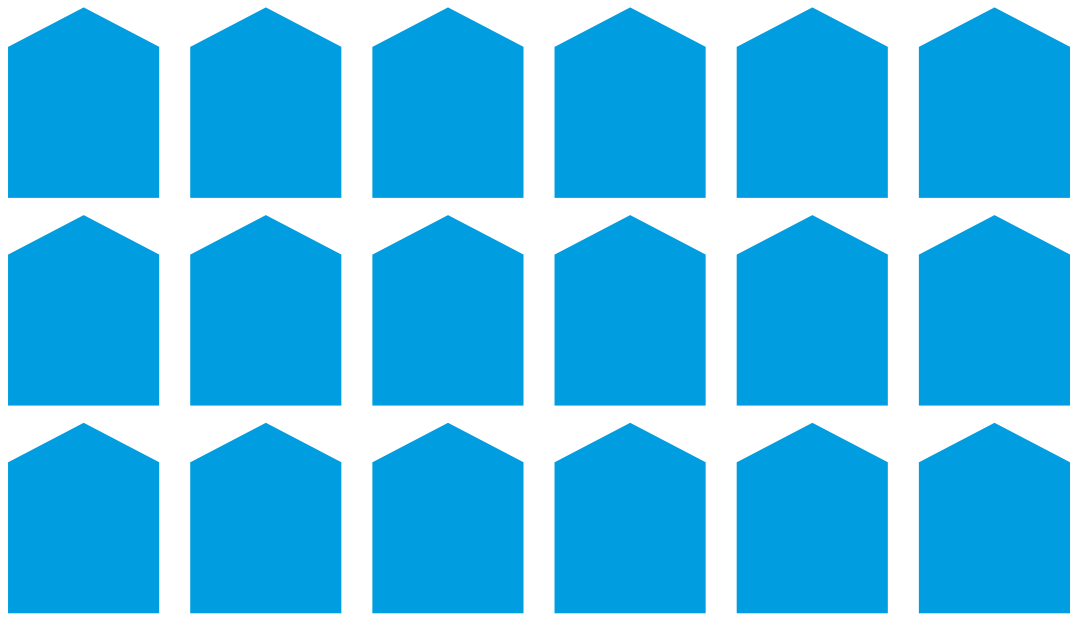




La Carta dei Servizi



indice

Casa Livorno e Provincia S.p.A.	4
Che cosa facciamo ...	5
Il Patrimonio di E.R.P.	5
La funzione della Carta dei servizi ed i principi su cui opera l'Azienda	7
Casalp si impegna a ...	8
Il contratto e la locazione	8
La manutenzione degli alloggi	9
Gestioni condominiali e servizi a rimborso	10
Le vendite	10
I rimborsi agli utenti	11
Informazioni e reclami	11
L'assegnatario di alloggio E.R.P. può ...	13
L'assegnatario di alloggio E.R.P. ha l'obbligo di ...	14
Promemoria: quanto tempo occorre per ...	17
Contattaci	19
Uffici periferici sul territorio	19

CASA LIVORNO E

Casa Livorno e Provincia S.p.a. (CASALP), nasce il 1 Aprile 2004 come società per azioni a totale partecipazione pubblica (la proprietà è dei 19 Comuni della Provincia di Livorno), che fornisce servizi per l'abitare sociale.

CASALP e i Comuni della Provincia di Livorno, esercitano in forma associata (LODE) le funzioni relative all'edilizia residenziale pubblica nell'ambito provinciale ai sensi della LRT 77/98.

I rapporti fra Casa Livorno e Provincia e i Comuni associati nel LODE (Livello Ottimale d'Esercizio) sono regolati dal Contratto di servizio siglato in data 28 Dicembre 2015.

In virtù del contratto di servizio, CASALP è Soggetto Gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni.

L'attività di CASALP è disciplinata dalla Legge Regionale n.2 entrata in vigore il 25/01/2019, che contiene disposizioni in materia di Edilizia Residenziale Pubblica.

PROVINCIA S.P.A.

CHE COSA FACCIAMO...

