed Utente.

Il patto implica un insieme di diritti e doveri dell'assegnatario che, con la presente Carta dei Servizi, APES s'impegna a garantire e far rispettare.

Le regole di comportamento sono disciplinate dal Regolamento di Utenza, di cui alla delibera regionale n. 608 del 15/6/98, il quale Regolamento viene richiamato nel contratto di locazione e consegnato all'Assegnatario alla stipula del contratto stesso.

## DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

Ogni assegnatario ha il dovere di rispettare e far rispettare il regolamento di utenza, in tal senso dovrà:


- osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, il Regolamento di utenza e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle sanzioni pecuniarie di cui all'art. 37 L.R. n. 96/96 e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione;
- pagare regolarmente il canone di locazione, nei modi e nei termini indicati dall'Ente Gestore;
- pagare le spese condominiali dovute;
- 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'assegnatario rinunci all'alloggio che gli viene assegnato senza una adeguata motivazione, decade dall'assegnazione. In caso di allontanamento dall'alloggio superiore a 3 mesi, l'assegnatario deve darne comunicazione all'APES specificando i motivi dell'assenza, in tale periodo non è consentito ospitare terze persone nell'alloggio;

- non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli, pena la decadenza dall'assegnazione;
- comunicare ad APES ogni variazione del nucleo familiare. Inoltre, se l'assegnatario vuole ospitare nel proprio alloggio terze persone, per esigenze di assistenza o seri motivi familiari, deve chiederne l'autorizzazione all'Ente Gestore;
- 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 assegnatari devono servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con cura e diligenza, assumendo a loro carico tutti quei lavori che si renderanno necessari e che comunque sono specificatamente dettagliati nel titolo III del Regolamento di utenza. È, comunque a carico dell'assegnatario qualsiasi riparazione causata da sua incuria o in caso di danni causati dal fatto di non aver segnalato ad APES le riparazioni e sostituzioni di sua competenza;
- tenere animali e/o cose in modo tale che non rechino disturbo o danno all'alloggio o a terzi e, comunque, che non pregiudichino l'igiene e la salute collettiva;
- esercitare arti o mestieri che – pur non violando il divieto di cambio d'uso dell'alloggio – non risultino pericolosi o rechino disturbo agli altri assegnatari o terzi in genere;
- collaborare con APES al rispetto del regolamento dell'utenza da parte degli assegnatari nel fabbricato dove si vive; ciò per garantire il rispetto ed il decoro del fabbricato e delle sue parti comuni e la sicurezza del contesto abitativo;
- chiedere l'autorizzazione all'Ente Gestore per eseguire lavori diversi dalla manutenzione a suo carico o che comunque comportino modifiche strutturali o variazioni allo stato originario dell'alloggio. Eventuali miglioramenti apportati dall'assegnatario, previa autorizzazione di APES, non comportano il diritto ad alcuna indennità;
- rispettare il Regolamento di Utenza e ove in vigore, i Regolamenti di Autogestione o Condominio. In particolare, gli assegnatari sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti tra loro e con gli abitanti dei fabbricati vicini. Ove APES fosse costretto ad intervenire versando somme per il pagamento di servizi (acqua, luce, etc.), l'assegnatario ne risponderà con le stesse modalità previste per la morosità nel pagamento del canone di locazione.

## DIRITTO DELL'ASSEGNETARIO

L'assegnatario di un alloggio di ERP ha diritto a:

- avere un canone proporzionato al reddito del nucleo familiare, come da legislazione vigente. L'assegnatario che abbia subito una diminuzione del reddito del nucleo familiare, può chiedere la corrispondente riduzione del canone;
- ospitare nuove persone estranee al nucleo familiare. L'assegnatario, previa autorizzazione dell'APES, può ospitare nel proprio alloggio terze persone per un periodo di due anni, rinnovabili per altri due. Se l'ospitalità si protrae oltre tali termini, l'assegnatario è tenuto a corrispondere all'Ente una indennità pari al 25% del canone di locazione. Tale ospitalità non comporta l'inserimento nel nucleo familiare, né genera alcun diritto di subentro nell'assegnazione;
- variare il proprio nucleo familiare. In caso di decesso o trasferimento dell'assegnatario il convivente avente titolo potrà subentrare nell'assegnazione, secondo la normativa vigente;
- cambiare alloggio se quello ottenuto non è più adeguato alle esigenze del nucleo familiare. Al fine di eliminare condizioni di sotto-utilizzazione o sovraffollamento degli alloggi i Comuni predispongono il programma di mobilità; a tale programma possono accedere altresì gli assegnatari che per motivi di salute o per avvicinarsi al luogo di lavoro hanno necessità di cambiare l'alloggio precedentemente assegnato;
- essere tutelato, nel caso di soggetto diversamente abile, in fase di assegnazione e di determinazione del canone di locazione. Nei nuovi fabbricati sono presenti alloggi idonei per i soggetti diversamente abili e viene favorita la realizzazione di opere di adeguamento;
- accedere ai documenti predisposti dall'APES che lo riguardano personalmente;
- al trattamento dei dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (DL n 196/2003), in modo che siano assicurate tutte le misure di sicurezza necessarie, affinché non venga effettuata alcuna violazione da parte di terzi;
- usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni connesse al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite ecc.;
- ricevere la rendicontazione annuale dei servizi a rimborso gestiti direttamente da APES;
- usufruire dell'assistenza tecnica dell'APES per quanto riguarda la manutenzione del proprio alloggio e delle parti comuni ai sensi del titolo III del regolamento regionale di utenza;

