



Carta dei Servizi

Insieme a te per ottenere il meglio

Non solo servizio ma qualità del servizio

L'ATER di Treviso è un ente pubblico economico, dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile, con lo scopo di gestire immobili di proprietà di terzi e propri, eseguendo la progettazione e direzione dei lavori per la realizzazione di interventi di nuova costruzione, recupero e manutenzione straordinaria.

In un contesto socio-economico profondamente mutato negli anni, l'ATER deve, non solo essere la risposta alla richiesta di alloggio da parte dei meno abbienti, ma diventare anche punto di riferimento per le categorie di cittadini penalizzati dalla congiuntura economica.

L'attività dell'ATER non può prescindere quindi da un'attenta osservazione del proprio territorio, delle sue esigenze e dei suoi mutamenti, dando vita a una organizzazione in grado di **perseguire al meglio la propria mission.**

Oltre a mettere a disposizione un alloggio, l'ATER si concentra, allo stesso tempo, sulle persone che andranno a vivere in questi spazi, valutando le nuove esigenze connesse all'inserimento sociale, all'incremento della sicurezza, dell'integrazione, della qualificazione del territorio, dell'ambiente e dello sviluppo culturale della comunità.

Una nuova "progettazione sociale" dell'abitare quindi, con una maggiore attenzione ai contesti che cambiano, e in particolare, al contenimento dei consumi energetici. Obiettivi, questi, che l'ATER sta cercando di raggiungere anche attraverso la **sinergia e la collaborazione con altri soggetti europei**, impegnandosi attivamente in gruppi di lavoro internazionali e partecipando a bandi della Comunità Europea nella continua ricerca di un confronto finalizzato al **miglioramento della qualità dei servizi.**

logo certificazione
ISO



Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi

La carta dei servizi rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità condivisa con i cittadini. E' l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'amministrazione pubblica il cittadino/utente inteso come portatore di diritti. Così, come indicato dalla L 328 /2000, la Carta dei Servizi oltre a definire in modo chiaro e trasparente i servizi offerti dall'Ater e i livelli qualitativi garantiti, facilita la valutazione da parte degli utenti.

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.

Eguaglianza.

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.

Imparzialità.

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve ispirarsi ai criteri di obiettività e giustizia.

Rispetto alla persona.

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








Con la Carta dei Servizi, vogliamo informarvi sui servizi di cui potete usufruire e su ciò che l'ATER programma per voi.

Troverete tutte le spiegazioni per risolvere i problemi, ma soprattutto il modo per evitare che si presentino.

Buona lettura.



Indice

 <i>Cosa fa l'ATER</i>	<i>pag. 5-7</i>
 <i>Assegnazione alloggio ERP</i>	<i>pag. 8-13</i>
 <i>Alloggi in area Convenzionata/Agevolata</i>	<i>pag.14-17</i>
 <i>Gestione alloggio Ater</i>	<i>pag. 18-21</i>
 <i>Manutenzione degli alloggi</i>	<i>pag. 22-25</i>
 <i>Ater per la vendita</i>	<i>pag. 26-31</i>
 <i>Contatti</i>	<i>pag. 32-35</i>

Cosa fa l'Ater

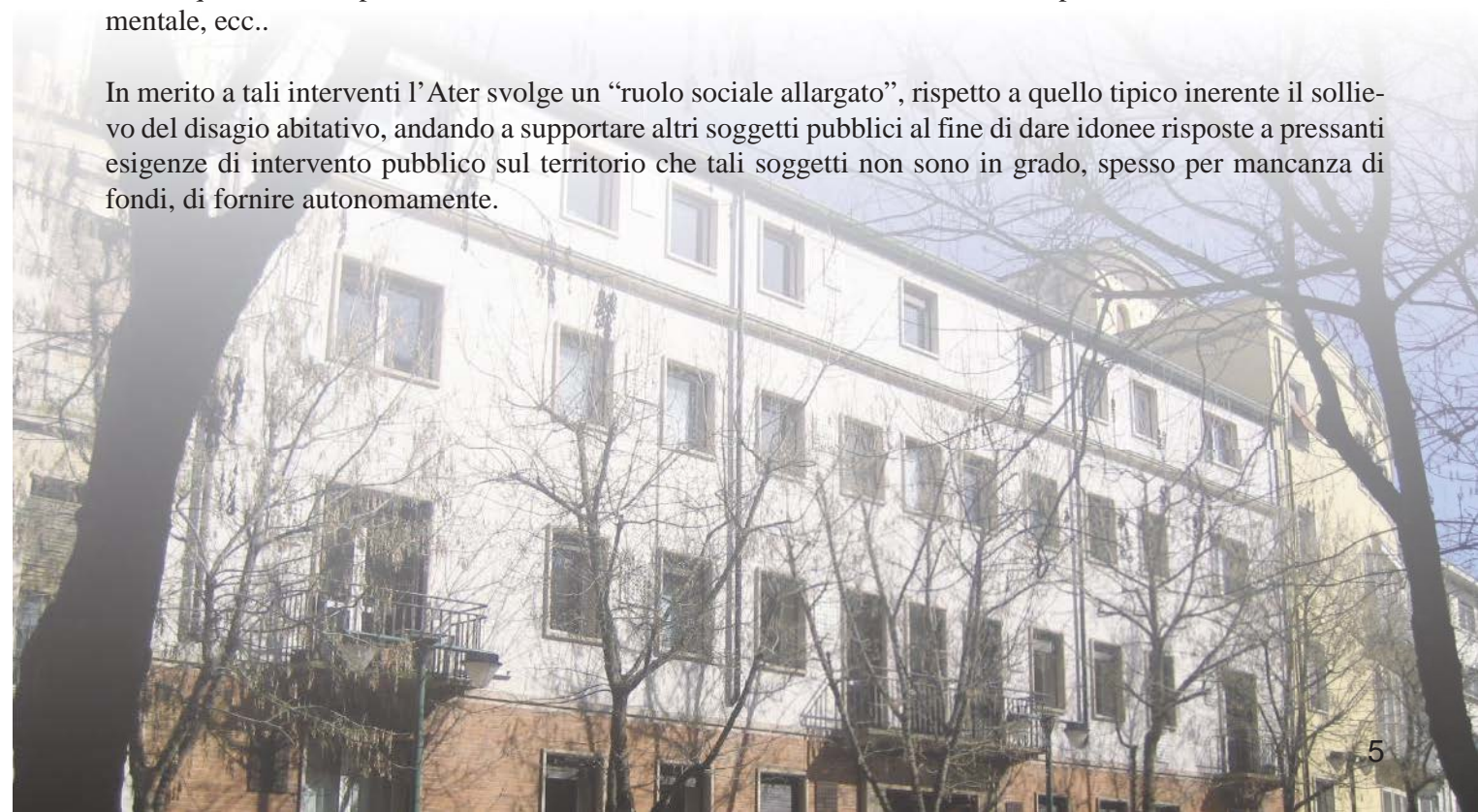
L'Azienda territoriale per l'edilizia residenziale della provincia di Treviso (A.T.E.R.) è un Ente pubblico economico costituito con la legge regionale del Veneto n.10 del 09/03/1995.