- Realizzazione e gestione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e a canone concordato
- Costruzione di nuovi alloggi di edilizia sociale (anche nell'ambito dei Piani di Recupero Urbano)
- Amministrazione e Gestione del patrimonio
- Progettazione e direzione dei lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria
- Supporto ai Comuni nello sviluppo delle politiche abitative
- Servizio di reperibilità h24 per emergenze e urgenze

IL PATRIMONIO DI E.R.P. ...

Il patrimonio di E.R.P. è composto da circa 8600 alloggi e circa 300 fondi dislocati su tutto il territorio provinciale.



LA FUNZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI ED I PRINCIPI SU CUI OPERA L'AZIENDA

La Carta dei Servizi nasce con lo scopo di informare gli utenti facendo loro conoscere i servizi offerti da Casalp.

CASALP opera garantendo i seguenti principi:

- **uguaglianza dei diritti degli utenti:** applicazione di regole uguali per tutti gli utenti senza alcuna forma di discriminazione
- **imparzialità:** obiettività dell'attività svolta con individuazione preventiva di regole che definiscano modalità e criteri per l'erogazione dei servizi
- **continuità:** efficiente contatto con l'utenza anche a mezzo del servizio di reperibilità H24
- **partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio:** adozione di strumenti volti a favorire il contatto con l'utenza, nella prospettiva di un dialogo sempre più aperto con l'utenza; confronto trasparente ed attivo con le associazioni sindacali degli inquirenti
- **trasparenza:** condivisione con gli interlocutori di informazioni complete e chiare. Assegnatari ed utenti hanno diritto di accesso a tutti gli atti che li riguardano, secondo le modalità previste dalla normativa. Le informazioni oltreché negli orari di ricevimento sono date per lettera, tramite comunicazioni allegate ai bollettini mensili, a mezzo del sito internet www.casalp.it
- **riservatezza:** i dati acquisiti sono limitati a quelli strettamente necessari per i procedimenti d'ufficio. La conservazione dei dati avviene con le protezioni previste dalla legge.

1 IL CONTRATTO E LA LOCAZIONE

- **Firmare il contratto di locazione entro 10 giorni** dalla determina di assegnazione del Comune o dalla fine dei lavori di ripristino dell'alloggio se successiva.
In caso di assegnazione di immobili di nuova costruzione, verrà predisposto un piano organizzativo per la stipula dei nuovi contratti comunicato agli assegnatari
- **Consegnare** ai nuovi assegnatari tutta **la documentazione** necessaria all'attivazione delle utenze individuali (luce, acqua e gas)
- **Determinare il canone di locazione** sulla base della documentazione reddituale del nucleo familiare assegnatario
- **Accertare** periodicamente (tutti gli anni dispari) **la situazione familiare e reddituale** degli assegnatari
- **Aggiornare il canone di locazione** sulla base dell'accertamento periodico, dal gennaio successivo all'anno di verifica
- **Modificare su richiesta dell'utente, il canone di locazione** (dal secondo mese successivo alla richiesta) e/o la composizione del nucleo familiare (dal mese successivo alla presentazione della richiesta) se sono variate le condizioni socio-economiche e la composizione del nucleo familiare stesso
- **Svolgere attività di controllo** sull'effettiva occupazione dell'alloggio e sul rispetto del Regolamento d'utenza
- **Accertare la permanenza dei requisiti** per il mantenimento dell'assegnazione.

IMPEGNA A...

2 LA MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

- ▶ **Accogliere le segnalazioni** di interventi manutentivi negli alloggi ed effettuare i sopralluoghi conseguenti
- ▶ **Effettuare gli interventi** manutentivi tramite imprese iscritte nell'Elenco fornitori della Società
- ▶ **Ripristinare gli alloggi** tornati nella disponibilità di Casalp a seguito di riconsegna da parte del precedente assegnatario, con adeguamento degli impianti ed eventuale sostituzione dei sanitari ed altre lavorazioni (ove necessarie), in un periodo compreso tra 20 e 45 giorni, dalla data del conferimento dell'incarico alla ditta, a seconda delle condizioni dell'alloggio.

