



Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale
della Provincia di Verona

La Carta dei Servizi

Il meglio di noi, per voi

INDICE

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	1
A.T.E.R IN BREVE	2
QUANDO E COME CONTATTARCI	3
RECAPITI TELEFONICI DEGLI UFFICI	4
VUOI DIVENTARE UN ASSEGNATARIO ATER ?	5
IL CONTRATTO DI LOCAZIONE	7
IL CANONE DI LOCAZIONE	9
ANNULLAMENTO E DECADENZA DELL'ASSEGNAZIONE	12
COME FARE ...	14
AUTOGESTIONE E CONDOMINIO	17
LA MANUTENZIONE DELLA CASA	20
RECLAMI	22
MODULI E REGOLAMENTI	23
I TEMPI DEI SERVIZI A.T.E.R.	24

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI ?

La “Carta dei Servizi” è il mezzo attraverso il quale chi eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente o consumatore.

Attraverso la nostra Carta dei Servizi ci impegniamo dunque a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione dei servizi che contraddistinguono l'operato dei nostri uffici e del nostro personale.

Le pagine che seguono vogliono essere una guida semplice ma al tempo stessa completa e dettagliata. Quasi un manuale di istruzioni, su come potete “usare” i nostri servizi, attraverso un linguaggio meno formale e burocratico.

Potrete orientarvi all'interno della struttura organizzativa, avere informazioni sulle procedure ed i documenti necessari per i piccoli e grandi problemi e capire con facilità a quale ufficio rivolgervi senza dover perdere tempo.

IL MEGLIO DI NOI , PER VOI !!

A.T.E.R. IN BREVE

A.T.E.R. è l'abbreviazione di Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale.

Il nostro operato è ispirato ai principi di imparzialità nel rendere a tutti lo stesso servizio, uguaglianza nel trattare con tutti allo stesso modo senza alcuna discriminazione, cortesia, rispetto dell'interlocutore, disponibilità all'ascolto e flessibilità nel rapporto con gli utenti.

Il nostro compito è gestire, per tutto il territorio di Verona e provincia, il patrimonio immobiliare di case da locare a canone sociale, ovvero dedicate a chi ha un reddito familiare che non gli consente di sostenere i costi del libero mercato.

Operiamo nell'ambito delle Leggi dello Stato e della Regione Veneto ed in stretta collaborazione con i Comuni del veronese, ai quali compete stabilire chi ha diritto ad abitare una casa A.T.E.R., valutando caso per caso le domande e stilando una graduatoria.

Costruiamo e recuperiamo abitazioni ed immobili utilizzando risorse finanziarie proprie o provenienti da finanziamenti statali o regionali, allo scopo di locarle, ma anche di venderle a prezzi economicamente competitivi.

La struttura organizzativa opera in tre aree:

- 1 - Direzionale e staff
- 2 - Amministrativa – Gestionale che si occupa dell'utenza e della gestione del patrimonio immobiliare
- 3 – Tecnica che si occupa di progettazione, direzione lavori, costruzione e manutenzione degli immobili

QUANDO E COME CONTATTARCI

Orari di apertura al pubblico

LUNEDI'	8.30 – 11.30 15.30 - 17.30
MERCOLEDI'	8.30 - 11.30
VENERDI'	8.30 - 11.30

CENTRALINO	045 8062411
FAX	045 8062432
WEB	www.ater.vr.it
E-MAIL	info@ater.vr.it
PEC	protocolloatervr@legalmail.it
MANUTENZIONE	manutenzione@ater.vr.it

NUMERI VERDI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	800.189.678
MANUTENZIONE	800.189.524

Le chiamate al numero verde sono **GRATUITE** e gli operatori risponderanno nei seguenti giorni ed orari:

LUNEDI'	8.00 – 13.00 14.00 – 18.00
MARTEDI'	8.00 – 13.00 14.00 – 18.00
MERCOLEDI'	8.00 – 14.00
GIOVEDI'	8.00 – 14.00
VENERDI'	8.00 – 14.00