- 
- decidere la gestione delle parti comuni. Per gli alloggi di ERP la legge prevede l'Autogestione, da parte degli assegnatari, dei servizi e degli spazi comuni. Gli assegnatari in locazione di alloggi compresi negli stabili in amministrazione condominiale hanno il diritto di voto, in luogo dell'Ente Gestore, per le delibere relative alle spese e alle modalità di gestione dei servizi, ivi compreso il riscaldamento;
  - ottenere le informazioni sulla gestione delle parti comuni (autogestioni e condomini) e sui relativi regolamenti;
  - connettersi, attraverso un codice d'accesso personale, alla parte riservata del sito internet di APES Scpa per controllare la propria situazione. Sono presenti dati relativi al contratto, ai pagamenti effettuati, alla situazione anagrafico-reddituale, alla manutenzione dell'alloggio e dell'immobile. Gli aggiornamenti dei dati avvengono quotidianamente;
  - acquistare l'alloggio nel rispetto della normativa vigente, se inserito nel Piano di vendita autorizzato dalla Regione e secondo il programma deciso dal LODE pisano.



# CON QUALI STRUMENTI SI DA ATTUAZIONE AI PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

APES si è dotata di un sistema di qualità ISO 9001:2000 per i servizi rivolti agli assegnatari che sono di seguito sinteticamente descritti. Per ogni procedura è stata predisposta la relativa modulistica da compilare a cura dell'Utente/Assegnatario. Le procedure e la modulistica (aggiornata) sono disponibili sul sito dell'APES [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it), presso l'URP aziendale, i Comuni Soci e i Sindacati degli Inquilini.

Al fine di valutare la soddisfazione dei propri utenti, APES ha messo a punto, nell'ambito del Sistema di Qualità, una apposita procedura di Reclamo.

## RECLAMO

La procedura prevede la valutazione delle **Segnalazione** che il Cliente, **in forma scritta e non anonima**, ritiene di trasmettere all'Azienda (l'Azienda garantisce comunque la riservatezza della Segnalazione ed il trattamento delle informazioni contenute ai soli fini del miglioramento del Sistema di Gestione Aziendale).

Solo le segnalazioni che evidenziano un reale disservizio o una violazione a quanto contenuto nella Carte dei Servizi e nelle Procedure del Sistema di Qualità di APES costituiscono un reclamo.

In tal caso APES è impegnata a dare una **risposta all'interessato** nel più breve tempo possibile e, comunque, **non oltre trenta giorni (30gg.) lavorativi**, comunicando, per iscritto, le ragioni di un eventuale prolungamento dei tempi, se il problema segnalato fosse di natura complessa e richiedesse di assumere pareri e/o informazioni da parte di terzi esterni all'Azienda.

*Le segnalazioni possono essere presentate anche con l'assistenza dei Sindacati ed inviate ad APES Scpa,*

Via Enrico Fermi, 4 Pisa cap 56126

e-mail: [apespisa@apespisa.it](mailto:apespisa@apespisa.it)

## URP

APES si è inoltre dotata di un **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, punto unico di accesso per l'utente, per ricevere telefonicamente o personalmente servizi, orientamento ed assistenza su molte delle richieste più frequenti, secondo le Procedure del Sistema di Qualità aziendale.

L'APES riconosce, infine, quali suoi obiettivi strategici una informazione corretta, tempestiva ed efficace e la predisposizione di una **campagna di sensibilizzazione e informazione all'uso degli alloggi ed alla fruizione dei servizi**.

Ciò anche come diffusione delle procedure del Sistema di Qualità di APES, per l'erogazione dei Servizi oggetto della presente Carta dei Servizi.

La comunicazione sarà effettuata con le indicazioni sulle bollette dei canoni, con pubblicazioni sugli organi di informazione locali, o con periodici da recapitare al domicilio degli interessati o con la consultazione del sito internet.



**APES - PISA - Sede**  
Via Fermi, 4 cap 56126 Pisa  
Sede della Presidenza - Direzione

---

**Servizi Amministrativi:**

Gestione Immobiliare; URP; Affari Generali/Legali;  
Ragioneria/ Personale; Segreteria, Manutenzioni, Nuove costruzioni

**Ricevimento Uffici APES scpa**

Via Fermi, 4

Lunedì - mercoledì - Venerdì dalle 10.00 alle 12.30

Martedì pomeriggio dalle 15.30 alle 17.00

**SABATO CHIUSO**

Centralino: tel. 050.505711

Fax: 050/45040

E-mail: [Apespisa@ApesPisa.it](mailto:Apespisa@ApesPisa.it)

Sito web: [www.ApesPisa.it](http://www.ApesPisa.it)

Numero verde per pronto intervento e manutenzioni:



AZIENDA PISANA EDILIZIA SOCIALE



## STIPULA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE E CONSEGNA DELLE CHIAVI PER I NUOVI ASSEGNATARI

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

**Inizio della procedura:** d'ufficio dall'Azienda dopo il ricevimento da parte dell'Amministrazione Comunale dell'atto di assegnazione dell'alloggio.



**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'utenza la modulistica predisposta da APES.

**Descrizione della procedura:** l'assegnatario viene convocato con lettera raccomandata per la stipula del contratto di locazione e la contemporanea consegna delle chiavi dell'alloggio previo sopralluogo, in contraddittorio con un tecnico dell'Azienda, per il verbale di constatazione sullo stato dello stesso.