I tempi degli interventi manutentivi sono i seguenti:

	COMUNE DI LIVORNO	COMUNI DELLA PROVINCIA
Su segnalazione si interviene entro	<u>Casi urgenti:</u> entro 24 ore	<u>Casi urgenti:</u> entro 24 ore
	<u>Casi non urgenti:</u> entro 48 ore	<u>Casi non urgenti:</u> verifiche programmate dai tecnici e concordate con l'Utente
Dal sopralluogo si interviene entro	<u>Casi urgenti:</u> immediatamente	<u>Casi urgenti:</u> immediatamente
	<u>Casi non urgenti:</u> verifiche programmate dai tecnici e concordate con l'Utente	<u>Casi non urgenti:</u> verifiche programmate dai tecnici e concordate con l'Utente

3 GESTIONI CONDOMINIALI E SERVIZI A RIMBORSO

- **Amministrare i servizi accessori** (luce scale, ascensore, riscaldamento, acqua e gas se centralizzati, etc...) ed effettuare la loro riscossione in forma di quote mensili in acconto , rendicontazione e conguaglio annuale, con successiva approvazione in sede di assemblea condominiale ove previsto dalla L. 220/15.

Le quote di acconto mensili sono calcolate sulla base delle spese sostenute nell'anno precedente

- **Gestire le parti comuni del fabbricato** e ripartire le relative spese, secondo la legislazione regionale e quella nazionale
- **Collaborare con gli assegnatari e i condomini** al fine di giungere ad una gestione sempre migliore degli spazi comuni.

4 LE VENDITE

La Regione Toscana conferisce ai Comuni la possibilità di vendere il patrimonio Erp secondo piani di vendita, la cui eventuale approvazione spetta ai Comuni.

5 I RIMBORSI AGLI UTENTI

- ▶ **Rimborsare** le eventuali somme relative al conguaglio delle gestioni condominiali
- ▶ **Restituire la cauzione** (corrisposta al momento della firma del contratto) al termine del rapporto locativo. (entro 60 giorni dalla verifica della conformità dell'alloggio: al momento della restituzione, l'alloggio dovrà essere conforme allo stato originario della consegna)
- ▶ **Rimborsare le somme derivanti dai ricalcoli** per modifiche del nucleo familiare o dei redditi .

6 INFORMAZIONI E RECLAMI

Nei giorni ed orari consultabili nel sito internet www.casalp.it, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione di tutti gli Utenti per ogni richiesta, segnalazione e reclamo.

In relazione alla tipologia di richiesta presentata dall'Utente, l'URP fornirà una risposta immediata; qualora sia necessaria una più dettagliata attività istruttoria della pratica, la risposta sarà fornita non oltre 30 giorni dalla richiesta.



L'ASSEGNATARIO DI ALLOGGIO E.R.P. PUÒ ...

Accedere, su semplice richiesta, ai **documenti che lo riguardano** relativi al rapporto di locazione e all'alloggio occupato

Richiedere la modifica del canone mensile a seguito della diminuzione del reddito percepito nell'anno precedente o in corso e/o dei componenti del nucleo familiare

Ottenere l'autorizzazione all'ingresso nel nucleo familiare, di parenti entro il 3° grado, previa verifica dei requisiti per il mantenimento dell'assegnazione

Ottenere, previa richiesta motivata **l'autorizzazione all'ospitalità temporanea di terze persone** (la residenza anagrafica nell'alloggio non costituisce titolo per il subentro)

Ottenere, previa motivata e documentata comunicazione, **l'autorizzazione alla coabitazione di terze persone** che prestano attività lavorativa di assistenza ai componenti del nucleo familiare, legate allo stesso esclusivamente da rapporti di lavoro

Ottenere l'esecuzione degli interventi manutentivi ritenuti necessari da Casalp, sostenendone il costo secondo le modalità previste dal Regolamento d'Utenza

Effettuare, a propria cura e spese, **interventi di miglioria ed innovazione nell'alloggio**, dopo aver presentato formale richiesta a Casalp e dopo averne ricevuto regolare autorizzazione, nel rispetto di tutte le norme vigenti relative agli interventi edilizi ed impiantistici.

