

ACER



Agenzia Campana per l'Edilizia Residenziale



Carta dei Servizi

dei Diritti e Doveri degli Inquilini 2023-2025

Via Domenico Morelli, 75 - 80121 Napoli - tel. 081 7973241
CF: 08496131213 - www.acercampania.it - PEC: acercampania@legalmail.it

Indice

ORGANI DI GOVERNO	4
1 Capitolo OBIETTIVI	5
1.1 Verso la carta.....	5
1.2 Gli utenti (Stakeholders)	5
2 Capitolo MISSION	6
2.1 L'Agenzia.....	6
3 Capitolo PRINCIPI DI SERVIZIO	6
3.1 Quadro normativo di riferimento	6
3.2 Eguaglianza	7
3.3 Imparzialità.....	7
3.4 Continuità.....	7
3.5 Efficacia ed efficienza.....	7
3.6 Trasparenza, chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni	7
3.7 Riservatezza –Trattamento dei dati	7
4 Capitolo SERVIZI EROGATI	8
4.1 Servizi di gestione immobiliare.....	8
4.2 Servizi tecnici e manutentivi.	8
4.3 Servizi amministrativi e servizi generali.	9
4.4 Accessibilità ai servizi.....	9
5 Capitolo TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI	10
5.1 Strumenti di comunicazione e di informazione.....	10
5.2 Relazione con gli utenti: cortesia ed inclusività.....	10
5.3 Partecipazione.	11
5.4 Rimborsi.....	11
5.5 Reclami.	11
5.6 Strumenti e forme di partecipazione.	12
5.7 Conciliazioni.....	12
6 Capitolo DOVERI DEGLI UTENTI	12
6.1 È fatto obbligo agli inquilini di:	12

6.2	È fatto divieto agli inquilini di:	14
7	Capitolo AREE COMUNI E A VERDE	15
8	Capitolo CONSEGNA E RILASCIO DELL'ALLOGGIO	15
9	Capitolo CONTRATTO DI LOCAZIONE	16
10	Capitolo RIPARTIZIONE ONERI ACCESSORI DI GESTIONE E MANUTENZIONE FRA ENTE GESTORE ED UTENZA.....	16
11	Capitolo PARTECIPAZIONE ED AUTOGESTIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI COMUNI	17
12	Capitolo ONERI DI TIPO AMMINISTRATIVO	17
13	Capitolo LAVORI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ED ONERI CON SPESA A CARICO DELL'ENTE E DEI PROPRIETARI NEI CONDOMINI MISTI	18
13.1	Impianto di riscaldamento centralizzato.....	18
13.2	Impianti ascensori.....	18
13.3	Impianti di ventilazione	19
13.4	Impianto autoclave.....	19
13.5	Impianto dell'acqua potabile e antincendio.....	19
13.6	Impianti di illuminazione - suoneria – citofonico	19
13.7	Impianto centralizzato tv	19
13.8	Area a verde	19
13.9	Manutenzione e fornitura in genere relativa alle parti comuni.....	20
14	Capitolo LAVORI CON ONERI A CARICO DEGLI ASSEGNATARI E RECUPERO SU RIPARTO DELLA SPESA	21
14.1	Impianto di riscaldamento centralizzato	21
14.2	Impianto ascensore.....	22
14.3	Impianto di smaltimento liquami acque bianche e nere.....	22
15	Capitolo LAVORI CHE L'INQUILINO DEVE ESEGUIRE A PROPRIE CURA E SPESA.....	22
15.1	Impianto di riscaldamento centralizzato.....	22
15.2	Impianti di illuminazione-suoneria-citofoni.	23
15.3	Manutenzione e forniture in genere relative alle parti comuni.....	23

15.4	Forniture e manutenzione all'interno dell'alloggio locato:.....	23
16	Capitolo <i>AUTORIZZAZIONI PER CANNE FUMARIE</i>	24
17	Capitolo <i>FONDO DI SOLIDARIETA'</i>	24
18	Capitolo <i>DECORRENZA E DURATA</i>	25
19	Capitolo <i>RINVIO ALLE DISPOSIZIONI NORMATIVE COMUNI</i>	25

ORGANI DI GOVERNO

Consiglio di Amministrazione

dott. David LEBRO - Presidente

arch. Bianca DE ROBERTO - Consigliere

avv. Leonardo IMPEGNO - Consigliere

avv. Giuseppe PAGNOTTA - Consigliere

ing. Carlo RAUCCI - Consigliere

Direttore Generale

avv. Giuliano PALAGI

Collegio dei Sindaci

Dott. Emanuele CRISTIANO - Presidente

Dott. Raffaele IANUARIO - Componente

Dott. Antonello FRANGIOSA - Componente

Dipartimenti

Dipartimento di Avellino

Indirizzo: Via dei Due Principati, 52 - 83100 Avellino

Dipartimento di Benevento

Indirizzo: Via Teodoro Mommsen, 6 - 82100 Benevento

Dipartimento di Caserta

Via E. Ruggiero, 45, - 81100 Caserta

Sede Centrale - Dipartimento di Napoli

Via Domenico Morelli, 75 - 80121 Napoli

Dipartimento di Salerno

Via Alberto Ali, 3 - 84124 Salerno



1 Capitolo OBIETTIVI

1.1 Verso la carta

La Carta dei Servizi e dei Diritti e Doveri degli Assegnatari di alloggi di Erp ha l'obiettivo di informare ed orientare gli utenti sulle attività e sui servizi erogati dall'ACER, rendendo espliciti gli standard di qualità, gli strumenti di tutela, le aspettative, i diritti, i reciproci obblighi ed oneri.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico, soggetto, pertanto, a revisione periodica, pronto ad accogliere le evoluzioni normative, ma anche a far propri i suggerimenti che gli utenti, attraverso ogni possibile forma di partecipazione attiva, potranno offrire, contribuendo in maniera concreta ed efficace al miglioramento degli standard qualitativi dei servizi offerti.