Il mese successivo viene inviato il bollettino di pagamento con l'indicazione dell'importo del canone di locazione, del deposito cauzionale (pari a due mensilità del canone), delle spese contrattuali e di registrazione.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla disponibilità di un alloggio.

**Note e osservazioni:** se la consegna dell'alloggio avviene entro la prima decade del mese è dovuto anche il canone del mese in corso, altrimenti il primo canone dovuto è quello del mese successivo. È dovuto anche un deposito cauzionale, pari a due mensilità di canone, che viene addebitato sulla prima bolletta di affitto. Dell'avvenuta consegna l'Azienda avvisa l'Autorità di pubblica sicurezza, il Presidente dell'autogestione e l'Amministratore del condominio dove è situato l'alloggio.



## **OSPITALITÀ TEMPORANEA DI PERSONE NELL'ALLOGGIO UFFICIO COMPETENTE: ANAGRAFE DELL'UTENZA**

**Inizio della procedura:** l'assegnatario deve presentare ad APES domanda di ospitalità temporanea indicandone le motivazioni, nonché la sua durata.

**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'utenza la modulistica predisposta da APES

**Descrizione della procedura:** l'assegnatario presenta domanda all'ufficio sul modello predisposto. L'ospitalità viene riconosciuta con apposita comunicazione per la durata di anni 2 e può essere rinnovata per altri 2 qualora sussistano le motivazione che ne hanno determinato la concessione. Se l'ospitalità si protrae oltre tali termini, l'assegnatario è tenuto a corrispondere ad APES un'indennità pari al 25% del canone di locazione.

**Termine della procedura:** entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria.

**Note ed osservazioni:** l'ospite non acquista la qualifica di assegnatario, né alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento dell'assegnatario.

## AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

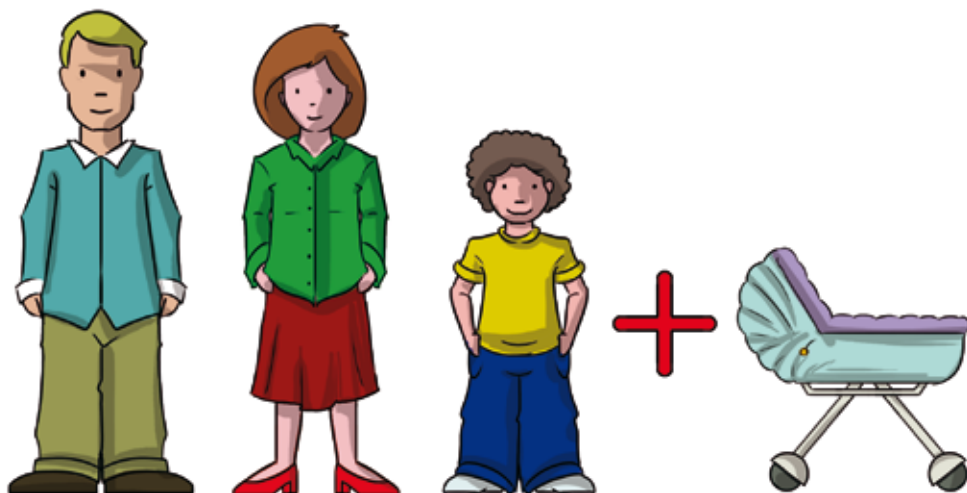
**Inizio della procedura:** l'assegnatario deve comunicare ad APES la variazione del proprio nucleo familiare indicandone le motivazioni.

**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'assegnatario la modulistica predisposta da APES.

**Descrizione della procedura:** preso atto della variazione familiare, purché non sia rivolta ad ottenere un indebito beneficio, APES ne dà comunicazione all'interessato, nonché all'Ufficio Anagrafe del Comune, provvedendo all'aggiornamento del canone in base alla nuova capacità reddituale del nucleo familiare variato.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla richiesta dell'assegnatario.

**Note ed osservazioni:** Ogni ampliamento del nucleo familiare deve essere segnalato tempestivamente a APES perché consente di subentrare nell'assegnazione secondo le modalità dell'art. 18 LR 96/96 e perché determina l'applicazione di un nuovo canone di locazione.



## IL SUBENTRO NELL'ASSEGNAZIONE DI ALTRO COMPONENTE IL NUCLEO FAMILIARE

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

**Inizio della procedura:** su istanza dell'assegnatario avente titolo al subentro.

**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'assegnatario la modulistica predisposta da APES. In particolare deve essere presentata autocertificazione attestante la situazione storico-anagrafica del richiedente alla data di richiesta del subentro che consente di verificare da quanto tempo l'interessato abita nell'alloggio popolare.

**Descrizione della procedura:** il subentro nell'assegnazione è ammesso nelle ipotesi previste dall'art. 18 LR 96/96:

- Decesso dell'assegnatario;
- Separazione o divorzio, secondo le indicazioni della sentenza;
- Abbandono definitivo dell'alloggio da parte dell'assegnatario.

APES verifica l'esistenza del diritto al subentro in capo al richiedente, che non sussistano condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio, che non vi sia morosità e ne dà comunicazione all'interessato.

**Termine della procedura:** entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria e avvio della procedura per la stipula del contratto di locazione.