RECAPITI TELEFONICI DEGLI UFFICI

DIREZIONE

Tel 045 8062458
Fax 045 8062433
Mail direzione@ater.vr.it

U.R.P.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
NUMERO VERDE 800.189.678
Tel 045 8062418/423
Mail urp@ater.vr.it

AFFARI GENERALI e PERSONALE

Tel 045 8062491
Mail suppi@ater.vr.it

INQUILINATO - UTENZA

Tel 045 8062402/403/401
Mail utenza@ater.vr.it

LEGALE E RECUPERO CREDITI

Tel 045 8062449/451
Mail protocollo@ater.vr.it
protocolloatervr@legalmail.com

PATROMINIO E VENDITE

Tel 045 8062415/416/472
Mail vendite@ater.vr.it
patrimonio@ater.vr.it

MANUTENZIONE

NUMERO VERDE 800.189.524
Mail manutenzione@ater.vr.it

PRESIDENZA

Tel 045 8062483
Fax 045 8062496
Mail presidenza@ater.vr.it

PROTOCOLLO

Tel 045 8062460 / 8062473
Mail protocollo@ater.vr.it
protocolloatervr@legalmail.com

CED - GESTIONE INFORMATICA

Tel 045 8062469
Mail deconti@ater.vr.it

AUTOGESTIONE

Tel 045 8062428/430
Mail autogestione@ater.vr.it

COMMISSIONE ALLOGGI

Tel 045 8062481
Mail commissionealloggi@ater.vr.it

CONTABILE

Tel 045 8062468/419/471/470/466
Mail zamperini@ater.vr.it

TECNICO

Tel 045 8062442
Mail ufficiotecnico@ater.vr.it

VOUI DIVENTARE UN ASSEGNATARIO ATER ?

Per l'assegnazione degli alloggi è **necessario rivolgersi agli uffici del Comune ove si risiede o si svolge la propria attività lavorativa.**

Nel caso si tratti del **Comune di Verona**, bisogna rivolgersi agli uffici dell'**AGEC**, in quanto delegata dal Comune di Verona.

I Comuni infatti indicano, in media ogni anno, un **bando pubblico** per accedere all'assegnazione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

I principali **requisiti necessari** sono:

- reddito annuo complessivo lordo del nucleo familiare non superiore a determinati limiti stabiliti dalla Regione Veneto, che possono essere verificati direttamente rivolgendosi al proprio Comune;
- possesso della cittadinanza italiana, di uno stato membro dell'Unione Europea o extra Unione Europea con regolare carta o permesso di soggiorno di durata almeno biennale e con regolare attività lavorativa;
- residenza anagrafica o attività lavorativa svolta nel Comune cui si riferisce il bando;
- non avere diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su altri alloggi;
- assenza di precedenti assegnazioni in proprietà immediata o futura vendita;
- non aver ceduto l'alloggio di e.r.p. eventualmente assegnato in precedenza;
- non occupare o aver occupato senza titolo un alloggio di e.r.p.

I Comuni verificano la documentazione, attribuiscono i punteggi, formano ed approvano una **graduatoria provvisoria**, che diverrà definitiva entro 90 giorni a seguito di ulteriori verifiche da parte della Commissione Assegnazione Alloggi.

La graduatoria viene pubblicata per 30 giorni all'Albo del Comune competente.

L'ATER comunica la disponibilità degli alloggi al Comune, che invita gli assegnatari della **graduatoria definitiva** alla scelta dell'alloggio, segue l'ordinanza di assegnazione da parte del Comune.

L'assegnazione dell'alloggio avviene tenendo conto del numero dei componenti del nucleo familiare rispetto alle dimensioni dell'alloggio stesso, di norma secondo queste regole:

Alloggio fino a 46 mq	1 persona
Alloggio da 46,01 a 60 mq	2 persone
Alloggio da 60,01 a 70 mq	3 persone
Alloggio da 70,01 a 85 mq	4 persone
Alloggio da 85,01 a 95 mq	5 persone
Alloggio da 95,01 a 110 mq	6 persone
Alloggio oltre 110 mq	6 o più persone

IL CONTRATTO DI LOCAZIONE

La **stipula del contratto di locazione** avviene entro 30 giorni dall'ordinanza di assegnazione del Comune, presso la sede dell'ATER di Verona.

