



# **CARTA DEI SERVIZI**

**Approvata con Delibera del Commissario Straordinario n. 40 del 11/12/2024**

## Sommario

<b>PRESENTAZIONE .....</b>	<b>2</b>
<b>ASSEGNAZIONE ALLOGGIO E.R.P. ....</b>	<b>2</b>
<b>IL CONTRATTO DI LOCAZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>LA MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI .....</b>	<b>3</b>
<b>GESTIONE AUTONOMA PARTI COMUNI .....</b>	<b>3</b>
<b>L'ASSEGNATARIO DI ALLOGGIO E.R.P. PUÒ .....</b>	<b>3</b>
<b>L'ASSEGNATARIO DI ALLOGGIO E.R.P. DEVE ... ..</b>	<b>4</b>
<b>IMMOBILI AD USO DIVERSO DA ABITAZIONE .....</b>	<b>6</b>
<b>VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>ORARIO DI RICEVIMENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>
<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>6</b>

## **PRESENTAZIONE**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale l'Istituto Autonomo per le Case Popolari della provincia di Enna, delinea principi, criteri e modalità per l'erogazione dei servizi ad ogni singolo utente.

Essa evidenzia inoltre le caratteristiche dei servizi, individua diritti e doveri tra l'Istituto e l'inquilinato.

Con la Carta dei Servizi, l'I.A.C.P. ci si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali, riportati di seguito ed a dare le notizie utili sulla gestione, sull'utilizzo del patrimonio e a rispondere alle aspettative di tutti i cittadini che attendono una prestazione del servizio pubblico, professionale e corretta.

### **LA CARTA DEI SERVIZI SI ISPIRA AI PRINCIPI DI..**

#### **Comunicazione e Trasparenza**

Gli utenti, di fronte a un bisogno o un disagio, devono sapere dove andare e a chi rivolgersi. L'I.A.C.P. si impegna a rispondere agli utenti con tempestività e a comunicare in un linguaggio chiaro, semplice e di facile comprensione.

#### **Imparzialità**

I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione legati al sesso, alla razza, alla lingua, alla regione e alle opinioni politiche.

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve ispirarsi ai criteri di obiettività e giustizia attraverso regole che definiscano modalità e criteri per l'erogazione dei servizi.

#### **Rispetto della persona**

L'attenzione centrale deve essere posta alla persona. A tutti deve essere garantita la tutela della privacy al fine di rispettarne la dignità.

#### **Efficienza ed efficacia**

L'I.A.C.P. persegue un graduale processo di miglioramento della qualità, dell'economicità e dell'efficienza dei servizi, individuando nuovi modelli operativi e implementando soluzioni tecniche, procedurali ed amministrative ritenute idonee al perseguimento di tale scopo.

### **ASSEGNAZIONE ALLOGGIO E.R.P.**

Per ottenere un alloggio la domanda dovrà essere presentata **al proprio Comune di Residenza e/o al Comune dove si presta l'attività lavorativa.**

A seguito di una graduatoria, dapprima provvisoria e successivamente definitiva, il Comune assegna l'alloggio agli aventi diritto che abbiano mantenuto i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia.

## IL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Dopo il provvedimento di assegnazione l'I.A.C.P. avvia la procedura per la stipula del contratto di locazione e la consegna dell'alloggio.

In particolare acquisisce le dichiarazioni reddituali necessarie per la determinazione del canone di locazione.

Il contratto di locazione, dopo la firma, viene consegnato all'assegnatario unitamente al Regolamento degli inquilini anch'esso sottoscritto dall'assegnatario.

Il rapporto locativo è disciplinato dalle norme vigenti in materia di edilizia residenziale pubblica oltre che dal codice civile e dalle norme speciali che regolamentano la locazione.

## LA MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Lo I.A.C.P. ricevute le segnalazioni **effettua i sopralluoghi conseguenti e le opere di manutenzione straordinaria, non imputabili all'assegnatario o a terzi, nonché quelle che non sono a carico dell'assegnatario secondo le previsioni di cui al Regolamento degli inquilini.**

**Lo Iacp effettua gli interventi manutentivi** tramite operatori economici di fiducia dell'Ente riscontrabili nella piattaforma *e-procurement* certificata dell'Ente.