## IL CAMBIO DI ALLOGGIO

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

**Inizio della procedura:** su domanda da presentarsi al Comune di residenza in occasione del Bando di Concorso predisposto dal Comune stesso.

**Documentazione necessaria:** i modelli di domanda sono disponibili presso il Comune di residenza durante la pubblicazione del Bando di concorso.

**Descrizione della procedura:** il Comune mette a disposizione gli alloggi di risulta ed una percentuale degli alloggi di nuova costruzione per promuovere un piano di mobilità. Il Comune esamina le domande presentate in occasione del Bando di Concorso e formula una graduatoria, sentita la Commissione Mobilità, sulla base della quale vengono effettuate i cambi, secondo le priorità previste dalla Legge. APES collabora con il Comune fornendo le notizie in suo possesso relative alla situazione abitativa del richiedente.

**Note e osservazioni:** sono ammesse inoltre domande di cambio consensuale, debitamente motivate, che devono essere presentate al Comune da entrambi i richiedenti, corredate dalla documentazione necessaria. Anche in questo caso prima della concessione del cambio vengono verificati i requisiti dell'assegnatario per permanenza negli alloggi ERP.

## LA BOLLETTA MENSILE E LE SUE MODALITÀ DI PAGAMENTO

**Ufficio competente:** Contabilità Affitti

**Inizio della procedura:** la spedizione mensile da parte di APES delle bollette agli assegnatari ai loro indirizzi.

**Documentazione necessaria:** per effettuare il pagamento del canone occorre essere in possesso della bolletta. In caso di mancato recapito o suo smarrimento può essere richiesto un duplicato direttamente all'Ufficio Contabilità affitti.

**Descrizione della procedura:** il pagamento delle bollette può avvenire presso gli Uffici Postali o tramite domiciliazione bancaria o postale. È importante fare attenzione alla data di scadenza indicata sulla bolletta, poiché il pagamento effettuato dopo venti giorni dalla suddetta data comporta l'applicazione di una penale pari al 15% delle somme dovute.

**Termine della procedura:** l'elaborazione delle bollette entro il 10 di ogni mese con conseguente spedizione.

**Note e osservazioni:** per favorire l'informazione dell'utenza spesso sulla bolletta, negli appositi spazi, vengono inseriti messaggi e comunicazioni utili. È opportuno, pertanto, che l'assegnatario legga sempre con attenzione il contenuto della bolletta.



## RESTITUZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE

**Ufficio competente:** Contabilità Affitti

**Inizio della procedura:**  
su richiesta dell'assegnatario

### **Descrizione della procedura:**

l'assegnatario che al momento della stipula del contratto ha versato il deposito cauzionale, al verificarsi della condizione di restituzione, può farne richiesta scritta, su carta semplice, ad APES. Nella

stessa richiesta dovrà essere indicata, nome, cognome ed indirizzo al quale deve essere inviata ogni comunicazione. La restituzione è subordinata al fatto che l'assegnatario lasci l'alloggio in buone condizioni di manutenzione. Tale fatto sarà verificato da un tecnico dell'Azienda che ne certificherà lo stato d'uso. Ove APES debba effettuare lavori di ripristino, compresa l'imbiancatura, l'importo della cauzione sarà utilizzato per sostenere in tutto o in parte il costo dei lavori. Qualora non fosse sufficiente a coprirne l'intero importo, sarà richiesta direttamente all'assegnatario un'integrazione, pari alla differenza fra deposito cauzionale e lavori effettuati.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla richiesta dell'assegnatario.

**Note e osservazioni:** si evidenzia che a norma dell'art. 25, 2 comma, del Regolamento d'utenza "l'importo pari a due mensilità del primo canone di locazione (il deposito cauzionale) non è aggiornabile secondo le variazioni del medesimo e non è produttivo di interessi".



## LA RILEVAZIONE PERIODICA DEI REDDITI DEI NUCLEI FAMILIARI ASSEGNATARI

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

**Inizio della procedura:** l'APES richiede agli assegnatari, negli anni dispari, la documentazione anagrafico-reddittuale, attraverso la presentazione delle autocertificazioni previste dalla Legge, di tutti i componenti il nucleo familiare assegnatario per l'aggiornamento dei canoni di locazione (art. 28 LR 96/96).

**Documentazione necessaria:** è predisposta dall'APES ed inviata agli assegnatari.

**Descrizione della procedura:** l'utente deve trasmettere la certificazione richiesta entro il termine stabilito, se spedito per posta deve essere accompagnata dalla copia di un documento di identità personale. Devono essere indicati i redditi di tutti componenti il nucleo familiare e/o conviventi, ad eccezione degli "ospiti"; anche la posizione di coloro che non percepiscono reddito o sono studenti deve essere debitamente certificata. L'assegnatario è tenuto a comunicare qualunque variazione anagrafica avvenuta nel proprio nucleo.

La mancata presentazione di quanto richiesto comporta l'applicazione di un canone convenzionale sanzionatorio pari al doppio del canone oggettivo, oltre alla sanzione pecuniaria prevista dalla normativa vigente. È altresì applicata la procedura di cui all'art. 33 LR 96/96 (annullamento dell'assegnazione).

Il nuovo canone avrà decorrenza dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello della richiesta dei documenti. Nel caso in cui la ritardata presentazione dei documenti sia dovuta a gravi e giustificati motivi, verrà ricalcolato il canone sociale, con decorrenza dal 1 gennaio dell'anno di applicazione.

L'APES effettuerà verifiche ed accertamenti sulle autocertificazioni presentati.