1.2 Gli utenti (Stakeholders)

- La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e di garanzia di qualità dei servizi attivati dall'Acer nei confronti dei suoi Utenti, che sono identificati nelle seguenti categorie:
- gli utenti assegnatari o in attesa di voltura dell'intestazione del contratto locativo, di alloggi e/o di unità ad uso diverso dall'abitazione;
- i proprietari di alloggi a cui Acer offre la gestione di alcuni servizi nelle aree comuni;
- i committenti (per esempio i Comuni che hanno stipulato con Acer accordi per la gestione di alloggi e di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione).

2 Capitolo MISSION

2.1 L'Agenzia

L'ACER è un ente pubblico non economico, sottoposto alla vigilanza della Regione Campania, che attua il coordinamento delle politiche abitative con gli indirizzi della pianificazione territoriale, sostenendo l'incremento della disponibilità di alloggi di edilizia residenziale pubblica, prioritariamente attraverso la riqualificazione urbana, la rigenerazione sostenibile, l'acquisto del patrimonio edilizio esistente e il contrasto al consumo di suolo, derivante dalla dispersione degli insediamenti nel territorio rurale.

Le attività dell'ACER sono dirette, nel rispetto delle competenze degli Enti locali (Statuto – art. 1):

- a) a rispondere al fabbisogno abitativo delle famiglie meno abbienti e a quello di particolari categorie sociali, mediante l'incremento e la rigenerazione del patrimonio pubblico di alloggi;
- b) ad ampliare l'offerta di abitazioni in locazione permanente o a termine, a canone ridotto rispetto ai valori di mercato, anche mediante il concorso dei soggetti privati, privilegiando i promotori di interventi di riqualificazione;
- c) a favorire gli interventi di manutenzione, di recupero e sostituzione del patrimonio edilizio esistente, per renderlo adeguato ai requisiti di risparmio energetico, di sicurezza sismica ed accessibilità stabiliti dalle norme vigenti in materia, in base alla legislazione comunitaria, nazionale e regionale.

3 Capitolo PRINCIPI DI SERVIZIO

3.1 Quadro normativo di riferimento

- L'ACER provvede ad erogare il servizio di gestione di edilizia residenziale pubblica, nel rispetto dei principi propri dei Servizi pubblici e dei diritti degli utenti, di cui al seguente quadro normativo:
- DPCM, Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio 1995 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.";
- D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286 (Capo III, art. 11 – Qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi) "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59";

- Il decreto legge 24 gennaio 2012, n.1, c.d. decreto “Cresci -Italia”, convertito con modificazioni nella L. n. 27/2012, che ha valorizzato ulteriormente, all’art. 8, le carte dei servizi nella loro efficacia, sancendone il valore vincolante;
- D.lgs. n.33/2013, che all’art. 32 ha prescritto l’obbligo per le Amministrazioni pubbliche di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

3.2 Eguaglianza

L’ACER, nell’erogazione dei servizi, riconosce a tutti gli Utenti la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, ed eguaglianza di diritti, senza alcuna discriminazione di razza, di sesso, di lingua e di religione; si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei suoi Utenti portatori di handicap, degli anziani e di tutti coloro che appartengono alle fasce sociali più deboli, agevolando la conoscenza da parte degli stessi della normativa vigente che li riguarda, attraverso una maggiore ed adeguata informazione, per consentire la partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

3.3 Imparzialità

L’ACER conforma il proprio operato, nei rapporti con l’utenza, ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nel rispetto della legalità e delle normative vigenti.

3.4 Continuità

L’ACER, nell’ambito degli orari d’ufficio, adotta tutti gli strumenti anche tecnologici per garantire la continuità dei servizi erogati; assicura un efficiente contatto con l’utenza, per fronteggiare le situazioni di emergenza e ridurre al minimo i disagi della stessa, in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

3.5 Efficacia ed efficienza

L’ACER, attraverso l’adozione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative, si impegna al continuo miglioramento dell’efficienza e dell’efficacia dei propri servizi.

3.6 Trasparenza, chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

L’ACER si impegna a gestire i rapporti con gli interlocutori, fornendo informazioni vere, complete e chiare, ponendo la massima attenzione nell’uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione, al fine di favorire l’agire informato e la condivisione delle conoscenze.

3.7 Riservatezza –Trattamento dei dati

L’ACER è titolare del trattamento dei dati relativi all’utenza necessari per adempiere ai propri obblighi di legge, in qualità di gestore del patrimonio di edilizia residenziale pubblica.

Nei rapporti con tutti gli utenti, garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti - limitati a quelli necessari per i procedimenti di ufficio - vengono trattati in forma manuale e/o automatizzata, da persone autorizzate, opportunamente istruite ed informate dei vincoli imposti dalla normativa nazionale ed europea di riferimento, di cui all'informativa completa allegata al contratto di locazione.

4 Capitolo SERVIZI EROGATI

4.1 Servizi di gestione immobiliare.

L'ACER gestisce il patrimonio immobiliare ERP e NON ERP nel suo insieme, mediante determinati procedimenti amministrativi (il cui principale riferimento normativo è il Regolamento Regionale 28 ottobre 2019, n. 11 e s.m.i.) che si traducono in servizi per gli Utenti:

- Consegna dell'alloggio a seguito di assegnazione;
- Stipula e registrazione dei contratti di locazione di Erp e non Erp;
- Determinazione e ricalcolo periodico del canone di locazione degli immobili ad uso abitativo, ai sensi della normativa vigente;
- Richieste di subentro nella titolarità del contratto di locazione di alloggi ERP;
- Variazioni del nucleo familiare degli assegnatari ed ospitalità temporanee;
- Allontanamento temporaneo dall'alloggio da parte dell'assegnatario e di componenti del proprio nucleo familiare;
- Rilevazione ed aggiornamento periodico dell'anagrafe dell'utenza;
- Verifica della permanenza dei requisiti di legge per l'assegnazione ed attivazione delle procedure di decadenza dalla stessa e di sgombero, nei casi previsti dalla legge;
- Denunce di occupazioni sine titolo di alloggi di Erp, alle amministrazioni ed autorità competenti;
- Risoluzione del contratto di locazione e riconsegna dell'alloggio;
- Gestione dei cambi alloggio (mobilità);
- Istruttoria delle istanze di riscatto degli alloggi sino al rogito notarile;
- Gestione di alloggi non Erp e di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitativo.

