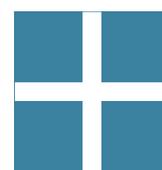
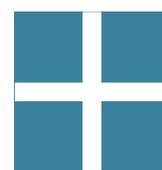
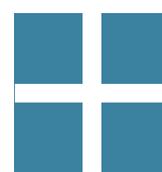
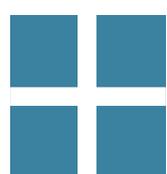


# Carta dei Servizi



**INTER**  
**TREVISO**

**ATER Treviso**

Azienda Territoriale  
per l'Edilizia Residenziale  
della provincia di Treviso

**Sede Centrale**

Via Gabriele D'Annunzio, 6  
31100 Treviso (TV)

**Contatti**

**Centralino:** 0422 296411

**Mail:** [info@atertv.it](mailto:info@atertv.it)

**PEC:** [ater.tv@pecveneto.it](mailto:ater.tv@pecveneto.it)

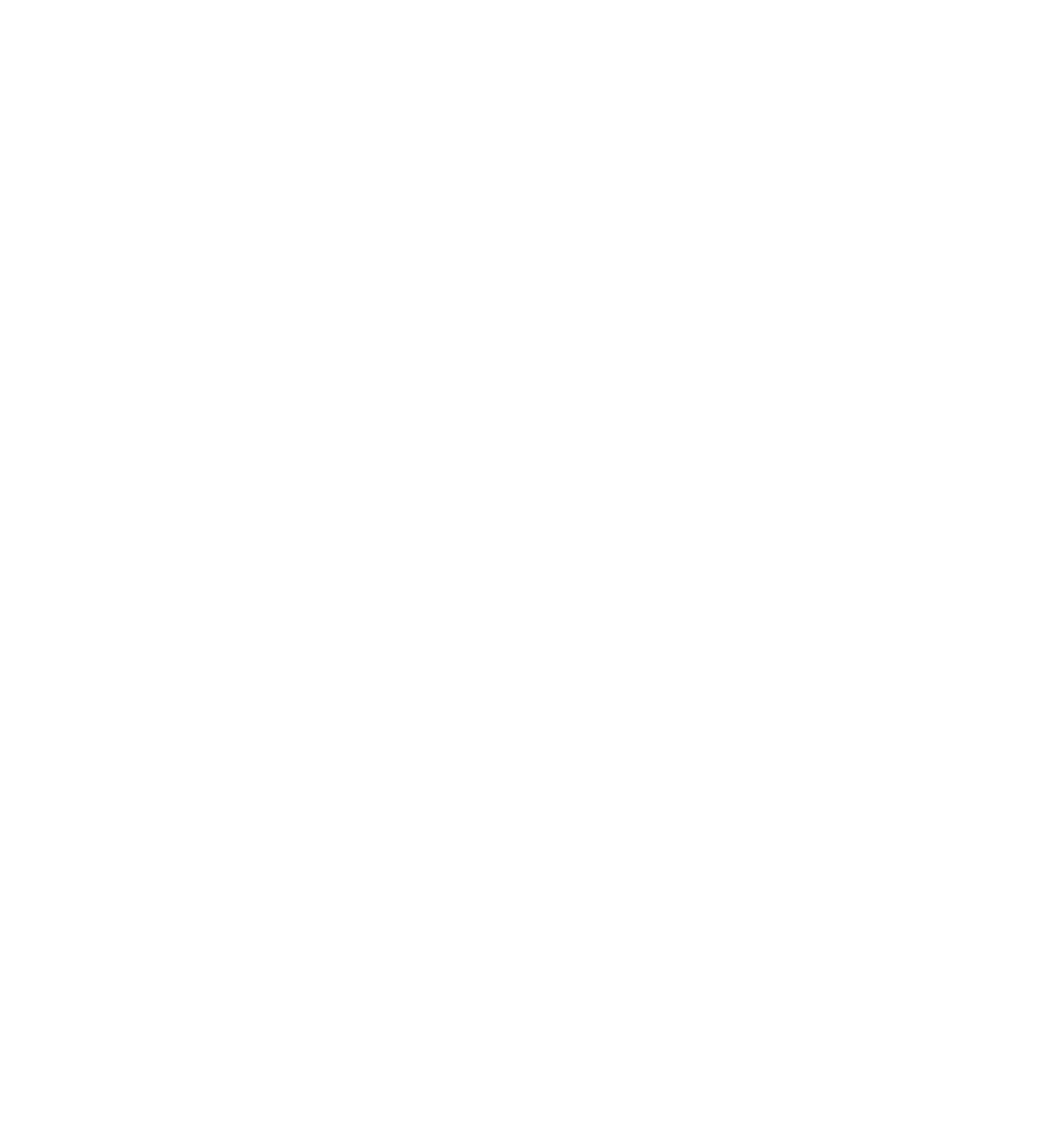
**App:** +Housing Plus

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

**Facebook:** Ater Treviso

# Indice

<b>Presentazione</b>	<b>3</b>
<b>Carta dei Servizi: a cosa serve</b>	<b>4</b>
Principi fondamentali	5
<b>ATER Treviso: cos'è e cosa fa</b>	<b>6</b>
Storia e normativa	7
Patrimonio immobiliare in gestione	8
Organigramma e struttura organizzativa	9
<b>Alloggi ERP: la locazione</b>	<b>12</b>
I bandi	12
L'assegnazione	14
Il nucleo familiare	19
La mobilità	24
La decadenza	26
<b>Alloggi ERP: la gestione</b>	<b>29</b>
L'Autogestione	30
Il Condominio	31
<b>Alloggi ERP: la manutenzione</b>	<b>32</b>
Lavori a carico dell'assegnatario	32
Lavori a carico dell'Ente proprietario	33
Impianti di riscaldamento autonomo	34
<b>Alloggi ERP: la vendita</b>	<b>36</b>
Vendita all'assegnatario	37
Vendita diretta	38
<b>Alloggi a canone agevolato/concordato: l'affitto</b>	<b>39</b>
Il bando di locazione	39
<b>ATER Treviso: trasparenza, qualità e tutela</b>	<b>41</b>
Vigilanza	41
Anticorruzione e trasparenza	43
Qualità	44
ATER per te	45
Contatti	47



# Presentazione

ATER Treviso, Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della provincia di Treviso, gestisce oltre 4.000 alloggi di edilizia sovvenzionata, 200 alloggi di edilizia agevolata, 100 alloggi di edilizia calmierata e più di 1.500 alloggi per conto terzi. L'Azienda svolge un ruolo fondamentale all'interno del territorio della Marca Trevigiana, contribuendo a garantire il diritto alla casa in piena sinergia con la Regione del Veneto e i Comuni, che gli uffici ATER supportano nella gestione del patrimonio edilizio e nella redazione dei bandi per le graduatorie ERP.