**Termine della procedura:** il 1 gennaio dell'anno successivo a quello in cui si è svolta la rilevazione.

## LA DOMANDA DI REVISIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE

**Ufficio competente:** Anagrafe dell'utenza

**Inizio della procedura:** su istanza dell'assegnatario qualora il reddito del suo nucleo familiare abbia subito una diminuzione nell'anno non oggetto della rilevazione biennale.

**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'assegnatario la modulistica predisposta da APES.

**Descrizione della procedura:** l'Ufficio esamina la richiesta, aggiorna la situazione anagrafico-reddittuale, ricalcola il canone sulla base della nuova situazione reddituale del nucleo familiare e modifica la bolletta d'affitto.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla richiesta dell'assegnatario.

## MOROSITÀ

**Ufficio competente:** Contabilità Affitti

**Inizio della procedura:** d'ufficio, su rilevazione del mancato pagamento.

**Descrizione della procedura:** la morosità superiore a 2 mesi nel pagamento del canone di locazione e delle quote accessorie è causa di risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione, secondo quanto previsto dall'art. 30 LR 96/96. Il mancato pagamento comporta, inoltre, l'applicazione di una penale del 15% sulle somme dovute dopo venti 20 giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento. Periodicamente APES provvede a contestare l'eventuale morosità, dando congruo termine per il saldo, consentendo anche una rateizzazione del debito. Qualora la morosità non sia sanata, APES provvede al recupero del credito, avvalendosi anche della SEPI, fino all'esecuzione dello sfratto e/o la decadenza dell'assegnazione che viene pronunciata dal Comune proprietario. Da rilevare, comunque, che non sempre la morosità è causa di decadenza dall'assegnazione. Infatti in caso di disoccupazione o grave malattia che hanno comportato l'impossibilità, accertata da APES, di effettuare il regolare pagamento, non viene attivata la procedura prima esposta. In particolare la LR 96/96 stabilisce che in quest'ipotesi APES opererà per il recupero del credito sollecitando anche l'intervento degli enti preposti all'assistenza pubblica. Gli assegnatari che si trovano nella condizione di disagio sociale, così come è stata descritta, debbono, pertanto rivolgersi ai Servizi Sociali del USL e del Comune interessato per poter certificare il loro stato di indigenza.

**Termine della procedura:** la procedura si esaurisce con il pagamento dei canoni non corrisposti (saldo della morosità).



## LA COSTITUZIONE DEL CONDOMINIO

**Ufficio competente:** Ufficio Condomini

**Definizione:** il condominio è una situazione di diritto e di fatto che si realizza quando nel fabbricato coesistono più proprietari di alloggi. Praticamente il condominio nasce quando l'APES inizia a vendere gli alloggi del fabbricato. L'amministrazione condominiale è obbligatoria per gli edifici integralmente o prevalentemente ceduti in proprietà. Il Codice Civile stabilisce che se i proprietari sono più di quattro è necessaria la nomina di un amministratore, se sono più di dieci deve essere formalizzato uno specifico Regolamento di Condominio.

**Descrizione della procedura:** ai sensi dell'art. 32 LR 96/96, nei fabbricati in tutto o in parte ceduti in proprietà l'amministrazione è tenuta in forma condominiale. Il condominio viene costituito su richiesta dei proprietari o d'ufficio (in occasione delle vendite). Qualora APES sia proprietaria di una minoranza degli alloggi del fabbricato gli altri proprietari possono promuovere la prima assemblea del condominio per la formale costituzione e nomina dell'amministratore. I principali adempimenti dell'amministratore sono la stesura del rendiconto annuale di gestione e del bilancio preventivo delle spese da sostenere negli esercizi successivi. Anche la responsabilità di una corretta gestione degli spazi e dei servizi comuni del fabbricato compete all'amministratore. Da rilevare, infine, che in base alla LR 96/96, le spese

condominiali devono essere versate direttamente all'amministratore del condominio, cui compete di agire anche in giudizio per il recupero del credito nei confronti degli assegnatari inadempienti.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla richiesta dei proprietari.



## LA COSTITUZIONE DELLA AUTOGESTIONE

**Ufficio competente:** Ufficio autogestioni

**Definizione:** l'autogestione regolarmente costituita dagli assegnatari è un soggetto giuridico autonomo rispetto ad APES che 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 assegnatari, pertanto, hanno l'obbligo di provvedere in proprio alla gestione dei servizi comuni (es. luce scale, manutenzione area a comune, funzionamento impianti comuni), stipulando i contratti di fornitura e manutenzione ripartendo le spese tra di loro.

**Descrizione della procedura:** la costituzione dell'autogestione può essere richiesta dagli assegnatari di un fabbricato (almeno un terzo). Il funzionamento della medesima è disciplinato dal Regolamento tipo approvato dal Consiglio regionale. Al fine di favorire e promuovere l'autogestione la LR 96/96 prevede che APES accrediti per la manutenzione ordinaria una somma calcolata sul numero dei vani convenzionali. Qualora gli assegnatari o l'autogestione non provvedano a garantire i servizi di prima necessità ovvero non eseguano la manutenzione degli spazi comuni creando gravi problemi igienico-sanitari, APES interverrà d'ufficio ripartendo poi le spese a carico fra gli inquilini del fabbricato interessato. Gli assegnatari non possono sottrarsi, in tutto o in parte, al pagamento delle spese relative, neppure rinunciando ai loro diritti su impianti, servizi o parti di uso comune. Il mancato pagamento di quanto dovuto costituisce inadempimento contrattuale e può essere sanzionato a norma di legge (art. 18 e 19 del regolamento di Utenza). Da rilevare che la LR 45/98 ha istituito un fondo sociale di modesta entità, destinato alla copertura totale o parziale, di pagamenti di quote per servizi condominiali dovuti dagli assegnatari che si trovano in particolari situazioni di disagio economico, che può essere attivato su richiesta dell'interessato, previo parere positivo del Comune.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla richiesta degli assegnatari.