Alla firma del contratto di locazione vengono **consegnate le chiavi** dell'alloggio, il Regolamento per gli assegnatari, il Regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni, la scheda di calcolo del canone di locazione, l'informativa per il trattamento dei dati personali, la certificazione di conformità degli impianti, il libretto dell'impianto di riscaldamento e la Carta dei Servizi.

Il contratto di locazione può essere ritirato dopo 60 giorni dalla firma.

L'intestazione del contratto deve essere cambiata nei seguenti casi:

- decesso dell'assegnatario;
- separazione o scioglimento del matrimonio;
- cessazione della convivenza more uxorio;
- abbandono dell'alloggio da parte del titolare.

Nel caso di **decesso dell'assegnatario** possono subentrare nel contratto i componenti del nucleo familiare, purchè conviventi da almeno due anni e nell'ordine stabilito dalla legge: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali, quelli riconosciuti, adottivi ed affiliati.

Inoltre hanno diritto anche il convivente more uxorio, gli ascendenti, i discendenti, i collaterali fino al 3° grado, purchè da sempre conviventi con l'assegnatario.

Nel caso di **separazione o scioglimento del matrimonio** l'ATER predispone un nuovo contratto in conformità alle decisioni del Tribunale.

Nel caso di **cessazione della convivenza more uxorio**, subentra nell'assegnazione il genitore che ha ottenuto l'affidamento dei figli.

Nel caso di **abbandono dell'alloggio da parte del titolare** si segue l'ordine di priorità previsto dalla Legge Regionale n. 10/1996 e s.m.i., purchè il nucleo sia in possesso dei requisiti.

Il contratto di locazione può essere disdetto dall'assegnatario in qualsiasi momento, comunicandolo all'ATER almeno tre mesi prima della data di rilascio dell'alloggio.

L'alloggio deve essere riconsegnato libero da persone e cose e giorno e orario di rilascio e restituzione delle chiavi devono essere comunicati all'Azienda entro la data di rilascio indicata nella disdetta.

Sino alla riconsegna delle chiavi devono essere pagati il canone di locazione e le spese condominiali o di autogestione e l'ATER deve essere risarcita di eventuali danni arrecati all'immobile.

IL CANONE DI LOCAZIONE

Il canone di locazione viene calcolato tenendo conto del valore dell'immobile (superficie, categoria catastale, vetustà, ecc.) e del reddito del nucleo familiare degli assegnatari.

Il canone viene aggiornato ogni anno.

Gli assegnatari hanno l'obbligo di presentare la documentazione dei redditi percepiti dall'intero nucleo familiare per l'anno precedente a quello in corso.

La mancata presentazione di quanto richiesto ha come prima conseguenza l'aumento del canone di locazione, sino ad arrivare alla decadenza dall'assegnazione.

In caso di diminuzione del reddito del nucleo familiare o di sopraggiunto stato di disoccupazione di uno o più componenti del nucleo familiare, è possibile chiedere in qualsiasi momento **la revisione del canone di locazione**, cui deve seguire un aggiornamento della situazione reddituale dopo cinque mesi.

I presupposti per la revisione del canone di locazione sussistono nel caso in cui la diminuzione del reddito comporti la variazione della fascia di reddito di appartenenza.

La revisione del canone decorre dal mese successivo all'accertamento dell'effettive condizioni dichiarate dagli assegnatari.

L'ATER effettua costantemente verifiche ed accertamenti sulla veridicità delle informazioni comunicate.

Si ricorda che in caso di dichiarazioni mendaci gli utenti saranno perseguiti penalmente.

Il canone di locazione deve sempre essere pagato.