L'attività tipico/istituzionale dell'Azienda è volta alla manutenzione e all'incremento del patrimonio di edilizia "sovvenzionata" concesso ai ceti meno abbienti, in locazione permanente a canone sociale sulla base di graduatorie conseguenti a bandi pubblici comunali.

Significativa è anche la produzione di alloggi destinati, in locazione o per la vendita, a scopi "calmieratori" del mercato e quindi, a soggetti individuati su selezione pubblica usualmente su requisiti concordati fra Ater e Comune, in grado di pagare un canone o un prezzo di acquisto più elevato rispetto a quello sociale ma più favorevole rispetto a quello di mercato.

Oltre all'attività tipico/istituzionale di cui sopra, l'Azienda è attiva in altri interventi, di "urbanizzazione sociale", quali caserme per i Carabinieri, Residenza Sanitaria Assistenziale, Centri per disabili, Centri di salute mentale, ecc..

In merito a tali interventi l'Ater svolge un "ruolo sociale allargato", rispetto a quello tipico inerente il sollievo del disagio abitativo, andando a supportare altri soggetti pubblici al fine di dare idonee risposte a pressanti esigenze di intervento pubblico sul territorio che tali soggetti non sono in grado, spesso per mancanza di fondi, di fornire autonomamente.





Vittorio Veneto



Treviso B. Venezia



Treviso Don Minzoni

Assegnazione alloggio ERP

Uffici di riferimento:
Ufficio Gestionale
Ufficio Contratti

ERP: Edilizia Residenziale Pubblica

Introduzione

E' importante ricordare che per ottenere un alloggio, la domanda dovrà essere presentata, al proprio Comune di Residenza e/o al Comune dove si presta l'attività lavorativa.

Attraverso un bando che ha validità 30 giorni e a seguito di una graduatoria dapprima provvisoria e successivamente definitiva, il Comune assegna l'appartamento non prima di aver verificato o che il richiedente abbia mantenuto i requisiti previsti dalla

L.R.10/96 che disciplina l'assegnazione e la fissazione dei canoni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Ricevuta l'ordinanza di assegnazione del Comune, gli assegnatari dovranno aspettare di essere convocati all'Ater per stipulare il contratto.

In questa sede vengono consegnate le chiavi, il regolamento interno, il Regolamento per l'Autogestione, dei servizi accessori e degli spazi comuni, e tutti i documenti relativi all'alloggio.

Il canone d'affitto: come dove e perché

Calcolare il canone:

Il canone è legato alla capacità economica del nucleo familiare e alle caratteristiche dell'immobile.

Ogni anno l'Ater richiede a tutti gli assegnatari la documentazione reddituale dell'intero nucleo familiare che vive nell'appartamento assegnato.

La mancata presentazione di quanto richiesto comporta una maggiorazione del canone di locazione e, nel caso in cui l'inquilino sollecitato non ottemperi all'obbligo si avvierà la procedura per la decadenza dell'assegnazione.

L'Ater effettua continui accertamenti e controlli per verificare la veridicità di quanto dichiarato avvalendosi anche del Protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza.

Come si riceve il canone

Le bollette per il versamento dei canoni di locazione, vengono recapitate direttamente all'indirizzo degli assegnatari. La spedizione è quadrimestrale e l'importo del canone deve essere pagato entro i primi quindici giorni del mese di riferimento.

L'adeguamento del canone d'affitto viene fatto ogni anno a gennaio in base ai redditi ricevuti l'anno precedente.

Se per motivi eccezionali la spedizione dei collettini dovesse subire ritardi, verrà posticipata anche la data di pagamento della mensilità.

Variazioni del reddito: che fare?

Se il reddito del nucleo familiare diminuisce, si può presentare la domanda per ottenere la revisione del

canone.

Documenti necessari:

- domanda in carta semplice dell'assegnatario;
- certificato di morte o di nuova residenza della persona che non fa più parte del nucleo familiare o autocertificazione secondo il D.P.R.445/2000;
- documentazione comprovante l'avvenuta diminuzione del reddito in caso di collocamento a riposo, licenziamento o altre causali.

La riduzione del canone decorre dal mese successivo, la richiesta dell'effettivo abbattimento del reddito, ricordando che i presupposti per la revisione sussistono qualora la diminuzione reddituale comporti una variazione della fascia di appartenenza.

Ampliamento del nucleo familiare

Il nucleo dell'assegnatario può essere ampliato solo nei seguenti casi:

- matrimonio;
- adozione di minore;
- convivenza more-uxorio anche con figli riconosciuti;
- rientro nel nucleo familiare del coniuge dell'assegnatario;
- rientro nel nucleo familiare del figlio che ha abbandonato il nucleo familiare da non più di 5 anni;
- ricongiungimento familiare per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione Europea in conformità alle leggi.

Per ottenere l'autorizzazione si dovrà presentare domanda al Comune di residenza.

Il canone di locazione varierà in base alla capacità economica dei nuovi componenti del nucleo.

Documenti necessari:

- autorizzazione del Comune;

- ultima dichiarazione dei redditi per i nuovi componenti;
- dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà attestante il possesso dei requisiti di legge da parte degli stessi.

Ospitalità

L'ospitalità di terze persone è ammessa:

- per un periodo inferiore a 4 mesi (non necessita di nessuna autorizzazione);
- oltre 4 mesi, anche non consecutivi, nell'arco dell'anno (dovrà essere autorizzato dal Comune – ufficio casa);

Se non viene richiesta l'autorizzazione entro 15 giorni dalla scadenza dei primi quattro mesi di ospitalità l'Ater applicherà un canone pari al doppio del dovuto. L'assegnatario potrà inoltre incorrere nella decadenza dell'assegnazione.

Se il Comune concede l'autorizzazione, l'Ater aggiornerà il canone di locazione in base anche al reddito dell'ospite.

Documenti necessari:

- autorizzazione del Comune
- documentazione reddituale delle persone che si intendono ospitare;
- copia del codice fiscale di tutte le persone per le quali viene chiesta l'ospitalità.

Cambiare casa

Quando i bisogni e le esigenze della famiglia cambiano è possibile fare richiesta per un cambio alloggio al Comune che lo può autorizzare in tempi più rapidi in caso situazioni gravi richiedano un intervento immediato.