4.2 Servizi tecnici e manutentivi.

L'ACER fornisce servizi di progettazione e realizzazione di interventi per la costruzione, ristrutturazione, recupero ed efficientamento delle unità immobiliari di edilizia pubblica in proprietà.

Garantisce tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento e l'adeguamento del patrimonio immobiliare, seguendo i principi di equità attraverso un processo di standardizzazione dei costi.

4.3 Servizi amministrativi e servizi generali.

Un polo di funzioni infrastrutturali di tipo amministrativo, contabile e tecnico garantisce una serie di servizi rilevanti per gli Utenti:

- stampa e recapito, con cadenza trimestrale, della bollettazione mensile per canoni, indennità e
- servizi e rate di ammortamento nei riscatti rateali ;
- fatturazione mensile di canoni/indennità di locazione, servizi a rimborso e oneri accessori;
- rendicontazione dei servizi (riscaldamento, illuminazione,) e altri servizi a rimborso;
- gestione condomini;
- gestione dei contratti di assicurazione globale dei fabbricati e relativa gestione sinistri;
- gestione dei piani vendita di alloggi e altre unità immobiliari erp e non erp.
- redazione delle rendicontazioni contabili amministrative periodiche e annuali;
- rilevazione e gestione della morosità;
- rapporti con i Comuni e con altri Enti.

4.4 Accessibilità ai servizi.

L'Agenzia è costantemente impegnata in un processo di adeguamento dei servizi al Codice dell'Amministrazione Digitale, con l'obiettivo di rendere possibile la comunicazione e l'interazione sui canali telematici.

L'ACER è sempre pronta a rispondere alle esigenze delle fasce meritevoli di attenzione, utilizzando la comunicazione diretta e personale, quando l'interlocutore lo richieda. In allegato si rendono disponibili , per un'agevole consultazione, tutti gli indirizzi , i recapiti telefonici e le pec istituzionali della sede centrale dell'ACER e di ciascuna articolazione dipartimentale.

5 Capitolo TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

5.1 Strumenti di comunicazione e di informazione.

Le attività di comunicazione ed informazione sono finalizzate all'attuazione dei principi di trasparenza ed efficacia dell'azione amministrativa.

La comunicazione esterna dell'ACER, ovvero quella rivolta agli Utenti, può essere:

- diretta, con individuazione precisa dell'utente per comunicare o rendere un servizio dedicato direttamente all'interessato;
- di sensibilizzazione, per favorire l'attenzione degli Utenti su particolari tematiche, utilizzando strumenti che assicurino larga diffusione del messaggio.

L'ACER assicura una completa informazione/comunicazione sulle modalità di erogazione dei servizi e sugli aggiornamenti normativi che possano riguardare gli utenti, nei seguenti modi:

- incontro diretto con gli Utenti presso gli uffici competenti dell'Agenzia;
- contatto telefonico con gli Utenti;
- comunicazioni scritte personalizzate verso gli Utenti;
- comunicazioni scritte generalizzate verso gli Utenti;
- comunicazioni a mezzo stampa;
- sito web istituzionale dell'Acer: www.acercampania.it;
- comunicazioni e-mail;
- rapporti con le organizzazioni sindacali degli Utenti;
- convocazione di assemblee e/o riunioni informative con gli Utenti;
- rendicontazione delle spese spettanti agli Utenti per i servizi erogati da Acer;
- accessibilità alla documentazione relativa alle spese condominiali e ai servizi a rendiconto;
- servizi online con accesso dal sito internet di ACER;
- attivazione del numero verde 800994840, servizio gratuito, attivo tutti i giorni feriali, per ottenere
- informazioni, segnalare problemi o disservizi.

5.2 Relazione con gli utenti: cortesia ed inclusività

I dipendenti dell'ACER sono tenuti a indicare i propri dati identificativi, sia nel rapporto diretto, sia nelle comunicazioni telefoniche con gli Utenti, per facilitare il cittadino nel proseguimento della propria pratica. I dipendenti sono dotati di tessere di riconoscimento (cognome, fotografia e logo dell'azienda) che gli Utenti sono autorizzati a visionare. La corrispondenza con gli Utenti riporta l'indicazione del referente aziendale che segue la pratica, ad eccezione dei casi in cui risulti importante salvaguardare la privacy dei dipendenti.

Il personale dipendente dell'ACER è impegnato ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese agli Utenti, assistendoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle procedure previste, per il rispetto degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

L'ACER cura la formazione costante del proprio personale dipendente affinché adotti verso gli utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e rendano l'Utente più informato e consapevole dei propri diritti e doveri.

5.3 Partecipazione.

Il miglioramento degli standard qualitativi viene perseguito con la partecipazione attiva degli Utenti, sia nella forma dell'autogestione degli spazi e dei servizi comuni, sia, più in generale, come collaborazione e dialogo permanente tra le parti. Gli utenti possono inviare all'Acer segnalazioni, reclami, richiedere tutte le informazioni che li riguardano, inoltrare richieste a cui il personale dell'Acer è tenuto a dare riscontro, motivandone, se del caso, l'impossibilità.

L'ACER riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo.

5.4 Rimborsi.

In caso di pagamenti superiori a quanto effettivamente dovuto l'utente ha diritto al rimborso, previa verifica dell'assenza di morosità su altre eventuali partite contabili a lui riferite.

5.5 Reclami.

Qualora l'Utente ritenga che l'Acer non rispetti i principi o gli standard contenuti nella Carta dei Servizi, può inoltrare un reclamo, utilizzando i canali di comunicazione ed informazione messi a disposizione dall'Agenzia:

Pec: acercampania@legalmail.it, raccomandata con ricevuta di ritorno o consegna diretta al protocollo dell'Agenzia.

Il reclamo, oltre che un'opportunità per contestare un disservizio, è una risorsa di cui l'ACER intende avvalersi costantemente, al fine di migliorare le proprie prestazioni. L'Agenzia si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei propri utenti, entro un tempo massimo di 30 giorni solari dal loro ricevimento.