## I SERVIZI A RIMBORSO

**Ufficio competente:** Contabilità Affitti

**Definizione:** i servizi a rimborso costituiscono un'ulteriore modalità di gestione del patrimonio abitativo realizzando la gestione diretta da parte di APES dei servizi (es. luce scale, manutenzione ascensori, riscaldamento centralizzato, acqua etc.).

**Descrizione della procedura:** APES paga le fatture relative ai servizi comuni gestiti; addebita agli assegnatari un acconto mensile; Predispone una rendicontazione annuale delle spese effettuate e provvede a richiedere sull'ultima bolletta dell'anno il conguaglio fra quanto versato attraverso gli acconti mensili e le spese effettivamente pagate da APES. Per questo servizio APES richiede un compenso insieme al rendiconto finale.

**Termine della procedura:** la procedura si esaurisce con la trasmissione della rendicontazione di fine anno entro 60 giorni dalla sua elaborazione finale.

## LA VENDITA

**Ufficio competente:** Cessione alloggi

**Alloggi cedibili:** non tutti gli alloggi di ERP sono in vendita. Infatti, per poter presentare domanda di acquisto è necessario che l'assegnatario conduca in locazione un alloggio che rientri nell'apposito piano di cessione autorizzato dalla Regione Toscana e nei programmi decisi da Lode Pisano.

**Soggetti titolati all'acquisto e requisiti:** possono accedere all'acquisto dell'alloggio gli assegnatari ed i loro familiari conviventi, purché conducano l'alloggio stesso a titolo di locazione semplice da oltre un quinquennio e non siano morosi nel pagamento dei canoni e delle altre spese. Inoltre, devono essere in possesso di tutti i requisiti per poter mantenere la qualifica di assegnatario (residenza, non titolarità della proprietà di altri alloggi etc): In caso di acquisto da parte di un familiare convivente l'assegnatario mantiene il diritto all'abitazione.

**Documentazione necessaria:** è a disposizione dell'assegnatario la modulistica predisposta da APES.

**Descrizione della procedura:** un certo numero di alloggi ogni anno vengono individuati dal Lode per essere messi in vendita. La vendita avviene con gradualità, tenendo presente le opportunità di reinvestimento e di rinnovamento del patrimonio. Le modalità di vendita sono quelle previste dalla Legge 560/93 e dalla Delibera del Consiglio Regionale n 38/2006. APES comunica il prezzo di vendita, che ha come base il valore catastale e le ulteriori riduzioni previste dalla normativa, verifica i requisiti dell'assegnatario, predispone la documentazione tecnica e trasmette la pratica al notaio per la stipula dell'atto. Il pagamento può essere effettuato in unica soluzione o in forma rateale. L'alloggio acquistato non può essere venduto prima di dieci anni dalla data di registrazione del contratto e non può esserne modificata la destinazione d'uso. Trascorsi i 10 anni l'alloggio può essere venduto, fatto salva la facoltà di esercizio del diritto di prelazione da parte di APES. Tale diritto può essere estinto attraverso il pagamento di una somma pari al 10 del valore catastale dell'alloggio.

**Termine della procedura:** entro 60 giorni dalla conclusione positiva dell'istruttoria tecnico-amministrativa.

## LE RICHIESTE DI INTERVENTI MANUTENTIVI

**Manutenzione ordinaria all'interno dei singoli alloggi e pronto intervento (opere murarie, pavimenti, infissi)**

**Ufficio competente:** Manutenzione Ordinaria

**Definizione:** la Manutenzione Ordinaria comprende tutti gli interventi che devono essere eseguiti per conservare gli alloggi e il fabbricato in ottimo stato e quelli necessari ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti.

È dovere dell'utente mantenere con cura l'alloggio provvedendo direttamente alla manutenzione prevista dagli art. 10-11 del Regolamento di Utenza.

**Procedura:** gli interventi a carico dell'Ente Gestore, previsti dal Regolamento di Utenza, sono eseguiti su richiesta scritta, verbale o telefonica, dall'assegnatario o suo rappresentante, all'ufficio Manutenzione o all'URP. La richiesta deve contenere il codice dell'utente, la descrizione dei lavori da eseguire l'ubicazione dell'alloggio, il numero telefonico dell'assegnatario, gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio. Un tecnico dell'APES o un operaio della Ditta incaricata, dalla stessa Azienda, eseguirà un sopralluogo, previo appuntamento, entro 3 gg. lavorativi o in caso di urgenza entro 24 ore, per verificare l'entità dell'intervento da effettuare e procederà ad ordinare o ad eseguire i lavori necessari. Nei casi ritenuti di minore importanza il sopralluogo avverrà entro 30 giorni.