Due assegnatari che intendono scambiare i rispettivi

appartamenti, dovranno presentare una semplice domanda all'Ater, sottoscritta da entrambi, riportando le motivazioni. Accertato il mantenimento dei requisiti, previo provvedimento del Direttore dell'Ater, si farà sottoscrivere i nuovi contratti e si aggiornerà il canone. Lo scambio dovrà avvenire entro 30 giorni a cura e spese degli assegnatari.

Documenti necessari:

- Domanda in carta semplice degli assegnatari indirizzata all'Ater;
- Documentazione relativa la motivazione del cambio.

Cambio intestazione del contratto

è necessario cambiare l'intestazione del contratto di locazione nei casi di:

- separazione, scioglimento del matrimonio tra coniugi, cessazione degli effetti civili dell'unione;
- cessazione della convivenza more uxorio per il genitore affidatario dei figli.

A seguito di richiesta da parte degli interessati, l'ufficio contratti provvederà a stipulare un nuovo contratto di locazione con il soggetto titolare del provvedimento del giudice.

Non è necessario cambiare l'intestazione del contratto di locazione nei casi di subentro per morte dell'assegnatario per il trasferimento dell'assegnatario dall'alloggio.

Il subentro nel contratto è automatico e avviene con decreto del Direttore.

L'intestazione dei bollettini avviene con diretta variazione d'ufficio fatte salve le variazioni dei requisiti art.12 L.R. 10/96.

Mobilità forzata

Se l'abitazione ha bisogno di importanti interventi di recupero, le famiglie, nell'ambito di programmi di mobilità concordati tra Comune e Ater, possono essere trasferite in altri alloggi. Il trasferimento potrà essere definitivo o limitato al periodo dei lavori. L'Ater potrà concorrere alle spese di trasloco in base ai redditi della famiglia.

Disdire il contratto

Per disdire un contratto di locazione, basta inviare una comunicazione scritta all'Ater in qualsiasi momento o utilizzare gli appositi moduli disponibili agli sportelli o sul sito.

L'Azienda concorderà la data per la riconsegna delle chiavi chiedendo di:

- sgomberare l'alloggio, la cantina, il garage, ecc.;
- demolire eventuali opere abusive ripristinando tutti i locali tinteggiatura compresa;
- pulire tutti i vani;
- disdire tutti i contratti di acqua luce, gas, telefoni;
- consegnare il libretto dell'impianto di riscaldamento e le relative certificazioni di conformità degli impianti;
- dimostrare di aver pagato tutte le spese condominiali.

Se verranno correttamente rispettate tutte le procedure l'Azienda, effettuato il sopralluogo, provvederà a recuperare le chiavi e a restituire il deposito cauzionale versato dall'assegnatario in base al verbale di consegna.

Cosa succede se...

L'inquilino che non paga

Il canone va sempre pagato entro il giorno 15 del mese. In caso di morosità superiore a quattro mesi anche non consecutivi, l'interessato riceverà diffida a provvedere a saldare il proprio debito avvertendolo che in caso contrario, sarà avviato il procedimento per la decadenza dell'assegnazione.

Se il debitore paga, la pratica viene archiviata.

Se non paga, l'Ufficio Legale invia una ulteriore diffida, informandolo che se non provvederà al pagamento verrà trasmessa la pratica al comune competente per l'avvio del procedimento di decadenza dell'assegnazione.

Qualora la morosità sia dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia dell'assegnatario e ne sia derivata e debitamente comprovata l'impossibilità o la grave difficoltà, anche dei componenti del nucleo familiare di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione, l'Azienda può concedere rateizzazioni o proroghe, salvo il pagamento degli interessi di mora.

Il Comune che riceve la segnalazione di morosità, potrà verificare la possibilità di utilizzare il fondo sociale.

Decadenza dell'assegnazione

La decadenza comporta la risoluzione del contratto con obbligo di rilasciare l'alloggio. Il Comune dichiara la decadenza dell'assegnazione quando l'assegnatario:

- ha ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio o ne ha mutato la destinazione d'uso;
- non abita stabilmente nell'appartamento (salva au-

torizzazione dell'ente gestore, 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 (45 giorni per i lavoratori emigrati all'estero);
- è responsabile di grave inosservanza alle norme del regolamento condominiale o dell'autogestione;
- ha una morosità nel pagamento dei canoni, spese di autogestione e oneri accessori superiore a quattro 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 sul reddito nei termini di legge.

L'occupazione abusiva

In caso di riscontrata occupazione abusiva dell'alloggio, l'Ater invierà all'interessato una diffida intimando il rilascio dell'abitazione entro 15 giorni e assegnando lo stesso termine per la presentazione di controdeduzioni scritte e di documenti.

L'ordinanza, non soggetta a graduazioni o proroghe, obbliga al rilascio dell'immobile entro 30 giorni dall'intimazione di sloggio prevista dall'art.29 L10/96. Inoltre, se il fatto costituisce reato, si procederà con la denuncia penale.

Responsabile del procedimento è il Responsabile del Settore Legale che attiva la conseguente procedura giudiziale di liberazione dell'appartamento.



Arcade



Breda di Piave



Breda di Piave

Alloggi in area Convenzionata/Agevolata

Uffici di riferimento:
Servizio Gestionale
Ufficio Contratti

Obiettivo prezzi calmierati

Nell'iniziativa edilizia dell'ATER di Treviso particolare attenzione va, in prospettiva, all'edilizia calmieratrice visto che l'attività di edilizia sovvenzionata allo stato attuale diminuisce per mancanza di fondi mentre l'attività di "urbanizzazione sociale" va, anche su direttive della Regione, ad esaurirsi con gli interventi aziendali già programmati.

Va precisato che la gestione dell'Ater di Treviso si riferisce, oltre ai circa 5500 alloggi ERP, quindi, soggetti alla Legge Regionale Veneto n.10/1996, anche a circa 300 alloggi di edilizia convenzionata/agevolata ubicati nei Comuni di Treviso, Conegliano, Mogliano Veneto, Asolo, Spresiano e San Biagio di Callalta.

Per quanto attiene alla gestione degli alloggi non soggetti alla legge regionale n.10/1996, si ricorda

che l'Azienda già negli anni precedenti ha aderito ai criteri del "Social Housing", così come delineati a livello regionale e nazionale.

Questi alloggi vengo messi in locazione mediante la pubblicazione di appositi Bandi di Concorso e con l'applicazione di canoni di locazione di tipo agevolato/concordato, determinati ai sensi dell'art.2, comma 3, della legge 9 dicembre 1998, n. 431, allo scopo di determinare un effetto calmieratore del mercato.