Negli ultimi anni, su volontà di questo Consiglio di Amministrazione, si è operato con attenzione e rigore nei confronti del bilancio, anche attraverso un piano di alienazioni e di riduzione delle perdite. Azioni che ci hanno permesso di generare nuove risorse, e quindi reinvestire, per riqualificare ogni anno più alloggi e realizzare nuovi progetti di edilizia residenziale pubblica, sempre più necessari a fronte di crescenti difficoltà e necessità per le famiglie e i singoli.

Grazie agli oltre 46 milioni di euro ottenuti attraverso i programmi ATER finanziati dal PNRR e ai progetti PINQUA del Comune di Treviso, di cui ATER è soggetto attuatore, realizzeremo circa 200 nuovi alloggi e saremo in grado di riqualificarne dal punto di vista energetico altri 113 diffusi in tutto il territorio. Numerosi cantieri sono stati avviati già nel 2023 e l'impegno proseguirà nei prossimi anni, con l'obiettivo di aumentare il numero di alloggi disponibili e renderli sempre più efficienti, sicuri e accoglienti.

È anche in virtù di questo impegno e di questi investimenti che riteniamo fondamentale operare in modo chiaro, comprensibile, e il più possibile vicino all'utenza, anche sul fronte della comunicazione, a partire dalla Carta dei Servizi. Uno strumento importantissimo sia per gli attuali inquilini sia per chi vuole raccogliere informazioni per diventarlo. Un documento molto pratico, agevole e graficamente immediato che permette di conoscere tutti i servizi di ATER Treviso, le modalità di accesso e di gestione degli alloggi e gli uffici a cui far riferimento per le varie pratiche e, perché no, di ricordare anche semplici regole di convivenza civile per aiutarci a essere una comunità più coesa, più consapevole dei propri diritti e doveri.