Il **bollettino MAV (pagamento Mediante Avviso)** per **effettuare il versamento** viene recapitato **mensilmente** direttamente all'indirizzo di ciascun utente.

Per il pagamento ci si può recare:

- presso tutti gli sportelli bancari di qualsiasi banca (senza addebito di commissioni);
- presso tutti gli Uffici Postali (con addebito di commissioni);
- presso le ricevitorie SISAL, utilizzando il codice a barre presente sul bollettino (con addebito di commissioni);

E' inoltre possibile, ed anche **consigliato, predisporre un pagamento in via continuativa (SEPA)**, che permette l'addebito automatico sul proprio conto corrente bancario.

In **caso di ritardo del pagamento**, vengono applicati d'ufficio gli interessi legali.

In **caso di morosità superiore ai TRE mesi**, l'assegnatario riceverà un sollecito di pagamento e dovrà provvedere, entro i termini stabiliti, a saldare il proprio debito.

Dopo aver ricevuto il sollecito, l'assegnatario moroso può richiedere che l'ATER conceda **proroghe o pagamenti rateali non superiori a dodici mensilità.**

Qualora **l'assegnatario non provveda a saldare il proprio debito**, l'ATER intraprenderà le necessarie azioni volte al recupero del credito e/o sfratto, come previsto dalla vigente normativa in materia.

ATTENZIONE : una volta attivata la procedura giudiziale per il recupero del credito, non è più possibile chiedere né ottenere la rateizzazione degli importi insoluti.

ANNULLAMENTO E DECADENZA DELL'ASSEGNAZIONE

E' possibile perdere un appartamento in locazione a canone sociale in questi casi:

- assegnazione avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione medesima;
- assegnazione ottenuta sulla base di dichiarazioni mendaci o di documentazioni false.

In questi casi è compito del Comune trasmettere alla Commissione Alloggi la documentazione relativa agli accertamenti, affinché quest'ultima esprima il suo parere e trasmetta i relativi atti all'autorità giudiziaria.

Il Comune potrà in seguito **annullare l'assegnazione** dell'alloggio, con conseguente risoluzione del contratto di locazione, indicando nell'ordinanza il termine per il rilascio che non può essere superiore a sei mesi.

E' compito del Comune anche dichiarare la **decadenza dell'assegnazione** quando l'assegnatario :

- ha ceduto o subaffittato in tutto o in parte l'alloggio o ne ha mutato la destinazione d'uso;
- non abita stabilmente nell'appartamento (salvo autorizzazione dell'ATER, giustificata da gravi motivi);
- ha adibito l'appartamento ad attività illecite;
- ha perso i requisiti per l'assegnazione;
- non si è presentato per la stipula del contratto e non ha occupato l'alloggio nei successivi 30 giorni;
- è responsabile di grave inosservanza alle norme dei Regolamenti condominiali e/o dell'autogestione;
- ha una morosità nel pagamento dei canoni di locazione, spese di autogestione e oneri accessori superiore ai 4 mesi;

- ha superato del 75% e per due anni consecutivi il limite di reddito previsto per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica;
- non ha prodotto la documentazione relativa al reddito annuo nei termini di legge, nonostante il sollecito diffida.

L'assegnatario può anche **perdere il diritto all'assegnazione** dell'alloggio quando il reddito del nucleo familiare supera il triplo del limite per l'accesso.

COME FARE ...

- **Quando cresce il nucleo familiare ?**

Se il nucleo familiare cresce per effetto di matrimonio, adozione di minore, convivenza more uxorio anche con figli naturali riconosciuti, rientro del coniuge assegnatario, rientro del figlio che aveva abbandonato l'appartamento da non più di cinque anni, ricongiungimento familiare per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione Europea in conformità alle leggi, è possibile chiedere **l'ampliamento del nucleo**.

E' necessaria l'autorizzazione del COMUNE e la domanda deve essere presentata in forma scritta al Comune di residenza ed all'ATER.