**Note ed osservazioni:** i lavori potranno essere a totale o parziale carico dell'Azienda e dell'assegnatario in base al Regolamento di utenza. Per quanto riguarda eventuali guasti agli impianti, l'utente è tenuto a comunicarlo tempestivamente all'ufficio Manutenzione, in quanto l'utente può essere ritenuto responsabile di eventuali danni provocati dalla sua inadempienza. L'assegnatario è tenuto, in attesa della riparazione, ad adoperarsi al massimo per limitare i danni.

In base al Regolamento vigente è necessario che l'assegnatario non sia in stato di morosità nei confronti dell'Azienda. In caso di inquilino moroso non verranno eseguiti i lavori di manutenzione, salvo gli interventi di ripristino delle condizioni di sicurezza, anche mediante il distacco delle utenze interessate od il transennamento delle parti pericolose per evitare danni agli alloggi confinanti o a terzi.

## LE RICHIESTE DI INTERVENTI MANUTENTIVI

### *Manutenzione degli impianti di riscaldamento all'interno dei singoli alloggi*

**Ufficio competente:** Manutenzione Ordinaria

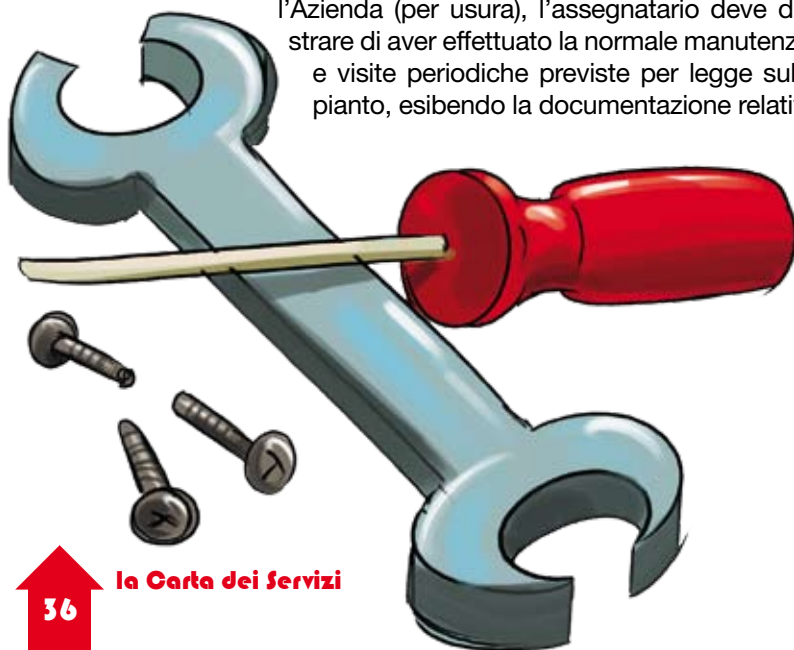
**La manutenzione e il mantenimento** in efficienza della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario, è di competenza dell'occupante dell'alloggio, così come previsto dall'art. 11 del D.P.R. 412/93.

L'utente ha l'obbligo di sottoscrivere con una Ditta di sua fiducia, regolarmente iscritta agli albi della Camera di Commercio, un contratto di manutenzione dell'impianto.

Quando la caldaia non è più riparabile, l'assegnatario deve presentare richiesta scritta di sostituzione indirizzata all'ufficio Manutenzione dell'APES indicando il codice dell'utente, l'ubicazione dell'alloggio, il numero telefonico dell'assegnatario, gli orari in cui poter effettuare il sopralluogo nell'alloggio e una dichiarazione della Ditta responsabile della manutenzione dell'impianto che ne attesti la irreparabilità.

L'APES verifica, per mezzo di una Ditta di sua fiducia, il reale stato dell'impianto, e, se del caso, procede alla sostituzione della caldaia nei modi e nei termini che saranno comunicati all'assegnatario.

Inoltre per la sostituzione della caldaia a carico dell'Azienda (per usura), l'assegnatario deve dimostrare di aver effettuato la normale manutenzione e visite periodiche previste per legge sull'impianto, esibendo la documentazione relativa.



## LE RICHIESTE DI INTERVENTI MANUTENTIVI

**Richieste di manutenzione ordinaria delle parti comuni dei fabbricati fuori dai singoli alloggi (scale, ascensori, impianti centralizzati, impianti elettrici, etc.)**

**La manutenzione ordinaria delle parti a comune**, sia interne che esterne, **sono a totale carico degli assegnatari, e degli eventuali proprietari, di tutti gli appartamenti del fabbricato, con diretta responsabilità dei singoli assegnatari.**

La manutenzione ordinaria delle parti comuni potrebbe essere effettuata, a seguito di specifico incarico da parte di tutti gli assegnatari e/o proprietari del fabbricato, da APES dietro corrispettivo.