**Mauro Dal Zilio**  
Presidente

**Marina Bonotto**  
Vicepresidente

**Oscar Borsato**  
Consigliere



# Carta dei Servizi: a cosa serve

La Carta dei Servizi ATER Treviso – Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della provincia di Treviso, che nel territorio si occupa degli alloggi di edilizia popolare (Edilizia Residenziale Pubblica ERP) e di quelli in area convenzionata/agevolata – è il **documento ufficiale con cui l'Azienda definisce in modo chiaro e trasparente i principi, i criteri, le caratteristiche e le modalità di erogazione dei propri servizi al cittadino.**

Attraverso la Carta dei Servizi, infatti, l'Azienda mette a disposizione tutte le informazioni utili per comprendere i diritti e i doveri dei cittadini assegnatari/locatari/acquirenti degli alloggi di proprietà o in gestione ATER, impegnandosi a garantire un servizio equo e con standard qualitativi definiti e facilmente verificabili.

La Carta dei Servizi rappresenta quindi una **pratica guida che orienta alla fruizione dei servizi dell'ATER Treviso**, ma anche uno strumento di partecipazione e tutela degli utenti e di miglioramento da parte dell'Azienda stessa.

La presente Carta dei Servizi ha validità fino a nuovo aggiornamento o reversione, debitamente comunicati e pubblicati sul sito internet [www.atertv.it](http://www.atertv.it).

# Principi fondamentali

La Carta dei Servizi, redatta in conformità con la normativa vigente<sup>1</sup> e gli standard di riferimento della certificazione ISO 9001 per i sistemi di gestione della qualità, si ispira ai principi fondamentali che impegnano gli Enti/Aziende sull'erogazione dei servizi pubblici.



## Rispetto della persona

Assicura la centralità della persona, a garanzia della tutela della privacy e del rispetto della dignità.



## Eguaglianza

Assicura regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, e l'impegno a risolvere eventuali criticità.



## Continuità

Assicura un'erogazione del servizio continua e regolare, fatti salvi i casi dovuti a cause fortuite, di forza maggiore o indipendenti dall'Ente, e l'impegno ad adottare le azioni utili a semplificare e agevolare il rapporto con l'utenza.



## Imparzialità e Trasparenza

Assicura criteri di obiettività e giustizia nella propria gestione e massima trasparenza, nel rispetto della normativa vigente.



## Informazione e Partecipazione

Assicura informazioni chiare agli utenti, che devono sapere dove e a chi rivolgersi, e favorisce la partecipazione degli assegnatari alla gestione degli alloggi, assicurando le necessarie informazioni sia agli utenti che alle loro organizzazioni sindacali.



## Efficienza ed Efficacia

Assicura l'adozione delle soluzioni tecniche e amministrative idonee, e l'impegno al continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.

<sup>1</sup> Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", DPCM del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" e successive norme in materia di procedimento amministrativo, privacy, qualità, anticorruzione, trasparenza e amministrazione digitale



# ATER Treviso: cos'è e cosa fa

ATER Treviso, Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della provincia di Treviso, è un **Ente pubblico economico strumentale della Regione del Veneto** dotato di personalità giuridica e autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile, operante nel settore dell'edilizia residenziale pubblica (ERP)<sup>2</sup>.

ATER Treviso **agisce su tutto il territorio della provincia** con interventi di programmazione, progettazione, manutenzione, costruzione/acquisto e, in primis, di gestione degli alloggi di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata, di proprietà dell'Ente e dei Comuni convenzionati.

ATER Treviso, con la **locazione di alloggi a canone sociale e canone agevolato e convenzionato, assegnati sulla base di bandi e graduatorie pubblici**, contribuisce a creare sul territorio un'offerta abitativa rispondente alle esigenze dei nuclei che, temporaneamente o più continuativamente, non possono accedere al mercato immobiliare privato.

ATER Treviso, su forte impulso del Consiglio di Amministrazione in carica e della Direzione, pone particolare attenzione a **progetti complessi**, condivisi con altri soggetti del territorio, **di recupero e riqualificazione urbana**, e all'attivazione e diffusione delle convenzioni con Comuni della provincia, al fine di supportare e agevolare, anche attraverso personale proprio, la gestione dei bandi comunali ERP da parte delle Amministrazioni e, di conseguenza, garantire un migliore e più rapido servizio ai cittadini.