5.6 Strumenti e forme di partecipazione.

La governance dell'ACER mira ad introdurre pratiche partecipative riconducibili ai principi della democrazia deliberativa all'interno della propria attività istituzionale e intende promuovere processi di coinvolgimento degli Utenti durante le diverse fasi decisionali mediante nuovi approcci di partecipazione:

- la sussidiarietà, intesa come declinazione delle decisioni a più livelli e tra vari attori con una loro maggiore inclusione (articolo 5 del trattato sull'Unione Europea; articolo 118 ultimo comma della Costituzione Italiana);
- il coinvolgimento e la consultazione costante degli stakeholders lungo le varie fasi dei processi decisionali, e fin dalle fasi iniziali;
- i progetti in partnership;
- la rendicontazione a vari livelli (accountability);
- una maggiore accessibilità alle informazioni pubbliche.

Le forme di partecipazione tra l'Agenzia e gli Utenti sono previste nel quadro normativo che regola le politiche sociali:

- accordi volontari;
- tavoli di concertazione tematici;
- protocolli d'Intesa;
- conferenza dei Servizi;
- patti per la Salute;
- piani di Zona.

5.7 Conciliazioni

Per la soluzione di controversie a carattere generale è stata istituita la Commissione Rapporti con l'Utenza, con Determina Dirigenziale N. 1262 in data 26/07/2021.

6 Capitolo DOVERI DEGLI UTENTI

6.1 È fatto obbligo agli inquilini di:

- a) pagare puntualmente i canoni di locazione e le quote condominiali o afferenti alle spese per i servizi prestati dall'Ente, di propria competenza, secondo le modalità stabilite nel contratto di locazione. In caso di inottemperanza, decorsi venti giorni dal mancato

pagamento, l'ente applicherà, sulle somme dovute, gli interessi legali ai sensi dell'art. 1282 C. C. e, nel caso di persistente inadempimento, previa costituzione in mora, potrà attivare la procedura di decadenza e la conseguente risoluzione contrattuale, con le modalità ed i tempi previsti dall'art. 23 del Reg. N. 11/2019 e s.m.i.;

- b) servirsi correttamente dell'abitazione, ai sensi dell'art. 1587 del C. C., col senso di responsabilità e coscienza sociale che l'uso del patrimonio abitativo pubblico esige, rispettando i Regolamenti emanati dagli Enti locali in materia di sanità, nettezza urbana, gestione dei servizi collettivi, urbanistica etc.;
- c) occupare stabilmente l'alloggio; nei confronti di chi abbia volontariamente abbandonato l'alloggio, per un periodo superiore a tre mesi - salvo il caso di situazioni indipendenti dalla volontà del nucleo familiare, per le quali il termine sopra indicato può essere prorogato di ulteriori tre mesi - il Comune procederà alla decadenza dall'assegnazione, nonché all'avvio delle procedure di rilascio dell'alloggio anche con sgomberi forzati;
- d) avere la più ampia cura dell'alloggio assegnato e delle sue pertinenze, dei locali, degli spazi e dei servizi di uso comune;
- e) servirsi dell'alloggio ad uso esclusivo di abitazione, salvo diversa pattuizione in contratto o espressa autorizzazione scritta dell'Ente. Pertanto, non è consentito negli alloggi l'impianto di uffici professionali, né l'esercizio d'industrie, commercio, laboratori, officine, scuole private, pensioni, né deposito da esercitarsi all'ingrosso o al minuto. E' consentito il lavoro a domicilio, secondo le modalità previste in materia dalle vigenti Leggi e Regolamenti;
- f) favorire le attività ricreative dei bambini negli spazi e nei luoghi all'uopo riservati, ad esclusione dei luoghi pericolosi per l'incolumità degli stessi (scale, ingressi, pianerottoli). Non è consentito l'esercizio delle attività di gioco in orario diurno di riposo (dalle 14 alle 16) e comunque non oltre le ore 21,00;
- g) notificare tempestivamente all'Ente tutte le variazioni che dovessero intervenire nella composizione del nucleo o dei nuclei familiari che occupano l'alloggio;
- h) chiudere accuratamente, dopo l'uso, rubinetti dell'acqua e del gas e, in caso di assenza superiore alle 24 ore, chiudere sempre le chiavi generali di arresto del gas e dell'acqua; in caso diverso, i danni di qualsiasi specie derivanti da tale incuria saranno posti a carico degli utenti e l'Ente sarà esente da qualsiasi responsabilità a riguardo;
- i) segnalare per iscritto all'Ente tutte quelle situazioni di pericolo o di danno temuto per il fabbricato o per alcune parti di esso, per consentire, in un'ottica di collaborazione, un pronto ed efficace intervento;
- j) gettare immondizie ed altri oggetti di rifiuto nelle adiacenze condominiali all'uopo destinate, esclusivamente nei giorni e negli orari comunali stabiliti per la raccolta differenziata.

6.2 È fatto divieto agli inquilini di:

- a) scuotere, battere, esporre dalle finestre verso strade e sui ripiani delle scale, tappeti, coperte, lenzuola, materassi e vestiario; tale operazione è consentita esclusivamente da balconi e finestre interne, con affaccio sui cortili, oppure negli spazi appositamente creati, sempre nell'osservanza del regolamento di polizia urbana;
- b) depositare, presso l'atrio e luoghi di passaggio, biciclette e materiali ingombranti di qualsivoglia natura, anche per breve tempo;
- c) gettare nei sanitari e nei lavabi materiali che possano ingombrare le tubazioni di scarico;
- d) tenere depositi di materiale maleodorante, materie infiammabili o depositi di gas metano in bombole o altro materiale combustibile oltre la quantità strettamente necessaria per gli usi domestici, da utilizzare secondo le vigenti norme di sicurezza;
- e) lasciare aperto il portone, cancelli o comunque qualsiasi accesso di uso comune;
- f) deturpare in qualsiasi modo l'estetica dei fabbricati o servirsi degli atri, dei muri e dei luoghi di uso comune, per esporre cartelli o avvisi a scopo di pubblicità;
- g) costruire manufatti, recinzioni, baracche, verande ed altre opere ed effettuare modifiche ed adattamenti alle parti sia di uso esclusivo che comune;
- h) recare disturbo al vicinato con rumori eccessivi e molesti di qualsiasi natura;
- i) tenere negli alloggi animali che arrechino grave disturbo, danni o costituiscano pericolo. Negli spazi comuni gli animali domestici non possono sostare e devono essere adottate comunque, oltre all'accompagnamento, le opportune misure di cautela, di sicurezza e di rispetto dell'igiene. I proprietari degli animali sono comunque responsabili dei danni arrecati a persone e cose;
- j) depositare su terrazzi, finestre, ballatoi e negli spazi comuni utensili, attrezzi ed oggetti vari; i vasi di fiori e piante andranno opportunamente ancorati, onde evitare cadute e l'innaffiamento dovrà essere fatto con la massima cautela ed in orari tali da non arrecare fastidio a passanti ed inquilini.

7 Capitolo AREE COMUNI E A VERDE

7.1 La pulizia delle aree di uso comune, annesse ai fabbricati, spetta a tutti gli inquilini che abbiano in uso l'area condominiale. Nel caso in cui l'Ente, per l'igiene e per il decoro, fosse costretto ad intervenire per dette pulizie, le relative spese verranno addebitate a tutti gli inquilini del fabbricato o dei fabbricati in parti uguali, sempre che le stesse siano di loro spettanza;

7.2 Gli inquilini dovranno avere cura anche delle piante poste su aree condominiali; la potatura delle piante e delle siepi, poste a dimora dall'Ente, nonché il taglio dell'erba, spetta agli inquilini del fabbricato stesso che dovranno eseguire il lavoro a loro cura e spese.

Nel caso in cui gli alberi venissero arbitrariamente tagliati, agli inquilini responsabili saranno addebitate le spese sia di rimozione che di ripristino; nel caso di impossibilità di identificare i responsabili, le spese saranno addebitate a tutti gli inquilini dell'edificio o degli edifici;

7.3 La potatura di alberi ad alto fusto di altezza superiore a tre metri e gli interventi di manutenzione straordinaria sulle predette aree restano, invece, a carico dell'Ente.

8 Capitolo CONSEGNA E RILASCIO DELL'ALLOGGIO

8.1 Gli assegnatari hanno diritto alla consegna dell'alloggio in buono stato locativo, completo di tutti i servizi, accessori previsti all'epoca della loro realizzazione e delle certificazioni degli impianti di cui l'Agenzia garantisce la conformità, risalente al periodo di costruzione del fabbricato.

8.2 In caso di consegna di alloggio da ripristinare, si rinvia a quanto stabilito dall'art. 14 del Reg. Reg. N. 11/2019.

8.3 Nel caso di rilascio per qualsiasi causa dell'alloggio - che dovrà essere restituito libero da persone e cose ed in buono stato d'uso - verrà redatto apposito verbale di riconsegna, in contraddittorio tra l'incaricato dell'Ente e l'inquilino. Nel caso in cui l'inquilino uscente rifiuti di firmare il verbale, questo sarà firmato, oltre che dal rappresentante dell'Ente, da due testimoni. Con detto verbale verranno constatate le condizioni dell'alloggio e verranno addebitati all'inquilino uscente tutti i lavori necessari per il ripristino degli impianti dell'alloggio che risultassero danneggiati per sua colpa.

8.4 In generale, saranno addebitati i lavori occorrenti per rimettere in pristino l'alloggio modificato dall'inquilino stesso, secondo quanto prescritto dal presente regolamento, al fine di assicurare condizioni di normale utilizzo ed abitabilità dell'alloggio stesso.

8.5 In caso di scioglimento del rapporto di locazione, nelle ipotesi di danno di cui ai punti precedenti, l'ACER ha diritto a rivalersi sul deposito cauzionale versato all'atto della sottoscrizione del contratto.

9 Capitolo CONTRATTO DI LOCAZIONE

9.1 Il contratto di locazione è redatto secondo uno schema tipo, approvato dalla Regione Campania, previo parere vincolante dell'Osservatorio Regionale sulla Casa.

9.2 La copia del contratto deve essere consegnata all'inquilino entro tre mesi dalla sua sottoscrizione, considerati i tempi occorrenti per la registrazione, il cui costo è a carico dell'utente nella misura del 50%, così come previsto per legge. E' diritto dell'assegnatario avere copia del contratto di locazione sottoscritto con l'ACER, di cui la presente Carta costituisce parte integrante.

9.3 Il deposito cauzionale è disciplinato nel contratto di locazione; in caso di voltura del contratto in favore di altri componenti il nucleo familiare o conviventi, la somma versata a titolo di deposito cauzionale, qualora non trattenuta ed utilizzata dall'Ente per i casi di danni e/o spese poste a carico dell'assegnatario, andrà in conto del nuovo deposito cauzionale, salvo esplicita richiesta di rimborso da parte del vecchio assegnatario o dei suoi aventi causa.

10 Capitolo RIPARTIZIONE ONERI ACCESSORI DI GESTIONE E MANUTENZIONE FRA ENTE GESTORE ED UTENZA

In generale la ripartizione tra Ente proprietario ed inquilini degli obblighi ed oneri legati alla manutenzione degli alloggi di Erp - fatta salva la specifica regolamentazione prevista nei titoli successivi - prevede:

- a carico del proprietario gli interventi di manutenzione straordinaria, destinati alla conservazione del buono stato locativo dell'immobile, oltre a tutte le riparazioni necessarie che non sono previste a carico del conduttore;
- a carico dell'inquilino la manutenzione ordinaria, consistente nelle riparazioni e manutenzioni dipendenti dai deterioramenti prodotti dall'uso, oltre ai danni causati all'alloggio o alle sue pertinenze dal cattivo uso o negligenza.