L'edilizia di tipo calmieratrice rappresenta, quindi, per l'Azienda un nuovo filone "sociale" che la pone, peraltro, a confronto con tutte le altre realtà, anche private, che operano nel settore "casa" non in termini di concorrenzialità ma di collaborazione e sinergia nella piena distinzione dei ruoli.

Contrariamente agli alloggi ERP, in questo caso il



Recupero ex Villa Baroni a Bessica di Loria per la realizzazione di alloggi e spazi a uso collettivo

reddito non concorrerà a modificare il canone d'affitto che viene già notificato nel Bando di Concorso.

Requisiti richiesti per la partecipazione

I requisiti richiesti possono variare in base alle esigenze del Comune coinvolto nel Bando di Concorso ma devono essere comunque concordate e accordate dall'Ater.

L'avviso pubblico si rivolge alle persone fisiche maggiorenni che dimostrino di possedere i seguenti titoli:

- cittadinanza italiana diverso ad essa equiparate ai sensi del D. Lgs. 286/98, di uno stato dell'Unione Europea;
- non essere titolari di diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su alloggio o parte di esso.
- non aver occupato e non occupare senza titolo un alloggio ERP
- non essere assegnatari di altro alloggio adeguato al nucleo di proprietà di un ente previdenziale o pubblico o a condizione che sottoscrivano l'impegno alla restituzione dello stesso nel caso di aggiudicazione.

Titoli di priorità

Per la formazione della graduatoria, l'Ater, ha stabilito dei criteri per l'applicazione di punteggi con l'obiettivo di agevolare determinate categorie o situazioni familiari che necessitino di maggiori attenzioni o sostegno.

I titoli possono essere decisi e valutati a ogni bando ma generalmente per la formazione della graduatoria vengono agevolati i residenti nel Comune dove è stato fatto l'intervento, i genitori legalmente separati con il figlio a carico e anche i nuclei familiari con figli minori. Alle coppie giovani vengono rico-

nosciuti dei punti come anche alle famiglie con la presenza di portatori di handicap.

I titoli di priorità si considerano equivalenti e cumulabili.

A parità di titoli, come priorità in graduatoria, farà fede, in ordine cronologico, il numero di protocollo dell'Azienda.

Qualora le domande pervenute entro il termine previsto dal bando non consentano l'assegnazione di tutti gli alloggi, verranno prese in considerazione anche le domande pervenute successivamente.

Graduatoria e assegnazione

Decorso il termine di scadenza dell'Avviso, viene costituita, con decreto del Direttore, una Commissione, di norma composta da dipendenti, incaricata della formazione della graduatoria dei richiedenti che, approvata dal Direttore, deve considerarsi come definitiva ed è pubblicata mediante affissione all'albo aziendale per la durata di 10 giorni.

L'Ater potrà richiedere, in occasione della stipula del contratto di locazione, la documentazione relativa alle dichiarazioni effettuate.

L'assegnatario è tenuto a trasferire la sua residenza nel nuovo alloggio entro 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto di locazione.

I richiedenti che, senza giustificato motivo, non si presentino all'incontro per l'assegnazione dell'alloggio o non esibiscano la documentazione relativa al possesso dei requisiti e titoli di priorità nei termini previsti dall'Ater, sono considerati rinunciatari e vengono esclusi dalla graduatoria.



Carbonera



Maserada sul Piave



Mogliano Veneto

Gestione alloggio Ater

Uffici di riferimento:
Servizio Patrimonio
Ufficio Autogestione/Condomini

La casa la gestiamo insieme

Secondo quanto previsto nel regolamento per l'autogestione, ai sensi dell'art. 23 L.R.10/96, gli assegnatari possono gestire i servizi dell'autogestione: riscaldamento centralizzato, impianto ascensore, impianto di depurazione, pulizia e uso dei locali/parti comuni, illuminazione scale e esterna, manutenzione aree verdi ecc.

Devono versare la propria quota indicata nel bilancio preventivo approvato al rappresentante dell'autogestione che avrà la responsabilità del corretto funzionamento e del pagamento delle utenze e delle prestazioni.

Autogestione:

I compiti del rappresentante

Il rappresentante dell'autogestione deve essere eletto ogni anno dall'assemblea degli assegnatari che potranno contare sulla consulenza dei nostri uffici.

I suoi compiti sono:

- aprire le utenze dei servizi comuni;
- gestire i servizi comuni;
- convocare ogni anno l'assemblea ordinaria di tutti gli assegnatari;
- predisporre il bilancio consuntivo;
- predisporre il bilancio di previsione per l'anno seguente;
- riscuotere le quote a carico degli assegnatari e pagare le spese comuni;
- curare l'osservanza del regolamento interno dell'autogestione.

- relazione con l'Ater nel caso vi siano assegnatari morosi oppure alloggi sfitti;

I compiti dell'assegnatario

L'assegnatario deve:

- rivolgersi al rappresentante per tutti i problemi inerenti la gestione dei servizi comuni;
- partecipare alle assemblee ordinarie e straordinarie per discutere proposte e bilanci;
- versare al rappresentante la quota di spese di gestione;