# Storia e normativa

**ATER Treviso, che opera in questa forma giuridica dal 1995, ha radici in una storia ultracentenaria**, iniziata quando, su iniziativa del Comune di Treviso e della Cassa di Risparmio della Marca Trevigiana, il 15 dicembre 1914 si costituisce il Comitato promotore del futuro Ente morale Istituto Autonomo per le case popolari “Luigi Luzzati”<sup>3</sup>. Dopo le modifiche di epoca fascista, nel 1975 viene approvato il nuovo statuto tipo degli IACP - Istituti Autonomi per le Case Popolari<sup>4</sup> che ne determina e chiarisce **la natura interamente pubblica**.

Lo Statuto adottato dall'IACP di Treviso viene approvato nel 1979<sup>5</sup> e resta in vigore fino al nuovo testo del 1995, conseguente alla trasformazione degli IACP in ATER<sup>6</sup>. Qui si stabilisce che l'Azienda è “Ente di istituzione regionale per il conseguimento dei **fini di interesse pubblico nel campo dell'edilizia residenziale relativamente al territorio della provincia di Treviso**”, “dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile”<sup>7</sup>.

In questi anni, attraverso progetti di “urbanizzazione sociale” come, ad esempio, in Caserme, Residenze per Anziani, Centri per persone con disabilità e Centri di salute mentale, l'Ente svolge inoltre un ruolo di supporto diffuso nei confronti di altri soggetti pubblici, spesso privi di adeguati fondi e mezzi per rispondere ai bisogni, anche emergenti, del territorio.

Dopo l'intervento del legislatore regionale che per un breve periodo modifica la governance delle ATER<sup>8</sup>, nel 2017 le nuove “Norme in materia di edilizia residenziale pubblica” e il relativo Regolamento<sup>9</sup> ridisegnano l'intero quadro, ripristinando gli originali organi di gestione delle Aziende Territoriali e attribuendo loro nuove funzioni – tra tutte quella di stazione unica appaltante –, anche in relazione ai Comuni.

La stessa normativa, introducendo importanti novità nel segno di una maggiore equità sociale e di un positivo avvicendamento dei beneficiari, fa sì che oggi l'accesso all'edilizia del sistema regionale ERP avvenga su base ISEE, con contratti di locazione a termine, rinnovabili quando permangono i requisiti che determinano l'esigibilità del diritto.

3 Decreto Regio n. 1087 del 08/07/1915

4 L. n. 865 del 22/10/1971, DPR n. 226 del 14 /02/1975

5 DPGR n. 2314 del 04/09/1979

6 DPR n. 616 del 24/07/1977, L. n. 142 del 08/06/1990, LR n. 10 del 09/03/1995, DEL CdA ATER Treviso n. 346 del 18/10/1995

7 LR n. 10 del 09/03/1995, art. 2

8 LR n. 13 del 28/06/2013

9 LR n. 39 del 03/11/2017 “Norme in materia di edilizia residenziale pubblica” e Regolamento regionale n. 4 del 10/08/2018 “Regolamento regionale in materia di edilizia residenziale pubblica”

# Patrimonio immobiliare in gestione

Operante su tutto il territorio della provincia di Treviso nell'ambito dell'edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata, ATER Treviso ha attualmente in gestione 4.866 alloggi ERP (3.980 di proprietà e 886 di altri soggetti) e 431 alloggi non ERP (366 di proprietà e 65 di altri soggetti)<sup>10</sup>.



# Organigramma e struttura organizzativa

Approvato con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 177 del 05 dicembre 2022.





## Organi

Secondo la legge regionale in materia, **sono organi dell'ATER Treviso:**

- il Consiglio di Amministrazione;
- il Presidente;
- il Direttore;
- il Revisore unico dei conti.

Il **Consiglio di Amministrazione ATER (di seguito CdA)**, costituito con Decreto del Presidente della Giunta regionale e composto da tre componenti nominati dal Consiglio regionale, di cui uno con funzioni di **Presidente**, resta in carica per tutta la durata della legislatura regionale.

Il Consiglio di Amministrazione nomina un Vicepresidente tra i propri componenti e un **Direttore**, individuato tra dirigenti pubblici o privati. Il Direttore resta in carica fino al novantesimo giorno successivo alla nomina del nuovo CdA.