10.1 Le segnalazioni e le richieste di interventi manutentivi da parte degli assegnatari potranno essere inoltrate direttamente alle imprese appaltatrici esterne, cui è stata affidata la manutenzione, chiamando i recapiti telefonici pubblicati sul sito istituzionale dell'Acer per ciascun Dipartimento o utilizzando gli ordinari mezzi di trasmissione e comunicazione (posta , e-mail, fax).

10.2 Gli assegnatari hanno diritto ad avere una risposta circa le segnalazioni effettuate, nel termine di 30 giorni dalle stesse, salvo le urgenze per le quali andrà garantito, svolti gli opportuni accertamenti, l'intervento entro il più breve termine possibile. In ogni caso

l'ACER, cui spetta la valutazione di opportunità ed urgenza degli interventi richiesti, deve motivare le cause degli eventuali mancati interventi e comunicarle all'interessato.

10.3 Saranno addebitati agli inquilini le spese occorrenti per riparare i danni da essi prodotti agli appartamenti ed alle parti comuni e/o conseguenti ad inadeguata manutenzione ordinaria. Gli inquilini risponderanno, altresì, dei danni causati dai loro familiari o da persone che, a qualsiasi titolo, abitano o frequentano l'alloggio.

10.4 Nel caso in cui l'Acer non provveda, senza fornire un'adeguata motivazione, alla verifica ed alla risoluzione dei problemi esistenti nei termini dei 30 gg. previsti, l'assegnatario può attivare la procedura in danno, inviando preventivo di spesa per gli interventi indispensabili a ripristinare il normale utilizzo dell'appartamento.

10.5 Nel caso di danni a locali, spazi comuni o impianti di uso comune, ove non fosse possibile identificare l'inquilino responsabile e, salvo che gli stessi siano ascrivibili a eventi delittuosi di altra natura, la spesa occorrente per la riparazione sarà addebitata d'ufficio a tutti gli utenti. La constatazione dei danni avverrà in contraddittorio con gli inquilini interessati.

10.6 Gli incaricati dell'Ente e le maestranze delle imprese appaltatrici potranno accedere negli alloggi in qualsiasi momento, previo preavviso anche telefonico, per i necessari sopralluoghi, per gli accertamenti tecnici o amministrativi, e per l'esecuzione dei lavori predisposti dal servizio incaricato. Del pari, l'Ente Gestore può far eseguire ispezioni per assicurarsi della regolare esecuzione delle opere compiute dagli inquilini a loro spese. Nel caso in cui omettano di eseguire le opere e gli interventi a loro carico, potrà provvedervi l'Ente Gestore in danno degli stessi.

11 Capitolo PARTECIPAZIONE ED AUTOGESTIONE DEGLI UTENTI DEI SERVIZI COMUNI

11.1 Fatto salvo quanto previsto dall'art. 24 del Regolamento Regionale 28/10/2019, n. 11 e s.m.i., in tema di promozione dei servizi abitativi collaborativi, l'ACER può autorizzare l'autogestione a carico dell'utenza, dei servizi di custodia, riscaldamento, ascensore, pulizia delle parti comuni dello stabile o altri eventuali servizi derivanti da usi e consuetudini.

12 Capitolo ONERI DI TIPO AMMINISTRATIVO

12.1 Taluni obblighi ed oneri derivanti dal rapporto di locazione di seguito descritti sono ripartiti tra proprietario e inquilino, come in appresso specificato:

Pulizia. Gli oneri relativi alla pulizia delle parti comuni e delle aree di uso comune (comprese tutte le opere di giardinaggio, salvo gli interventi su alberi di alto fusto) sono a carico dell'utenza.

Passi carrai. Gli oneri relativi ai passi carrai esistenti (tasse, adeguamenti normativi, multe ecc.) e quelli relativi ai passi carrai che saranno realizzati (progettazione, concessioni, realizzazioni ecc.) sono a carico dell'utenza.

Assicurazione fabbricati. Tale onere sarà a carico dell'Ente proprietario.

Compenso amministratore. Tale onere sarà a carico dell'Ente proprietario, fatta eccezione dei condomini autogestiti.

13 Capitolo LAVORI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA ED ONERI CON SPESA A CARICO DELL'ENTE E DEI PROPRIETARI NEI CONDOMINI MISTI

13.1 Impianto di riscaldamento centralizzato

- a) Sostituzione di apparecchiature o parte di esse della Centrale termica.
- b) Manutenzione edile del locale della Centrale termica.
- c) Sostituzione di tratti di tubazione e riparazione delle reti di distribuzione riscaldamento in genere e conseguenti ripristini edili, stradali, delle zone adibite a verde.
- d) Adeguamenti imposti da norme antincendio, antismog, ISPEL o da regolamenti comunali ecc.
- e) Sostituzione estintori e apparecchiature antincendio, antiscoppio tant'altro ritenuto idoneo ai fini della sicurezza.
- f) Sostituzione dei quadri elettrici e di comando e di controllo di forza motrice e di illuminazione della C.T., sostituzione di linee elettriche, complessi di regolazione e impianto di illuminazione inerenti alla C.T.
- g) Pratiche VV. FF., A. S. L. etc. obbligatorie per legge, dovute all'installazione dell'impianto di riscaldamento centralizzato.
- h) Fatto salvo quanto precisato nella sezione successiva, "Lavori che l'inquilino deve eseguire a propria cura e spesa", l'Ente provvederà alla sostituzione dei corpi radianti in lamiera di acciaio in caso di ossidazione e/o relativa foratura.

13.2 Impianti ascensori

Lavori di adeguamento previsti dalle norme vigenti e successive modificazioni;

- b) Sostituzione motore, cabina, argano, funi ammortizzatori, quadro elettrico e parti meccaniche ed elettriche, non rientranti in quelle a carico dell'assegnatario di cui al successivo titolo 14.2;

c) Eventuali opere murarie attinenti ai punti sopra citati.

13.3 Impianti di ventilazione

Sostituzione del motore e di tutti i componenti ubicati nel sottotetto, nonché dei condotti verticali negli impianti di ventilazione di tipo condominiale.