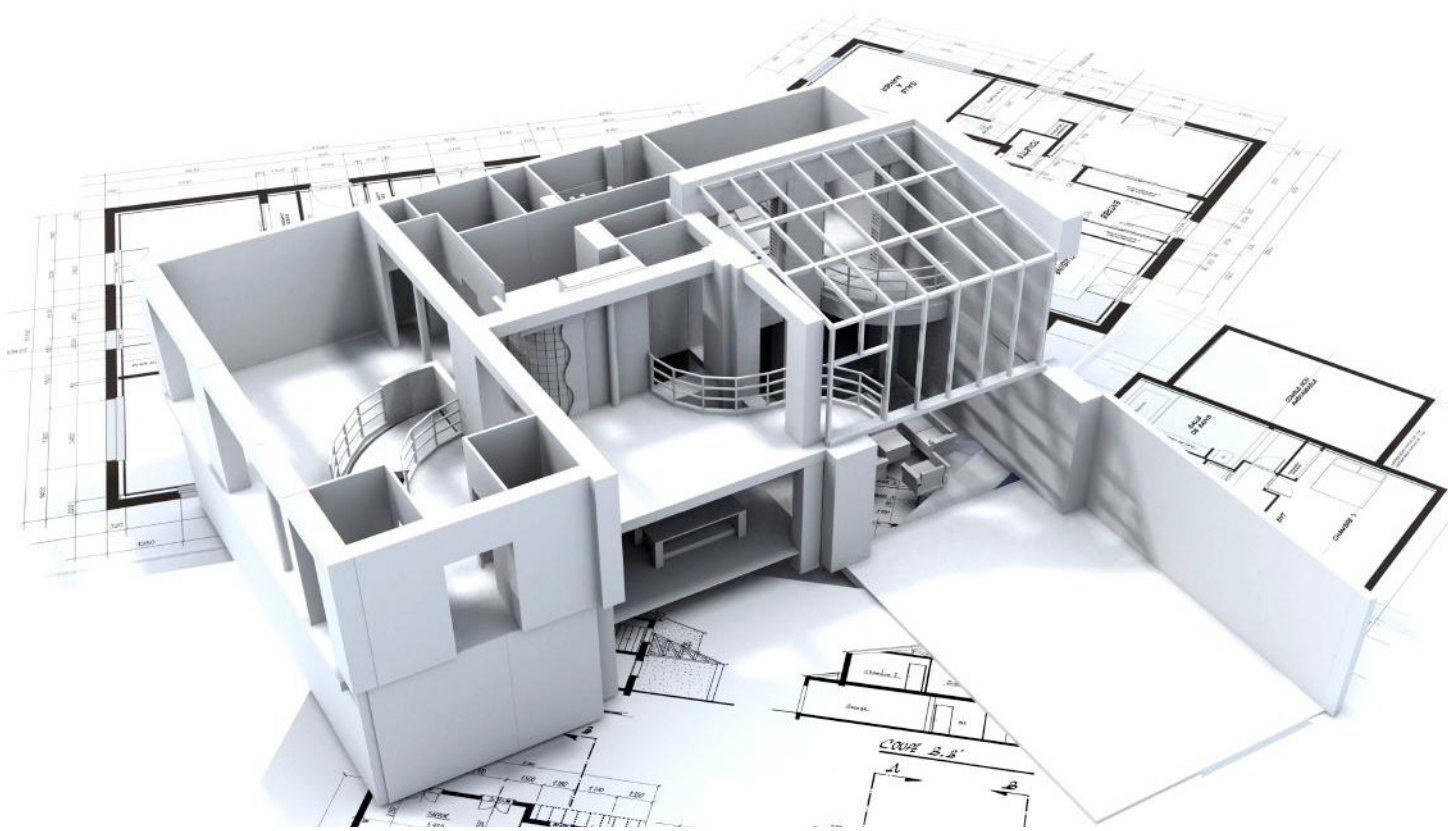
- rispettare le norme del Regolamento per l'autogestione, generale e interno;
- rispettare le decisioni assunte dall'assemblea degli assegnatari.

Il riferimento per le autogestioni è il servizio Patrimonio ufficio Condomini/Autogestioni.

I condomini

A differenza dell'autogestione, il condominio viene costituito quando nello stesso edificio ci sono sia alloggi in locazione che alloggi venduti di proprietà di terzi (Art. 1117 Codice Civile).

I compiti dell'assegnatario



In questo caso l'assegnatario deve:

- rivolgersi all'amministratore per tutti i problemi sulla gestione e la manutenzione delle parti comuni dell'edificio;
- versare direttamente sul c/c condominiale le spese per la conduzione dei servizi comuni;
- rispettare il regolamento condominiale oltre al regolamento per gli assegnatari;
- partecipare alle assemblee con diritto di voto unicamente per la voce riscaldamento e condizionamento inserita in bilancio.

Per le spese ordinarie e straordinarie e per interventi di competenza del proprietario degli immobili, all'assemblea interverrà direttamente un delegato dell'Ater.

Interventi e nuove opere

Per effettuare qualsiasi miglioria inerente l'alloggio è obbligatorio presentare domanda scritta all'Ater.

Le opere (verande, pensiline, box prefabbricati, recinzioni ecc.) realizzate senza autorizzazione dell'Ater sono considerate abusive dalla legge e, fatto salvo il ripristino della situazione precedente l'intervento, le eventuali sanzioni sono a carico di chi ha compiuto l'abuso.

Per quanto riguarda l'installazione di tende da esterno e condizionatori, il Consiglio di Amministrazione dell'Ater ha stabilito che l'utente sarà autorizzato previo pagamento delle spese tecnico amministrative di 50 euro.

Informazioni più precise saranno fornite dagli uffici del Servizio Patrimonio.



Biscione - Viale Francia - Treviso

Manutenzione degli alloggi

Uffici di riferimento:
Servizio Manutenzione e Opere
Settore Impianti

Insieme a te per la manutenzione del patrimonio

Con il contratto di locazione viene sempre consegnato il Regolamento di Gestione e Manutenzione che 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 dovrà presentare un'apposita richiesta, per gli altri lavori invece dovrà provvedere direttamente.

E' importante chiedere tempestivamente l'intervento dell'Ater perché la responsabilità per eventuali danni dovuti alla negligenza o alla mancata segnalazione sarà addebitata all'assegnatario.

L'azienda può provvedere alle attività di manutenzione, attraverso il lavoro delle proprie squadre operaie o con affidamento in appalto a imprese per le seguenti attività:

- intervento a guasto
- ripristino degli alloggi sfitti;
- esecuzione ex novo dell'impianto di riscaldamento;
- manutenzione straordinaria dei fabbricati maggiormente degradati;
- adeguamento e sostituzione impianti elettrici, idraulici, e termici.

Il Servizio Manutenzione e Impianti esegue anche le ispezioni periodiche del patrimonio immobiliare per quanto riguarda la parte tecnica.

Uno specialista per voi

Per rendere più efficiente e funzionale la manutenzione degli alloggi, l'Ater ha diviso la provincia di Treviso in due zone.

A capo di ciascuna area c'è un responsabile che gestisce una squadra di manutenzione e che opera nella rispettiva zona per i problemi di manutenzione e pronto intervento degli edifici e degli alloggi. Le due zone dividono il territorio in sinistra Piave

che ha come punto di riferimento l'Ufficio di zona di Conegliano, e in destra Piave che ha come punto di riferimento l'Ufficio di zona di Treviso. (vedi info e contatti a pag. 35). Previa richiesta telefonica, per particolari situazioni, è possibile fissare un appuntamento per incontrare il responsabile della squadra di manutenzione di zona.

L'orario di ricevimento per il pubblico è sempre a disposizione in sede un addetto per fornire informazioni di carattere generale e preposto al ricevimento di richieste di intervento e segnalazioni di problemi di manutenzione.

Come richiedere l'intervento dell'Ater

L'Azienda, in sede e nel sito internet, mette a disposizione dei propri utenti, la modulistica adeguata alla richiesta di tutti i tipi di interventi che non siano da considerarsi urgenti.