L'ASSEGNATARIO DI ALLOGGIO E.R.P.

- ▶ **Occupare l'alloggio assegnato entro 60 giorni** dalla stipula del contratto di locazione
- ▶ **Pagare regolarmente il canone di locazione** e gli altri importi addebitati nella bolletta inviata mensilmente (spese di luce, acqua, gas, pulizia delle parti comuni, giardinaggio ed altri servizi/addebiti)
- ▶ **Comunicare ogni variazione del nucleo familiare** entro 60 giorni dalla variazione anagrafica
- ▶ **Conservare con diligenza la documentazione** rilasciata al momento della consegna dell'alloggio (contratto di locazione, certificati di conformità impianti e Attestato di Prestazione Energetica – APE)
- ▶ **Risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato** per l'intero periodo della locazione, chiedendo preventiva autorizzazione a Casalp per assenze superiori a tre mesi;
- ▶ **Non subaffittare** o cedere la disponibilità dell'alloggio, né adibire l'alloggio ed i locali annessi ad usi diversi da quello abitativo

HA OBBLIGO DI ...

- ▶ **Mantenere con cura l'alloggio assegnato** e consentire agli incaricati di Casalp lo svolgimento delle necessarie visite per la verifica della modalità di conduzione e delle condizioni dell'immobile e per l'effettuazione di interventi di manutenzione che lo riguardino anche indirettamente. Lo stato di fatto dell'alloggio deve mantenersi conforme alla planimetria ricevuta dall'assegnatario alla consegna dello stesso
- ▶ **Osservare le norme** del contratto di locazione e del Regolamento d'utenza
- ▶ **Rispondere alla richiesta di informazioni** per l'accertamento della situazione economica e reddituale del nucleo familiare e degli altri requisiti per la permanenza dell'assegnazione
- ▶ **Utilizzare adeguatamente le parti comuni** dell'edificio, senza pregiudicarne l'utilizzo altrui con lo scopo di garantire la pacifica convivenza
- ▶ **Provvedere**, al momento della riconsegna dell'alloggio, alla rimozione degli arredi, al disallaccio delle utenze, ed in caso di modifiche catastali non autorizzate, al ripristino dell'alloggio come da planimetria originaria.



PROMEMORIA:
QUANTO TEMPO
OCCORRE PER ...

Firma del contratto	Entro 10 giorni	Da determina di assegnazione o da fine lavori di ripristino
Ingresso nell'alloggio	Entro 60 giorni	Dalla consegna delle chiavi dell'alloggio
Modifica canone per diminuzione reddito	Dal secondo mese successivo	alla presentazione della richiesta
Modifica canone per variazione nucleo familiare	Dal mese successivo	Alla presentazione della richiesta
Restituzione cauzione	Entro 60 giorni	Da verifica conformità alloggio riconsegnato
Prosecuzione rapporto locativo; variazione nucleo familiare in ingresso; ospitalità di terze persone; coabitazione a fini assistenziali	Entro 45 giorni	Dalla presentazione della richiesta
Reclami	Entro 30 giorni	Dalla presentazione della segnalazione



contattaci

sede: VIALE IPPOLITO NIEVO 59/61
57122 LIVORNO

centralino: 0586.448611

fax: 0586.406063

posta elettronica: info@casalp.it

posta certificata: info.casalp@pec.it

sito ufficiale: www.casalp.it

URP telefonico: 0586.448677

servizio reperibilità tecnica: 348.3312919
solo per emergenze: attivo tutti i giorni
dalle ore 8.00 alle ore 21.00

servizio reperibilità H24: 339.2037765
solo per emergenze
(servizio affidato a Ditta incaricata)

uffici periferici sul territorio

LIVORNO Punto di ascolto - Quartiere Shangai
Via Fratelli Bandiera 23

PIOMBINO Centro Civico - Quartiere Porta a Terro Desco
Via Lerario, 104

PORTOFERRAIO Palazzo Municipale

CECINA Comune Amico

CASALP S.P.A.
LIVORNO 57122
VIALE I. NIEVO 59/61
TEL. 0586.448611
WWW.CASALP.IT