La richiesta sarà accolta dopo aver effettuato le opportune verifiche ed il canone di locazione potrebbe variare in base alla capacità economica dei nuovi componenti del nucleo.

- **Per ospitare qualcuno ?**

L'ospitalità di terze persone è ammessa **senza l'autorizzazione** per un periodo **inferiore ai 4 mesi**.

Per un periodo **superiore ai 4 mesi, anche non consecutivi nell'arco dell'anno, è necessaria l'autorizzazione**.

La domanda deve essere presentata in forma scritta al Comune di residenza e per conoscenza all'ATER.

La richiesta sarà accolta dal Comune dopo aver effettuato le opportune verifiche e l'ATER aggiornerà il canone di locazione dal quarto mese di permanenza nell'alloggio in base al reddito dell'ospite.

In mancanza di richiesta d'autorizzazione, l'ATER applicherà un canone di locazione pari al doppio del dovuto e

l'assegnatario potrà incorrere nella decadenza dell'assegnazione.

- **Per cambiare casa ?**

Se i bisogni e le esigenze degli assegnatari cambiano è possibile partecipare ad apposito **bando emanato dal Comune di residenza.**

La domanda deve essere indirizzata al Comune, corredata di motivazioni, dati anagrafici e reddituali del nucleo familiare.

Quest'ultimo provvede a valutarla tenendo conto di alcune priorità quali l'idoneità dell'alloggio occupato, le situazioni di sovraffollamento rispetto agli standard abitativi, le esigenze di avvicinamento al luogo di lavoro o di cura se si tratta di anziani o portatori di handicap ed ulteriori motivazioni di rilevante gravità e propone agli assegnatari il nuovo alloggio.

Nel caso si tratti del **Comune di Verona**, bisogna rivolgersi agli uffici dell'**AGEC**, in quanto delegata dal Comune di Verona.

- **Per uno scambio tra inquilini ?**

Lo **scambio alloggio** tra assegnatari è un'altra possibilità di ottenere un cambio alloggio. Può avvenire consensualmente tra due assegnatari che intendono scambiarsi i rispettivi appartamenti.

La procedura in questo caso è molto più semplice e non necessita di provvedimenti comunali.

La domanda, sottoscritta da entrambi gli assegnatari e con specificate le motivazioni della richiesta, deve essere presentata in forma scritta all'ATER.

Quest'ultima effettuerà le opportune verifiche della corrispondenza tra le caratteristiche e le dimensioni

dell'alloggio e la composizione dei nuclei familiari interessati allo scambio.

In caso di accoglimento della domanda gli interessati saranno convocati presso la sede dell'ATER per la stipula dei nuovi contratti, cui seguirà l'aggiornamento dei rispettivi canoni di locazione.

- **Per acquistare una casa ATER ?**

Coloro che già vivono in un alloggio dell'ATER possono comprarlo.

Il diritto spetta a coloro che occupano da più di cinque anni un alloggio inserito nel piano di cessione e risultano in regola con il pagamento del canone di locazione e delle spese condominiali.

Consigliamo di prendere contatto con l'Ufficio Vendite per informazioni personalizzate e dettagliate.

Coloro che sono alla ricerca di un immobile da acquistare e si affacciano al libero mercato, possono comprare uno degli appartamenti che ATER pone in **vendita diretta**.

Consigliamo di consultare il nostro sito internet **www.ater.vr.it** alla sezione **ATER VENDE E AFFITTA**, dove è possibile sfogliare l'elenco completo ed aggiornato di tutti gli immobili oppure prendere contatto con l'Ufficio Vendite per informazioni dettagliate, visite agli appartamenti e preventivi per i piani di pagamento.

AUTOGESTIONE E CONDOMINIO

- **L' AUTOGESTIONE è attuata negli immobili dove ATER è l'unico proprietario.**

Gli assegnatari hanno il diritto, dovere ed obbligo, di provvedere alla gestione dei servizi e degli spazi comuni autonomamente.

Per tale gestione si avvalgono della figura del **Rappresentante dell'autogestione**, che provvedono a scegliere essi stessi in assemblea ed al quale devono versare la propria quota per i servizi.