Il tecnico responsabile di zona eseguirà quanto prima un sopralluogo valutando l'entità e l'urgenza dell'intervento e quindi inserendolo in un piano programmatico per la sua esecuzione.

L'Ater eseguirà l'intervento nel più breve tempo possibile rispettando le priorità segnalate dal tecnico responsabile.

Manutenzione a cura dell'assegnatario

Le principali sono:

- sostituzione e riparazione degli apparecchi sanitari;
- riparazione di infissi, porte, finestre e persiane;
- sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione delle serrande avvolgibili e delle cinghie;
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature

- elettriche danneggiate per negligenza o colpa;
- manutenzione dell'impianto citofonico;
- riparazione della caldaia, del bruciatore della pompa, delle parti elettriche dell'impianto di riscaldamento a causa dell'uso;
- riparazione della caldaia, del bruciatore, della pompa, delle parti elettriche dell'impianto di riscaldamento a causa dell'uso;
- riparazione di pavimenti e rivestimenti rovinati;
- manutenzione ordinaria dell'ascensore;
- verniciatura e tinteggiatura parti comuni interne;
- pulizia camini, canne fumarie e di ventilazione;
- espurgo periodico delle fosse biologiche
- opera di mantenimento alberi e prati;
- derattizzazione e disinfestazione;
- spese di amministrazione e dell'autogestione.

Manutenzione a cura dell'Azienda

Le principali sono:

- sostituzione e manutenzione straordinaria dell'impianto dell'ascensore;
- manutenzione straordinaria di tetti, grondaie e tubi pluviali;
- manutenzione straordinaria (per rottura) delle colonne di scarico;
- manutenzione straordinaria (per rottura) della rete fognaria;
- sostituzione degli apparecchi sanitari per vetustà;
- manutenzione straordinaria dell'impianto elettrico;
- sostituzione pavimenti e rivestimenti per vetustà;
- sostituzione caldaie per vetustà;
- ripristino tetti, camini, e terrazzi a causa di infiltrazioni;

Il Regolamento di gestione e manutenzione, che viene consegnato a ciascun assegnatario al momento della firma del contratto, rappresenta il punto di riferimento per tutti i chiarimenti e approfondimenti in merito alle competenze.

Occhio alla fattura!

Quando si ricorre a ditte esterne, è indispensabile farsi rilasciare la distinta dei lavori eseguiti a prova dell'avvenuto intervento .

Tutta la documentazione dovrà essere esibita agli addetti dell'Ufficio Manutenzione dell'Ater in occasione dei loro sopralluoghi. Gli interventi all'impianto termico devono essere registrati nell'apposito libretto di impianto.

Manutenzioni Caldaie autonome

Un discorso a parte merita la gestione delle caldaie. L'inquilino deve provvedere in modo autonomo a tutte le manutenzioni previste dalla legge e dal costruttore in modo da evitare un rapido deperimento di tali impianti, sempre più delicati a causa di un'elettronica sempre più complessa e di nuove tecnologie per ridurre i consumi .

Inoltre l'assegnatario provvede a proprio carico a tutti gli interventi di sostituzione parziale (pompe, bollitore, schede, valvole, vasi, pulizia con acido, defangatore, neutralizzatore, dosatore di polifosfati, ecc). L'ater interviene solo in caso di rottura del generatore e non di una semplice parte di esso con queste modalità: fino al 10° anno di vita a totale carico dell'Ater purchè risulti dal libretto e dalle fatture una corretta manutenzione dell'impianto, dal 10° al 15° solo parzialmente al 50%, dal 15° anno l'Ater interviene al 100% ma a sua discrezione.

In ogni caso, sarà il tecnico manutentore che dovrà valutare e presentare un rapporto che avvalori le gravi problematiche riscontrate.



Mogliano Veneto



Montebelluna Caonada



Montebelluna

Ater per la vendita

Ufficio di riferimento:
Servizio Patrimonio

Il patrimonio: la nostra storia

Il Servizio Patrimonio si occupa di tutte le pratiche catastali (frazionamenti, variazioni ecc) nonché acquisizioni di aree, di nuovi fabbricati o immobili da restaurare o manutentore. **Rappresenta l'archivio storico di tutti gli atti relativi al patrimonio immobiliare.**

Segue inoltre tutte le problematiche fiscali che riguardano gli immobili in gestione, provvedendo anche alle ispezioni necessarie al controllo degli abusi edilizi.

La Regione Veneto attraverso l'approvazione di piani ordinari o straordinari di vendita, può alienare parte del patrimonio immobiliare di proprietà dell'Ater o dei Comuni, decidendone criteri e priorità che sono comunque suscettibili di variazioni.

Alcuni appartamenti Ater quindi, se così viene stabilito dalle normative regionali, possono essere acquistati dalle famiglie che vivono in affitto, altri vengono direttamente messi in vendita dall'Azienda mediante bandi o altra disposizione di legge.

Vincoli esistenti dopo l'acquisto di un alloggio E.R.P.

Gli alloggi acquistati ai sensi delle L.n.513/1977 e n.560/93, non possono essere venduti, neanche parzialmente, prima dei dieci anni dalla data di registrazione del contratto e fino a quando non ne sia stato pagato l'intero prezzo, né può essere modificata la destinazione d'uso. Per questi alloggi, dovesse presentarsi la possibilità da parte dell'acquirente di rivendere l'immobile, sussiste il diritto di prelazione a favore dell'Ater. Anche gli alloggi acquistati ai sensi delle Leggi Regionali L.n. 11/2001 e n.7/2011 (piano straordinario di vendita) non possono

essere venduti, nemmeno parzialmente, né può essere modificata la destinazione d'uso per un periodo di dieci anni, salvo deroga per accrescimento del nucleo familiare o per trasferimento del posto di lavoro ad almeno 50 chilometri di distanza.

Nel caso di alloggi alienati mediante questo piano straordinario di vendita non esiste più il diritto di prelazione a favore dell'Ater.

Estinzione del diritto di prelazione

I proprietari degli alloggi alienati ai sensi delle L.n.513/1977 e n. 560/1993, possono attivare una procedura amministrativa utilizzando il modello predisposto (scaricabile anche dal sito o disponibile presso gli uffici dell'Azienda) allegando i documenti indicati.

- come si estingue il diritto di prelazione? Previo versamento all'Ater del 10% del valore catastale dell'alloggio ed eventuale pertinenza, sommato all'iva, più i diritti di segreteria pari a 130 euro per le spese tecnico/amministrative stabilite dall'azienda.

- come si calcola il valore catastale dell'alloggio?

Moltiplicando la rendita catastale dell'alloggio ed eventuale pertinenza per il coefficiente 100.