Il Consiglio di Amministrazione definisce l'indirizzo politico-amministrativo dell'ATER, il Direttore esercita la responsabilità gestionale – tecnica, finanziaria e amministrativa – dell'Azienda, mentre al **Revisore unico dei conti** – nominato dalla Giunta regionale e in carica per cinque anni – spettano il controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Azienda.

Gli atti di nomina degli organi di ATER Treviso sono pubblicati nella sezione Amministrazione Trasparente del sito [www.atertv.it](http://www.atertv.it).



## Altri soggetti

Sempre secondo norma di legge, **all'interno dell'ATER Treviso sono inoltre istituiti:**

- il Comitato Tecnico;
- la Conferenza dei Sindaci;
- la Commissione Alloggi;
- il Nucleo Tecnico di Analisi (NTA)<sup>11</sup>.

Il **Comitato Tecnico** ha funzioni consultive ed è composto da cinque membri: il Presidente ATER, il responsabile della struttura tecnica dell'Azienda, il responsabile del Genio Civile regionale competente per la provincia di Treviso o suo delegato e due esperti in materie tecnico-giuridiche dell'edilizia residenziale, nominati dalla Giunta regionale.

<sup>11</sup> DGR n. 1180 del 06/09/2019 e DGR n. 1919 del 17/12/2019

La **Conferenza dei Sindaci** ha funzioni consultive e propositive e di supporto all'attività del CdA, esprime pareri sugli atti più rilevanti dell'Azienda ed è composta da cinque Sindaci o loro delegati, tra cui, di diritto, quello del comune capoluogo.

La **Commissione Alloggi**, istituita dal Presidente della Giunta regionale e in carica per cinque anni, ha il compito di valutare eventuali ricorsi sulle graduatorie ed esprime parere obbligatorio sui mancati rinnovi dei contratti di locazione e sulle proposte di annullamento e decadenza dell'assegnazione.

Il **Nucleo Tecnico di Analisi (NTA)** può essere attivato su richiesta dell'assegnatario quando il nuovo canone supera del 30% il precedente e ci sono particolari condizioni economico-reddituali (circostanze eccezionali con rilevanza significativa) e/o patrimoniali (ad esempio, immobili di fatto non utilizzabili e/o indisponibili) da valutare per rivederlo al ribasso.



## Organico

L'organico di ATER Treviso è suddiviso in tre aree.

- **Area Direzione:** composta dagli Uffici Affari Generali, Risorse Umane e Servizi informatici, ha funzioni di supporto agli organi aziendali e alla Direzione, cura i rapporti istituzionali e le relazioni esterne e coordina i servizi generali; si occupa di gestione e formazione del personale, gestione dell'archiviazione documentale, dei sistemi informatici e degli adempimenti in materia di trasparenza e anticorruzione, qualità, gestione dei dati e privacy.
- **Area Amministrativa:** ha funzioni di controllo sulla gestione aziendale e ne amministra il patrimonio immobiliare; si occupa della gestione e degli adempimenti fiscali e contabili e dell'utenza e di tutti gli aspetti relativi ai contratti, comprese l'attività ispettiva e la cura dei rapporti con amministratori di condominio e responsabili dell'autogestione.
- **Area Tecnica:** ha funzioni di progettazione e direzione lavori degli interventi edilizi, di gestione di fondi, finanziamenti e appalti per lavori, servizi, forniture e prestazioni professionali e di segreteria e supporto al Comitato tecnico; si occupa della manutenzione ordinaria degli immobili e del pronto intervento su segnalazione.

Nel capitolo finale, relativamente alle principali pratiche o attività, sono riportati gli uffici di riferimento, i relativi contatti e i tempi di erogazione dei servizi.



# Alloggi ERP: la locazione

Attraverso l'Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 39/2017 e dal relativo Regolamento n. 4/2018, i cittadini in possesso di particolari requisiti e impossibilitati temporaneamente ad accedere al mercato privato della casa e degli affitti possono aver diritto agli alloggi ERP con un canone a condizioni economiche particolarmente favorevoli, calcolato in base all'effettiva capacità del nucleo familiare.

**La domanda di alloggi ERP va presentata partecipando ai bandi pubblici indetti dai Comuni; in caso di assegnazione, per la stipula del contratto e tutte le successive necessità ci si rivolge all'ATER (esclusi gli alloggi gestiti direttamente dai Comuni).**

## I bandi

**Entro il 30 settembre di ogni anno ciascun Comune della provincia indice un bando pubblico**, a cui bisogna partecipare se si vuole ottenere l'assegnazione di un alloggio ERP<sup>12</sup>.