L'Autogestione riguarda:

- la conduzione e la manutenzione ordinaria dei servizi, degli impianti, degli spazi e delle parti comuni, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento per gli assegnatari in locazione;
- la pulizia e l'uso delle parti comuni;
- la fornitura dell'acqua, dell'energia e del riscaldamento, lo spurgo dei pozzi neri, la conduzione del depuratore e ogni altro servizio che compete agli assegnatari.

Per gli ascensori la manutenzione ordinaria è affidata in abbonamento a ditte specializzate scelte dall'Autogestione.

Il Regolamento per l'Autogestione:

- spiega ampiamente i compiti del Rappresentante dell'Autogestione;
- stabilisce le modalità di convocazione e di validità dell'assemblea degli assegnatari;
- prevede che la conduzione e la manutenzione ordinaria degli impianti siano affidate dall'Autogestione a ditte o a

persone competenti e specializzate, mediante contratto scritto;

- viene consegnato ad ogni assegnatario al momento della sottoscrizione del contratto di locazione.

I compiti del Rappresentante dell'Autogestione:

- aprire le utenze (acqua, luce, ecc.) dei servizi comuni;

- gestire i servizi comuni;

- convocare ogni anno l'assemblea ordinaria di tutti gli assegnatari;

- predisporre il bilancio consuntivo (rendiconto dell'anno trascorso che sarà approvato dall'assemblea);

- predisporre il bilancio di previsione per l'anno seguente.

I compiti dell'assegnatario:

- rivolgersi al Rappresentante per tutti i problemi inerenti la gestione dei servizi comuni;

- partecipare alle assemblee ordinarie e straordinarie convocate dal Rappresentante;

- versare al Rappresentante la quota relativa alle spese di gestione.

- **II CONDOMINIO nasce negli immobili dove ATER non è l'unico proprietario.**

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

Il Regolamento condominiale contrattuale:

- è stato approvato con delibera del Consiglio di Amministrazione dell'ex I.A.C.P. n. 24/4462 del 19/9/1979, a norma delle vigenti disposizioni di legge ed è tutt'ora vigente.

- viene consegnato a coloro che diventano proprietari di un alloggio, unitamente all'atto di acquisto.

I compiti dell'assegnatario:

- rivolgersi all'Amministratore per tutti i problemi inerenti la gestione e la manutenzione delle parti comuni dell'edificio;
- versare direttamente all'Amministratore le spese per la conduzione dei servizi comuni;
- rispettare il Regolamento condominiale ed il Regolamento per gli assegnatari in locazione;
- partecipare alle assemblee con diritto di voto per tutte le delibere relative alla gestione ed alle spese dei servizi.

Un delegato dell'ATER interverrà all'assemblea per quanto concerne le spese straordinarie e quelle riguardanti gli interventi di competenza del proprietario degli immobili.

La **buona convivenza condominiale** deve essere responsabilità ed impegno di ciascun condomino, deve essere tutelata nell'interesse reciproco, per garantire a tutti una buona qualità della vita.

Non fare agli altri ciò che non vorresti fosse fatto a te !

LA MANUTENZIONE DELLA CASA

Il Regolamento allegato al contratto di locazione spiega chiaramente quali sono gli interventi a carico dell'ATER e quali a carico dell'assegnatario.

Per le opere a carico dell'ATER l'assegnatario deve presentare apposita richiesta in forma scritta.

Per gli altri lavori l'assegnatario deve provvedere direttamente e sarà ritenuto responsabile per eventuali danni dovuti a mancata richiesta di intervento o negligenza.