Opere abusive

Le opere (verande, pensiline, box prefabbricati, recinzioni ecc.) realizzate senza autorizzazione sono considerate abusive dalla legge e, fatto salvo il ripristino della situazione precedente, le eventuali sanzioni o condoni sono a carico di chi ha compiuto l'abuso.

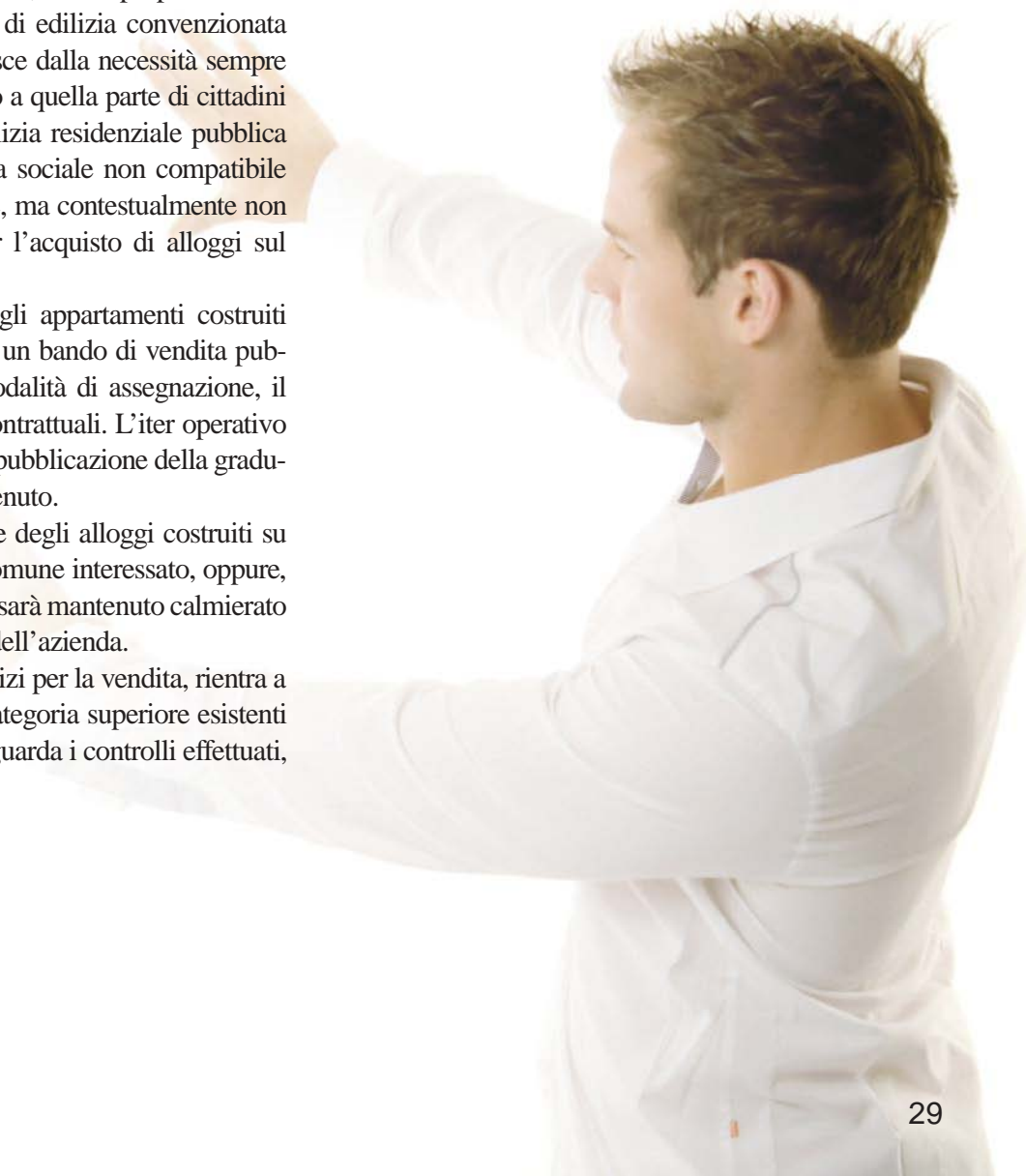
Ater per la vendita

L'Ater si rivolge ai cittadini con reddito medio basso attraverso l'edilizia sovvenzionata, ma si propone anche nel mercato delle alienazioni di edilizia convenzionata e agevolata. Questa scelta nasce dalla necessità sempre più spiccata di venire incontro a quella parte di cittadini che non può accedere all'edilizia residenziale pubblica poiché rientrano in una fascia sociale non compatibile con le assegnazioni pubbliche, ma contestualmente non sufficientemente abbiente per l'acquisto di alloggi sul mercato privato.

La procedura di cessione degli appartamenti costruiti prevede la predisposizione di un bando di vendita pubblico dal quale emerge la modalità di assegnazione, il prezzo e le altre condizioni contrattuali. L'iter operativo si conclude con la successiva pubblicazione della graduatoria in base al punteggio ottenuto.

Il prezzo massimo di cessione degli alloggi costruiti su aree Peep viene fissato dal Comune interessato, oppure, nel caso di aree senza vincoli, sarà mantenuto calmierato per poter rispettare le finalità dell'azienda.

La qualità degli interventi edilizi per la vendita, rientra a pieno titolo tra i prodotti di categoria superiore esistenti nel mercato, sia per quanto riguarda i controlli effettuati, che per il livello di rifiniture.



Standard di qualità

Assegnazione alloggi:	Stipula del contratto di locazione: 45 giorni dalla data di ricevimento dell'Ordinanza Comunale Consegna dell'alloggio: 30 giorni dalla stipula del contratto
Canoni:	Aggiornamento del canone: dal 1 gennaio dell'anno successivo alla presentazione del reddito Riduzione del canone: 30 giorni dal ricevimento della domanda completa di documentazione.
Variatione del nucleo:	Ampliamento: 30 giorni dall'aggiornamento della composizione del nucleo familiare da parte del Comune Ospitalità temporanea: 30 giorni dalla data di comunicazione da parte dell'assegnatario. Cambio intestazione del contratto: 90 giorni dalla presentazione della documentazione
Decadenza:	Per superamento redditi: 45 giorni dalla data di accertamento. Per morosità: 60 giorni dalla data dell'accertamento della morosità.
Cambio alloggio:	Per graduatoria: Stipula: 45 giorni dalla data di emanazione della graduatoria. Consegna alloggio: 15 giorni dalla data della stipula del nuovo contratto. Consensuale: Stipula: 30 giorni dalla data della domanda. Consegna alloggio: 30 giorni dalla stipula del contratto
Morosità:	Dovute all'autogestione: 30 giorni dalla richiesta di anticipazione su apposito modulo. Recupero morosità autogestione: 15 giorni dall'anticipazione dell'Ater. Da canoni di locazione: Attivazione: 30 giorni dai controlli quadrimestrali.