## GESTIONE AUTONOMA PARTI COMUNI

Negli edifici le cui unità immobiliari sono tutte di proprietà dello Iacp, ai sensi dell'art. 24 del D.P.R.1035/72, *“Gli istituti autonomi per le case popolari autorizzano la gestione autonoma degli stabili dà parte degli assegnatari di alloggi in locazione e con patto di futura vendita. L'autorizzazione è concessa qualora venga richiesta da almeno il 60% degli assegnatari dello stabile ed ha efficacia vincolante nei confronti di tutti gli assegnatari...”*

**La gestione autonoma è disciplinata dall'apposito regolamento adottato dall'Istituto e pubblicato nel sito istituzionale nell'apposita sezione “Regolamenti”.**

## 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;

**Chiedere il ricalcolo del canone** di locazione mensile per la diminuzione del reddito complessivo percepito dai componenti del nucleo familiare;

**Chiedere l'autorizzazione all'ospitalità temporanea di terze persone.** L' autorizzazione è concessa dall'I.A.C.P. per un periodo non superiore a sei mesi, prorogabile per un solo altro semestre, quando l'istanza dell'assegnatario è determinata da obiettive esigenze di assistenza a tempo determinato, o da altro giustificato motivo, da valutarsi da parte dell'Istituto; l'ospitato non acquista

la qualifica di assegnatario, né alcun diritto alla permanenza nell'alloggio ed al subentro nell'assegnazione;

**Chiedere l'autorizzazione alla coabitazione** di terze persone legate all'assegnatario da rapporti di lavoro e che prestano assistenza a uno o più componenti del suo nucleo familiare; l'autorizzazione alla coabitazione concessa dall'I.A.C.P. viene automaticamente meno alla cessazione del rapporto di lavoro, cessazione che l'assegnatario è obbligato a comunicare immediatamente all'Istituto; il lavoratore che coabita con l'assegnatario non acquista la qualifica di assegnatario, né alcun diritto alla permanenza nell'alloggio ed al subentro nell'assegnazione;

**Chiedere, con istanza motivata, l'autorizzazione alla convivenza** con parenti e affini fino al 3° grado, o con persone anche non legate all'assegnatario da vincoli di parentela o affinità, quando la convivenza è **finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale**.

L'autorizzazione è concessa previa verifica della permanenza dei requisiti per l'assegnazione. Il reddito della persona convivente concorre alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone di locazione;

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

**Chiedere il cambio alloggio con altro assegnatario**, sempre che l'istanza, presentata da entrambi gli assegnatari, sia motivata, come prevede l'art. 13 del D.P.R. 1035/72:

- da variazioni in aumento o in diminuzione del nucleo familiare;
- da esigenze di avvicinamento al posto di lavoro o da gravi necessità familiari.

È escluso il cambio con altro alloggio composto di un numero di vani abitabili superiore al numero dei componenti il nucleo familiare del richiedente più uno;

**Chiedere, decorso un numero minimo di anni stabiliti dalle relative norme di riferimento e a condizione che sia in regola con il pagamento dei canoni di locazione e degli oneri accessori, di acquistare** l'alloggio e le relative pertinenze, inserite nei piani di vendita approvati dalle autorità competenti secondo le vigenti disposizioni di legge in materia di E.R.P.;

**Disdire il contratto di locazione** con un preavviso di almeno 6 mesi.

#### **L'ASSEGNATARIO DI ALLOGGIO E.R.P. DEVE ...**

**Risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato** per l'intero periodo della locazione, chiedendo preventiva autorizzazione allo I.A.C.P. per assenze superiori a tre mesi;

**Pagare regolarmente il canone di locazione** e gli oneri accessori inclusi quelli relativi alla gestione autonoma/condominiale;

**Presentare ogni due anni la certificazione dei redditi, tramite Sindacati degli inquilini/Caaf convenzionati**, di tutti i componenti del proprio nucleo familiare;

**Mantenere con cura l'alloggio assegnato;**

**Non apportare modifiche** all'alloggio se non previa autorizzazione scritta dello IACP;

**Osservare le norme** del contratto di locazione e del Regolamento degli inquilini;

**Consentire agli incaricati dello I.A.C.P.** 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.

**Utilizzare adeguatamente le parti comuni dell'edificio**, senza pregiudicarne l'utilizzo altrui con lo scopo di garantire la pacifica convivenza;

**Non subaffittare** o cedere la disponibilità dell'alloggio, né adibire l'alloggio ed i locali annessi ad usi diversi da quello abitativo;

**Comunicare il matrimonio**, l'inizio della convivenza more uxorio, la nascita e l'adozione di figli, e l'affidamento stabilito con provvedimento dell'autorità giudiziaria.