Per il buon funzionamento dell'**impianto di riscaldamento è importante:**

- mantenere la temperatura della caldaia nei limiti previsti dal costruttore;
- cambiare aria in ogni stanza anche più volte al giorno. Durante il cambio (bastano pochi minuti!) l'impianto deve essere acceso per evitare la formazione di condense e quindi il formarsi di muffa delle pareti esterne ed interne;
- evitare di asciugare panni sopra i radiatori, che devono sempre essere liberi da copri termo, panni, tende, ecc.;
- non chiudere le prese d'aria dell'appartamento, né chiudere la caldaia all'interno di mobili che ne impediscano il necessario ricircolo d'aria;
- non posizionare i fornelli sotto le caldaie murali, il vapore le danneggia, ne riduce la resa e crea pericolo d'incendio;
- non sostituire i componenti della caldaia con ricambi non originali.

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

Prima della stagione invernale, far eseguire da una ditta qualificata la pulizia e il controllo della caldaia facendoli riportare nel libretto dell'impianto.

Far verificare che l'impianto termo sia adeguatamente carico d'acqua (manometro, cassetta di scarico, vaso di carico, sfiato dei radiatori) per ottenere un buon funzionamento e la distribuzione del calore in tutti i locali.

Almeno ogni due anni far eseguire da una ditta qualificata:

- la pulizia della canna fumaria;
- le verifiche biennali riportate sul "libretto di impianto" quali rendimento di combustione e le analisi dei fumi.

Per il buon funzionamento **dell'impianto elettrico è importante:**

- non modificarlo (pericolosissimo ed illegale!);
- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;
- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia.

Il territorio di Verona e Provincia è stato suddiviso in **quattro zone**, ciascuna con un **tecnico** ATER di riferimento, per poter gestire al meglio la manutenzione degli alloggi e le richieste degli assegnatari.

L'intervento dell'ATER può essere richiesto:

- contattando telefonicamente o a mezzo e-mail gli uffici (vedi recapiti e orari pagina 3 e 4);
- compilando i moduli appositamente predisposti, che possono essere ritirati presso la sede dell'Azienda o scaricati dal sito internet **www.ater.vr.it** alla sezione **MODULI**.

RECLAMI

E' possibile inoltrare un reclamo all'ATER quando:

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

Il reclamo deve essere inoltrato in forma scritta all'ATER di Verona e può essere:

- consegnato a mano presso la sede ATER;
- inviato a mezzo posta all'indirizzo della sede ATER;
- inviato a mezzo fax al numero 045 8062432;
- inviato a mezzo e-mail all'indirizzo protocollo@ater.vr.it;
- inviato a mezzo posta certificata all'indirizzo protocolloatervr@legalmail.it

Il modulo appositamente predisposto può essere ritirato presso la sede dell'Azienda o scaricato dal sito internet www.ater.vr.it alla sezione **MODULI**.

L'ATER provvederà a dare riscontro entro 30 giorni dal ricevimento.

MODULI E REGOLAMENTI

La **modulistica** necessaria a gestire qualsiasi tipologia di richiesta e tutti i **regolamenti** possono:

- essere ritirati presso la sede ATER;
- richiesti contattando il **NUMERO VERDE 800 189 678**;
- scaricati dal sito internet **www.ater.vr.it** alla sezione **MODULI** ed alla sezione **REGOLAMENTI**;
- consultati ed inviati ad un proprio indirizzo e-mail dal sistema touch installato presso la sede ATER, utilizzabile dall'esterno e funzionante 24 ore su 24 tutti i giorni.

Le **richieste** possono essere:

- consegnate a mano presso la sede ATER;
- inviate a mezzo posta all'indirizzo della sede ATER;
- inviate a mezzo fax al numero 045 8062432;
- inviate a mezzo e-mail all'indirizzo protocollo@ater.vr.it;
- inviate a mezzo posta certificata all'indirizzo protocolloatervr@legalmail.it

Attenzione: quando le richieste devono essere indirizzate al Comune di residenza e, nel caso si tratti del Comune di Verona, agli uffici dell'AGEC **devono essere inviate direttamente da parte del richiedente.**

L'ATER provvederà a prendere in carico la domanda solo per quanto di sua competenza e non la trasmetterà agli altri soggetti destinatari.