13.4 Impianto autoclave

- a) Manutenzione delle parti dell'impianto autoclave (sostituzioni di elettropompe e dei serbatoi, compressori, quadri elettrici, linee elettriche e illuminazione, gruppi montanti, vasi d'espansione ecc. delle autoclavi, pulizia periodica delle vasche.
- b) Eventuali opere murarie attinenti.

Gli assegnatari restano esclusi dai rapporti contenziosi tra Enti Gestori e Comuni in presenza di eventuali Convenzioni. Nel caso di competenza dei Comuni alla gestione degli impianti, l'Ente Gestore ha l'obbligo di assumere tutte le iniziative tese al rispetto delle Convenzioni stipulate all'atto della realizzazione degli alloggi.

13.5 Impianto dell'acqua potabile e antincendio

Manutenzione dell'impianto dell'acqua potabile e dell'impianto antincendio, compresa la sostituzione e riparazione di tratti di reti idriche e antincendio, con conseguenti ripristini edili, stradali e del verde, nei tratti a monte dei contatori di lettura.

13.6 Impianti di illuminazione - suoneria – citofonico

- a) a) Sostituzione, ripristino funzionalità e manutenzione programmate di tutte le parti comuni elettriche e/o elettroniche degli impianti elettrici e citofonici, fatto salvo quando previsto in precedenza, in ordine ai danni causati dagli inquilini o da persone che a qualsiasi titolo abitano o frequentano l'alloggio.
- b) Adeguamento alle normative CEE e nazionali per gli impianti nelle parti comuni.

13.7 Impianto centralizzato tv

Sostituzione, ripristino funzionalità delle parti comuni dell'impianto centralizzato TV, per la ricezione dei programmi nazionali.

13.8 Area a verde

- Sostituzione di alberi, cespugli, siepi e rifacimento dei tappeti erbosi e dell'eventuale impianto di irrigazione, anche per aree attrezzate dagli inquilini, previa autorizzazione dell'Ente.
- Sostituzione e ripristino cordoli, passaggi pedonali, fornitura e stesa di terra coltura.

13.9 Manutenzione e fornitura in genere relativa alle parti comuni

- a) Sostituzione e riparazione di grondaie, pluviali, converse, scossaline di testata e per camini e ricorsi tetti e coperture: impermeabilizzazioni di canali di gronda, di copertura fabbricati e box.
- b) Riparazione e sostituzione delle canne fumarie e dei comignoli, delle canne immondezzaio, ecc., quando siano state installate dall'Ente gestore ed il danno non sia imputabile a manomissioni .
- c) Sostituzione e manutenzione delle colonne di scarico delle acque bianche e luride e relative braghe, pezzi speciali e raccorderie, della braga di immissione dell'alloggio, fino al sifone compreso, della rete comunale.
- d) Interventi di riparazione e/o sostituzione di tubazioni relative agli impianti di adduzione idrica e/o di scarico all'interno degli alloggi, con conseguenti opere murarie di ripristino.
- e) Opere murarie di manutenzione delle murature e strutture dello stabile, manutenzione dei pavimenti dei porticati e zone asfaltate delle parti comuni.
- f) Verniciature delle opere in legno e ferro delle parti comuni dello stabile, sia interne che esterne.
- g) Sostituzione e riparazioni di marmi, ringhiere e corrimani, se non in conseguenza di cattivo uso.
- h) Riparazione e sostituzione inferriate, cancellate, cancelli, serramenti in legno e ferro, ecc. delle parti comuni, sia interne che esterne.
- i) Ripristino e rifacimento, se necessario, di tinteggiature, verniciature e rivestimenti murali nelle parti comuni interne, non primache siano trascorsi cinque anni dall'intervento precedente o dalla consegna, sempre che la necessità delle ritinteggiatura non sia ascrivibile ad atti vandalici e scritte in genere.
- j) Ripristino e rifacimento, se necessario, della tinteggiatura e verniciatura esterna e/o degli intonaci ammalorati.

- k) Fornitura, negli stabili di nuova costruzione o recuperati, di arredi delle parti comuni, quali: casellari postali, armadietti di protezione caldaie e contatori ecc., compatibilmente con il finanziamento e/o il rispetto dei massimali.

14 Capitolo LAVORI CON ONERI A CARICO DEGLI ASSEGNATARI E RECUPERO SU RIPARTO DELLA SPESA

Sono di seguito riportati i lavori che dovrà eseguire l'Ente, i cui oneri saranno rendicontati agli inquilini.

14.1 Impianto di riscaldamento centralizzato

- a) Riparazioni di valvole, detentori e radiatori.
- b) Forza motrice, riparazione dei quadri elettrici di F.M. e luce.
- c) Combustibile e conduzione dell'impianto secondo le normative vigenti.
- d) Lettura contatori acqua calda e riscaldamento.
- e) Riparazione dei rivestimenti in mattoni refrattari della camera di combustione delle caldaie.
- f) Riparazione delle elettropompe di circolazione e delle apparecchiature in genere della centrale termica e dell'impianto, riavvolgimento dei motori, riparazione bruciatore.
- g) Riparazione e pulizia dello scambiatore di calore e cella caldaia.
- h) Pulizia dei locali delle caldaie, delle canne fumarie, e dei depuratori, verniciatura di tubazioni e delle parti metalliche in C. T. e nelle sottostanti, nonché delle apparecchiature in genere.
- i) Visite periodiche degli Enti di controllo legate all'esercizio dell'impianto.

14.2 Impianto ascensore

1. Forza motrice;
2. Corrispettivo relativo al contratto di manutenzione dell'impianto oltre alle tasse di esercizio;
3. Riparazione ordinarie delle parti meccaniche, ed elettriche, per guasti, ivi comprese le riparazioni delle porte di piano, serrature, pulsantiere della cabina e suoneria e di tutto quello che è soggetto ad usura.

Dovranno essere comunicate, a cura dell'Agencia, al rappresentante degli inquilini:

- fissazione della periodicità delle visite ordinarie di manutenzione;
- obbligo di preavviso per le visite periodiche, contattando il responsabile degli inquilini;
- orario di chiamata e recapito per problemi di urgenza.