Sono oggetto di manutenzione ordinaria delle parti comuni in particolare i seguenti interventi:

- 1) Impianto centralizzato di riscaldamento e/o produzione di acqua calda:
  - pulizia della caldaia, della canna fumaria e dei depositi combustibili;
  - manutenzione, con eventuale sostituzione dei singoli componenti, della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi come previsto dal Regolamento di Utenza;
  - oneri per l'incarico di terzo responsabile e controlli periodici a norma di legge, relativamente alla manutenzione ordinaria necessaria al funzionamento dell'impianto.
- 2) Impianto per l'approvvigionamento idrico e smaltimento scarichi:
  - manutenzione pompe autoclave e relativi apparecchi accessori per approvvigionamento idrico o smaltimento scarichi;
  - pulizia periodica delle vasche di deposito, riparazione degli apparecchi di funzionamento e chiusura dell'impianto idrico;
  - ispezione, vuotatura e pulizia delle fosse biologiche e delle fognature, dei pozzetti di raccolta acque bianche e nere con eventuale sostituzione dei chiusini ecc.
- 3) Impianto smaltimento scarichi:
  - disostruzione delle colonne di scarico nei tratti comuni.
- 4) Impianto ascensore:
  - riparazione delle parti meccaniche ed elettriche, con sostituzione di elementi di consumo ed accessori quali pattini serrature, lampade pulsantiere, ecc.;

- oneri per esercizio ed abbonamento alla conduzione e manutenzione periodica, per ispezione degli organi preposti alle verifiche biennali
- 5) Impianto centralizzato TV:
- manutenzione dell'intero impianto, con eventuale sostituzione dei singoli componenti (antenne, amplificatori, centraline, cavi, ecc).
- 6) Impianto d'illuminazione elettrico:
- Ripristino e sostituzione di apparecchi di comando comune quali orologi, luci crepuscolari e simili;
  - Ripristino degli apparecchi d'illuminazione delle parti comuni e sostituzione dei relativi accessori, quali lampade, plafoniere e simili, interruttori, conduttori ecc.;
  - Manutenzione dell'impianto citofonico e apriporta, sostituzione della pulsantiera campanelli, lampadine ecc;
  - Riparazione delle apparecchiature e della centralina di comando per il funzionamento automatico dei cancelli.
- 7) Altri interventi sulle parti comuni:
- Riparazione di vetrate ed infissi, verniciatura, sostituzione di serrature, impianti chiudi porte ecc;
  - Verniciatura e tinteggiatura delle parti comuni interne, compreso piccole riprese di intonaco ecc;
  - Riparazione e verniciatura di ringhiere interne ed esterne;
  - Manutenzione completa degli spazi a verde, di pertinenza dell'edificio, compreso taglio dell'erba, potature, ecc.

Nel caso di Condominio formalmente costituito o di Autogestione, l'assegnatario dovrà rivolgersi all'Amministratore o al responsabile dell'autogestione, il quale provvederà a ad addebitare le spese direttamente agli interessati.

**Note ed osservazioni:** eventuali interventi di sostituzione di parti di impianti ed altro, la cui rottura non è dovuta a normale usura degli stessi, sono da ritenersi interventi di manutenzione straordinaria

## LE RICHIESTE DI INTERVENTI MANUTENTIVI

### Richieste di manutenzione straordinaria delle parti comuni dei fabbricati

**Ufficio competente:** Servizio Tecnico Dirigente

**La Manutenzione straordinaria** comprende tutti gli interventi mirati a modificare e o sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché a realizzare ed integrare i servizi igienico sanitari e tecnologici; comprende altresì la trasformazione degli organismi edilizi esistenti mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano destinazioni d'uso con essi compatibili.

**Procedura:** APES, riceve richiesta scritta, verbale o telefonica, dall'assegnatario o suo rappresentante, dal Responsabile dell'Autogestione, o dal Comune proprietario per la segnalazione di interventi in questione. APES può inoltre effettuare accertamenti d'Ufficio. A seguito dell'analisi delle varie richieste, l'ufficio predispone un programma degli interventi. Solo dopo l'approvazione del LODE e il reperimento delle risorse economiche necessarie, APES provvede all'attuazione dell'intervento programmato.

**Note ed osservazioni:** in caso di Condominio questo delibererà a maggioranza sull'esecuzione dei lavori e vi provvederà direttamente. I lavori di manutenzione straordinaria e programmata saranno a carico dei proprietari proporzionalmente ai millesimi di proprietà, mentre APES parteciperà per la quota facente carico al Comune proprietario per i propri assegnatari.

I testi, tradotti nelle lingue inglese, francese, arabo, rumeno ed albanese sono disponibili presso l'URP o consultabili e stampabili dal sito [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it)

Les textes sont traduits en Anglais, Français, Arabe, Roumain. et en Albanais, ils sont disponibles auprès de l'URP (bureau des relations avec le public) ou ils sont consultables et publiés au site [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it)

Textele traduse in linba engleza, franceza, arabo, romana si albaneza, sunt la dispozitia Dumneavostre la biroul URP, sau pe [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it) unde e posibil citit si imprimantat.

The texts, translated into English, French, Arabic, Romanian and Albanian are available at the URP and on the site [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it), where they can be consulted and printed.

Tekstet, e perkthyer ne anglisht, frengjisht, arabisht, rumanisht dhe shqip mund ti gjeni prane URP-it ose per konsultim dhe stampim ne sitin [www.apespisa.it](http://www.apespisa.it)

هذه اللانحات، تم ترجمتها باللغات الأتية الإنجليزي ، الفرنسية ، اللغة العربية  
اللغة الرومانية (بلدة رومانيا) واللغة الألبانية . ويمكن الحصول علي هذه اللانحات  
من مكتب الورب أو من خلال البريد الإلكتروني

[www.apespisa.it](http://www.apespisa.it)

Finito di stampare nel mese di Marzo 2008  
presso le Industrie Grafiche della Pacini Editore S.p.A.  
Via A. Gherardesca • 56121 Ospedaletto • Pisa  
Telefono 050 313011 • Telefax 050 3130300  
[www.pacineditore.it](http://www.pacineditore.it)