I TEMPI DEI SERVIZI ATER

Ecco un breve riepilogo dei servizi gestiti dall'ATER di Verona con l'indicazione dei tempi che garantiamo.

CONSEGNA ALLOGGI Determinazione canone di locazione, firma contratto e consegna chiavi	30 giorni da ricevimento Ordinanza comunale
CAMBIO INTESTAZIONE CONTRATTO DI LOCAZIONE Verifica requisiti e documentazione, stipula nuovo contratto	90 giorni dalla presentazione della documentazione
REVISIONE CANONE DI LOCAZIONE Verifica requisiti e documentazione, determinazione nuovo canone	30 giorni dalla presentazione della documentazione
AMPLIAMENTO NUCLEO FAMILIARE Verifica requisiti e documentazione, comunicazione al Comune	30 giorni dalla presentazione della documentazione
OSPITALITA' TEMPORANEA Verifica requisiti e documentazione, comunicazione al Comune	30 giorni dalla presentazione della documentazione
CAMBIO ALLOGGIO Verifica requisiti e documentazione, aggiornamento anagrafe utenza, determinazione nuovo canone locazione	30 giorni dal ricevimento dell'ordinanza comunale
ATTIVAZIONE RECUPERO CREDITI MOROSITA' CANONI LOCAZIONE	15 giorni dalla verifica

ATTIVAZIONE RECUPERO CREDITI MOROSITA' SPESE AUTOGESTIONE E SPESE CONDOMINIALI	15 giorni dalla presentazione della documentazione
COSTITUZIONE AUTOGESTIONE Convocazione assemblea, illustrazione Regolamento Autogestione nomina Rappresentante Autogestione	30 giorni dalla consegna degli alloggi
COSTITUZIONE CONDOMINI Convocazione attivata a seguito richiesta dei condomini proprietari	60 giorni dalla presentazione della richiesta
MANUTENZIONE PRONTO INTERVENTO Sopralluogo e messa in opera	entro 24 ore da segnalazione telefonica o in forma scritta
MANUTENZIONE ORDINARIA Sopralluogo	Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta
MANUTENZIONE STRAORDINARIA Sopralluogo	Entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta
RIPARAZIONE CALDAIA Rimborso spese se dovuto	60 giorni dalla presentazione della documentazione
SOSTITUZIONE CALDAIA Caldaia non funzionante	Entro 36 ore da segnalazione telefonica o in forma scritta
SOSTITUZIONE CALDAIA Caldaia funzionante	30 giorni dalla presentazione della richiesta

RIMBORSO DEPOSITO CAUZIONALE SE DOVUTO A seguito di sopralluogo in contraddittorio con tecnico di zona	90 giorni dalla presentazione della documentazione
SPESE ALLOGGI SFITTI Liquidazione spese servizi comuni e/o singole utenze ai Rappresentanti Autogestione e/o Amministratori Condominio	entro 90 giorni dalla presentazione della richiesta
ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE Veri fca documentazione, predisposizione provvedimento amministrativo	45 giorni dalla presentazione della richiesta
DICHIARAZIONE ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE	15 giorni dalla emissione della fattura quietanzata
ESTINZIONE ANTICIPATA DEL DEBITO RESIDUO E CANCELLAZIONE IPOTECA Verifica piano ammortamento, saldo debito residuo	entro 45 giorni dalla presentazione della richiesta
DICHIARAZIONE CANCELLAZIONE IPOTECA Rilascio dichiarazione quietanzata e assenso per cancellazione ipoteca	entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta
RICHIESTE VARIE DEGLI ASSEGNATARI Verifica e riscontro delle istanze da parte dell'U.R.P.	entro 5 giorni dalla presentazione della richiesta
SEGNALAZIONI E RECLAMI Verifica e riscontro delle istanze da parte degli Uffici competenti	entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo / istanza

Azienda Territoriale
per l'Edilizia Residenziale
della Provincia di Verona

Piazza Pozza, 1 c/e
37123 Verona

www.ater.vr.it

Aggiornato nel mese di giugno 2014