14.3 Impianto di smaltimento liquami acque bianche e nere

- a) Riparazione e manutenzione impianti sollevamento, comprese piccole sostituzioni di elementi degli impianti, escluso il lavoro di ristrutturazione che è a carico del proprietario;
- b) Spurgo fosse biologiche ad esclusivo servizio delle residenze e non rientranti nelle opere di urbanizzazione, per le quali il relativo onere è a carico del Comune;
- c) Disostruzione delle colonne di scarico, dei relativi pozzetti e tratti di raccordo con le fogne, pulizia ed eventuale riattivazione dei pozzetti (perdenti e non) e dei grigliati.

15 Capitolo LAVORI CHE L'INQUILINO DEVE ESEGUIRE A PROPRIE CURA E SPESA

15.1 Impianto di riscaldamento centralizzato.

- a) Ritinteggiatura degli elementi radianti e delle colonne montanti a vista.
- b) Sostituzione elementi radianti per danneggiamento.
- c) Fatto salvo quanto previsto ai punti di cui sopra, l'Ente provvederà alla sostituzione dei corpi radianti in lamiera di acciaio, in caso di ossidazione e relativa foratura.

15.2 Impianti di illuminazione-suoneria-citofoni.

Manutenzione o riparazione di componenti nella parte interna dell'alloggio, escluse quelle incassate.

15.3 Manutenzione e forniture in genere relative alle parti comuni.

- a) Targhette nominative personali per casellari postali, pulsante citofono e porte.
- b) Riparazione cassetta postale di pertinenza dell'alloggio, anche in caso di atti vandalici.
- c) Riparazione della copertura per danni da posa o manutenzione di antenne ricetrasmittenti causate da inquilini e da loro incaricati.

15.4 Forniture e manutenzione all'interno dell'alloggio locato:

- a) Sostituzione e riparazione degli apparecchi sanitari, per danni dallo stesso inquilino provocati; riparazione della rubinetteria, dei raccordi, dei sifoni, dei rubinetti di fermo, delle parti mobili relative alla cassetta di scarico del WC.
- b) Manutenzione ordinaria degli infissi esterni attraverso la periodica verniciatura e la sostituzione di ferramenta e serramenti eventualmente danneggiate. Sostituzione dei vetri rotti, riparazione e/o sostituzione delle cinghie, molle e cordelle di attacco al rullo delle tapparelle avvolgibili, nonché dei rulli, degli avvolgibili ed apparecchi di manovra.
- c) Verniciatura, a tinte uguali a quelle esistenti, delle ringhiere esterne e tinteggiatura della parte interna dei parapetti.
- d) Riparazione delle apparecchiature elettriche (interruttori, presadiparacorrente, deviatore linee ecc.) e riparazioni per cortocircuiti.
- e) Manutenzione dell'impianto TV a valle della derivazione sul montante (presa compresa).
- f) Riparazione di pavimenti e rivestimenti deteriorati o smossi. L'eventuale sollevamento del pavimento e/o distacco del rivestimento comporterà l'intervento diretto dell'Ente proprietario.
- g) Manutenzione e mantenimento in efficienza della caldaia murale autonoma

di riscaldamento ; l'onere della tenuta del libretto di manutenzione ed il relativo contratto di manutenzione sono a carico degli assegnatari.

16 Capitolo AUTORIZZAZIONI PER CANNE FUMARIE

16.1 L'interessato, nella specifica richiesta di autorizzazione all'Ente all'installazione di canne fumarie su fabbricati condominiali, dovrà fornire la seguente documentazione:

- progetto dettagliato delle opere da realizzare, redatto da un tecnico abilitato, corredato da relazione esplicativa nella quale siano specificate le previsioni urbanistiche, la normativa comunale vigente che permette l'installazione di canne fumarie lungo i prospetti dei fabbricati, nonché la possibilità di installare, in aderenza, altre canne fumarie pari al numero di alloggi ubicati sulla stessa verticale, da realizzarsi anche in tempi differiti;
- dichiarazione autenticata, nei modi previsti per legge, di consenso alle opere da realizzare da parte di eventuali proprietari, abitanti nello stesso stabile.

16.2 Per quanto concerne i materiali da utilizzare, la canna fumaria a realizzarsi sarà costituita, se non diversamente specificato dai regolamenti comunali, esclusivamente in elementi di acciaio inox sovrapposti, a doppia parete e coibentati, completa di guarnizioni di tenuta, supporti di bloccaggio, adattatori e raccordi; la stessa sarà munita di certificazione, con timbro e firma dell'installatore, che ne attesti l'idoneità alle vigenti normative di legge e copia della stessa sarà trasmessa al Dipartimento ACER ad ultimazione lavori avvenuta;

16.3 Si precisa altresì che, una volta acquisita agli atti la documentazione prescritta, i lavori, successivamente autorizzati, potranno essere realizzati alle seguenti condizioni: l'assegnatario dovrà richiedere alle Autorità Comunali le necessarie autorizzazioni e copia delle stesse saranno rimesse all'Ente Gestore;

16.4 La canna fumaria a realizzarsi, a norma di legge vigente, non dovrà compromettere le strutture del fabbricato.

17 Capitolo FONDO DI SOLIDARIETA'

Al fine di sopperire alle esigenze degli inquilini meno abbienti che, per causa di forza maggiore, siano impossibilitati all'adempimento contrattuale del pagamento dei canoni e/o degli oneri accessori, l'ACER determinerà con apposito provvedimento, di intesa anche con la Regione, un fondo di solidarietà e le modalità di accesso allo stesso.

18 Capitolo DECORRENZA E DURATA

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dalla data di approvazione con delibera del CdA e pubblicazione sul sito istituzionale dell’Agenzia; resta in vigore per tre anni ed è suscettibile di modifica, qualora intervengano novità normative o regolamentari in materia.

19 Capitolo RINVIO ALLE DISPOSIZIONI NORMATIVE COMUNI

Per quanto non espressamente previsto nel presente documento, le parti fanno riferimento alle vigenti normative statali e regionali, nonché alle vigenti disposizioni del Codice Civile, per quanto applicabili.