La comunicazione deve essere presentata allo I.A.C.P. **entro un mese** dal verificarsi di uno degli eventi sopra indicati; ricevuta la comunicazione l'I.A.C.P. procede alla verifica della permanenza dei requisiti per l'assegnazione.

Il reddito della persona convivente concorre alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone di locazione;

**Provvedere**, al momento della riconsegna dell'alloggio, alla rimozione degli arredi, al disallaccio delle utenze, ed in caso di modifiche non autorizzate, al ripristino dell'alloggio come da planimetria originaria.

**In caso di inosservanza di uno degli obblighi sopra indicati e/o del venir meno dei requisiti** per l'assegnazione stabiliti dall'art. 2, del dpr 1035/1792, l'inquilino incorrerà nella decadenza dall'assegnazione e nella procedura di sfratto per morosità/risoluzione per inadempimento.

## **SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE**

In caso di decesso dell'assegnatario possono subentrare nel contratto di locazione i componenti del suo nucleo familiare secondo il seguente ordine: coniuge, figli legittimi naturali riconosciuti ed adottivi e dagli affiliati con loro conviventi. Fanno altresì parte del nucleo il convivente more uxorio, gli ascendenti, i discendenti, i collaterali fino al terzo grado purché la stabile convivenza con l'assegnatario duri da almeno due anni prima del suo decesso e sia dimostrata nelle forme di legge.

Possono essere considerati componenti del nucleo familiare anche persone non legate da vincoli di parentela o affinità, qualora la convivenza istituita sia finalizzata alla **reciproca assistenza morale e materiale**, duri da almeno due anni prima del decesso dell'assegnatario e sia dimostrata nelle forme di legge..

In caso di separazione, di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili del medesimo,

L'Istituto provvede all'eventuale voltura del contratto di locazione uniformandosi alla decisione del Giudice.

Al momento della voltura del contratto, l'Istituto verifica, per il subentrante e gli altri componenti del nucleo familiare, la permanenza dei requisiti per l'assegnazione di cui all'art. 2 dpr 1035/72.

### **IMMOBILI AD USO DIVERSO DA ABITAZIONE**

L'assegnazione degli immobili ad uso diverso (locali commerciali, magazzini, uffici, ecc.) viene disciplinata dal Regolamento per la locazione di immobili ad uso non abitativo pubblicato sul sito internet dell'Istituto [www.iacpenna.it](http://www.iacpenna.it) nell'apposita sezione "Regolamenti".

### **VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

L'I.A.C.P. può utilizzare appositi questionari o altri strumenti idonei per valutare la qualità dei servizi e il rispetto della "Carta dei servizi" da parte dei propri dipendenti. Viene garantito l'anonimato.

### **CONTATTI**

**Sede:** Viale Armando Diaz n. 54 - 94100 Enna

**Centralino:** 0935/528411

**Posta elettronica:** [info@iacpenna.it](mailto:info@iacpenna.it)

**Posta elettronica certificata:** [iacpenna@pec.iacpen.it](mailto:iacpenna@pec.iacpen.it)

**Sito internet:** [www.iacpenna.it](http://www.iacpenna.it)

### **ORARIO DI RICEVIMENTO**

Lo IACP DI ENNA è aperto al pubblico nei giorni di:

**lunedì - mercoledì – venerdì**  
**dalle ore 09.00 alle 12.00**

**lunedì pomeriggio**  
**dalle ore 15.00 alle ore 16.30**

### **PUBBLICITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

L'I.A.C.P. si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti. Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta

### **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal 11/12/2024 ed è soggetta a revisione periodica.