Per partecipare al bando bisogna rispettare tempi e modalità indicati e trasmettere tutti i documenti necessari a dimostrare il possesso dei requisiti previsti. La partecipazione al bando è consentita per un unico ambito territoriale.

Il bando e tutte le successive comunicazioni e/o documenti vengono pubblicati e sono consultabili dai cittadini nelle forme previste dalla legge (albo pretorio online dei Comuni, Piattaforma Regionale ERP, affissione, etc.).

<sup>12</sup> Se non sono pervenute domande al precedente bando o non ci sono alloggi disponibili, la graduatoria di un bando può essere prorogata fino a un massimo di due anni, previa comunicazione alla Giunta Regionale. I Comuni possono inoltre, previa autorizzazione regionale, indire Bandi speciali per l'assegnazione di alloggi da destinare a nuclei in gravi e urgenti situazioni abitative e/o di tutela



## Requisiti<sup>13</sup>

Per partecipare ai bandi pubblici per l'assegnazione di alloggi ERP devi principalmente:

- **essere cittadino italiano, dell'Unione Europea (o familiare)** regolarmente soggiornante in Italia o cittadino di Paesi terzi in regola con i documenti di soggiorno<sup>14</sup> o titolare dello status di rifugiato/protezione sussidiaria;
- **avere la residenza anagrafica in Veneto alla data di scadenza del bando e da almeno 5 anni**, anche non consecutivi, negli ultimi 10 anni;
- **avere un ISEE-ERP non superiore al limite previsto per l'accesso**<sup>15</sup>.

Inoltre, non devi:

- **essere o essere stato assegnatario in proprietà** di un altro alloggio realizzato con contributi pubblici o aver ricevuto finanziamenti pubblici di edilizia agevolata;
- **aver ceduto o subaffittato** un alloggio ERP assegnato in precedenza, salvo i casi previsti dalla legge;
- **essere proprietario, avere in usufrutto, uso e abitazione altri alloggi adeguati** alle esigenze del tuo nucleo familiare, sia in Italia che all'estero;
- **aver subito condanne** per "invasione di terreni o edifici" nei precedenti cinque anni<sup>16</sup>.



## Graduatoria

Entro 120 giorni dalla scadenza del bando, il Comune o l'ATER, se delegato, formano la graduatoria provvisoria, riconoscendo dei punteggi alla condizione complessiva del tuo nucleo familiare:

- situazione e **difficoltà economica**, in base all'ISEE-ERP;
- presenza di **anziani** o persone con **disabilità**, di **un solo genitore** con uno o più figli a carico, nucleo di **nuova formazione**;
- residenza anagrafica storica o attività lavorativa in **Veneto**;
- **anzianità di collocazione** in graduatoria;
- **grave disagio abitativo** (sovraffollamento, coabitazione, barriere architettoniche in caso di disabili, abitazioni precarie, mancanza di alloggio, etc.);
- **sfratto esecutivo** (non per inadempienze);
- **eventuali altre condizioni stabilite dal Comune sulla base delle esigenze del proprio territorio**.

13 LR n. 39/2017, art. 25

14 D.Lgs. n. 286 del 25/07/1998 e successive modifiche e integrazioni

15 Il valore ISEE-ERP, fissato a norma di legge a € 20.000 per l'accesso, è aggiornato annualmente su base ISTAT dalla Regione del Veneto

16 Codice Penale, art. 633

#### Successivamente:

- **entro 10 giorni dall'approvazione, e per i successivi 30, la graduatoria provvisoria viene pubblicata dal Comune e dall'ATER** (siti web istituzionali, affissioni, etc.);
- **entro 30 giorni dalla pubblicazione è possibile fare ricorso** (allegando eventualmente ulteriore documentazione) **alla Commissione Alloggi ATER**, che si esprime entro 60 giorni dal ricevimento;
- **entro 15 giorni dal ricevimento delle decisioni della Commissione viene approvata la graduatoria definitiva;**
- **entro 10 giorni dall'approvazione, e per i successivi 30, la graduatoria definitiva viene pubblicata dal Comune e dall'ATER** (siti web istituzionali, affissioni, etc.).