Gestione alloggi:	Costituzione dell'autogestione: 60 giorni dalla richiesta o dalla consegna dei nuovi fabbricati. Costituzione dei condomini: 60 giorni dalla richiesta. Anticipazione per spese dovute su alloggi sfitti: 45 giorni dalla presentazione della richiesta di anticipazione.
Cessione alloggi:	Stipula: 30 giorni dall'invio della comunicazione al notaio rogante. Estinzioni del diritto di prelazione: 45 giorni dal ricevimento della richiesta con allegata documentazione. Estinzione anticipata del debito residuo e cancellazione ipoteca: 25 giorni dal pagamento.
Manutenzione:	Interventi urgenti: al massimo 72 ore dalla richiesta anche telefonica. Interventi ordinari: sopralluogo entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.
Accesso agli atti:	Informale: Immediato, previo preventivo parere del Responsabile del trattamento dei dati. Formale: 30 giorni dalla presentazione della richiesta.
Reclami:	30 giorni dal ricevimento del modulo



QUALITY



S. Zenone degli Ezzelini



Silea



Salgareda

Contatti

Reclamo

Il reclamo permette alla nostra Azienda di rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire delle prestazioni erogate o che violano i principi e gli standard enunciati nella Carta dei Servizi. Lo scopo dell'azienda è quello di offrirvi uno strumento agile e immediato per segnalarci comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta e della trasparenza dell'azione amministrativa.

Per dare piena attuazione a quanto previsto dalla Carta dei Servizi e rendere pienamente operante e funzionante la procedura per l'inoltro dei reclami, è stato approvato il modulo che può essere scaricato dal sito o ritirato presso gli sportelli preposti all'utenza dell'Ater.

Il reclamo può essere:

- Compilato e inviato direttamente dal sito;
- Ricevuto allo sportello;
- Inviato a mezzo posta;
- Inviato a mezzo e-mail;
- Inviato a mezzo fax.

E' importante ricordare che il modulo per il reclamo va sempre firmato da chi lo presenta, il quale deve indicare il proprio cognome e nome, indirizzo, recapito telefonico ed eventualmente il numero di fax e indirizzo e-mail.

Ma quand'è che si può inoltrare un reclamo all'Ater?

Anzitutto quando non sono stati rispettati i tempi e le modalità standard, e quando è stato lesa o disatteso un diritto tutelato dalle leggi in materia di edilizia residenziale pubblica

Il reclamo permette alla nostra Azienda di fare sistematici controlli sull'efficacia dei servizi per fornire prestazioni sempre più elevate.

Informazioni

Sede: via G. D'Annunzio 6 - 31100 Treviso

Contatti: info@atertv.it - pec@atertv.legalmail.it

Sito internet: www.atertv.it

**Per informazioni si prega di contattare il centralino al numero 0422 296411.
Previo appuntamento è possibile fruire di orari diversi per tutti i servizi.**

SETTORE LEGALE:

tel. 0422 296415 - mail: legale@atertv.it

AREA TECNICA:

tel. 0422 296455 - mail: tecnico@atertv.it

- **settore impianti:** tel. 0422 296522 - mail: impianti@atertv.it

- **servizio manutenzione e opere:** tel. 0422 296522 - mail: manutenzione@atertv.it

AREA AMMINISTRATIVA

- **servizio patrimonio:** tel. 0422 296433/437/432 - mail: patrimonio@atertv.it

- **servizio contabilità e controllo:** tel. 0422 296447 - mail: ragioneria@atertv.it

- **servizio gestionale:**

- **settore contratti:** tel. 0422 296469 - mail: contratti@atertv.it

- **ufficio affitti:** tel. 0422 296421 - mail: affitti@atertv.it

- **segreteria commissioni alloggi:** tel. 0422 296471 - mail: commissioni.alloggi@atertv.it

Casella postale 274 Ater TREVISO

Squadre di manutenzione:

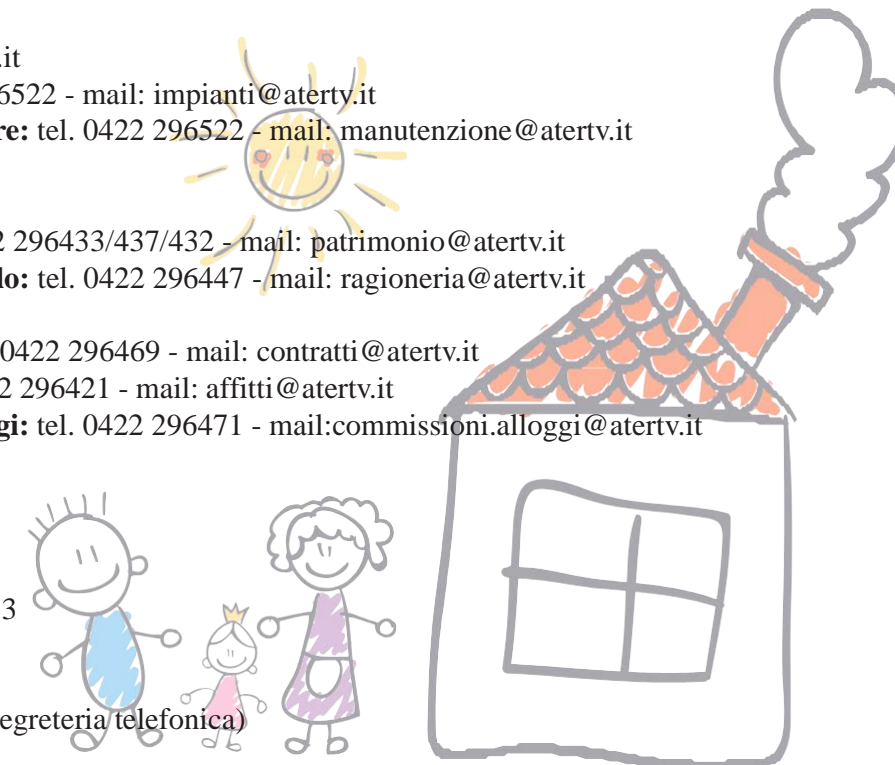
Conegliano Sinistra Piave: 0438 63533

Treviso Destra Piave: 0422 304067

(telefonare dalle 8.00 alle 9.00.

In altri orari lasciare un messaggio in segreteria telefonica)

P.IVA e codice fiscale: 00193710266



ATER

TREVISO

via G. D'Annunzio 6 - 31100 Treviso