**La graduatoria è valida per 12 mesi o al massimo 24, in caso di proroghe.**

#### RICORDA CHE...

- Se sei entrato in graduatoria ma non hai ottenuto un alloggio, per ogni anno di permanenza nella stessa otterrai un punteggio per l'anzianità di collocazione.
- Se, dopo l'assegnazione dell'alloggio, informazioni e documentazione fornite per partecipare al bando risultano false o mendaci puoi essere escluso dalla graduatoria e la tua assegnazione può essere annullata; l'ATER è inoltre tenuta a denunciare il fatto alle Autorità competenti.

## L'assegnazione

L'ATER procede all'**assegnazione degli alloggi ERP** di sua proprietà e di quelli in gestione **sulla base della graduatoria definitiva**<sup>17</sup>. Verificato il persistere dei requisiti dichiarati, l'assegnazione avviene in base alla disponibilità degli alloggi e alla corrispondenza tra questi e la composizione dei nuclei. **Essere in alto nella graduatoria, quindi, non rappresenta garanzia di accesso alle prime case disponibili.**

**Per le richieste di revisione del canone o disdetta del contratto bisogna presentare apposita domanda disponibile anche online sul sito [www.atertv.it](http://www.atertv.it) nella sezione "Modulistica".**

<sup>17</sup> Nel rispetto della graduatoria generale, nell'assegnazione viene data precedenza ai nuclei familiari che presentano le condizioni oggetto di riserve previste dal bando: riserve obbligatorie a favore di giovani, coppie e famiglie monoparentali (LR n. 39/2017, art. 30), riserva per situazioni di emergenza abitativa segnalate dai Servizi Sociali dei Comuni (LR n. 39/2017, art. 44) e riserva facoltativa per finalità sociali (LR n. 39/2017, art. 46)



## Contratto di locazione

Quando ti viene assegnato un alloggio ERP, l'ATER redige il provvedimento di assegnazione e predispone il tuo **contratto di locazione**. Con l'invito a presentarti per firmare il contratto riceverai anche il bollettino con l'importo di alcune spese da pagare prima della stipula (**spese contrattuali, primo canone e deposito cauzionale**).

### Il contratto di locazione per gli alloggi ERP:

- va stipulato tra l'ATER e l'assegnatario **entro 30 giorni dal Verbale di accettazione dell'alloggio**;
- è **valido per cinque anni**;
- **può essere rinnovato a scadenza per un periodo di uguale durata** solo in caso di permanenza dei requisiti e di assenza di cause ostative (condizioni che determinano l'annullamento o la decadenza); in questo caso **il requisito economico è aumentato del 30% rispetto a quello per l'assegnazione**<sup>18</sup>;
- può essere disdetto dall'assegnatario con un preavviso di almeno 3 mesi o risolto dall'ATER a seguito di decadenza.



## Canone di locazione

Convocato per la sottoscrizione del contratto, firmerai anche il **Verbale di consegna dell'alloggio e riceverai le chiavi**. **Da questo momento puoi entrare nell'alloggio e devi iniziare a pagare il canone di locazione**. **Entro i primi mesi di ogni anno devi compilare la DSU e richiedere l'attestazione ISEE da cui si desume l'ISEE-ERP che serve ad aggiornare il canone**. L'ATER può **controllare in ogni momento** quanto hai dichiarato su redditi, proprietà, composizione del nucleo e presenza di ospiti.

### L'importo del canone:

- è definito in base al **valore dell'alloggio** e alla **situazione economica** del nucleo (ISEE-ERP) e **viene aggiornato ogni anno**;
- è **minimo di € 40,00 al mese**;
- **se previste, sono dovute anche le spese per l'autogestione o le spese condominiali**.

<sup>18</sup> Il valore ISEE-ERP, fissato a norma di legge per la permanenza ad € 26.000 per contratti stipulati ai sensi della LR n. 39/2017 e ad € 35.000 per quelli antecedenti, ovvero quelli stipulati ai sensi della LR n. 10/1996, è aggiornato annualmente su base ISTAT dalla Regione del Veneto

### **Il pagamento del canone:**

- avviene in base alla **fattura bimestrale** inviata all'assegnatario insieme al modello di pagamento **entro il mese precedente la scadenza**;
- va fatto di norma tramite RID/SEPA con prelievo dal c/c bancario o postale e, solo se non disponibile, con bollettino postale;
- **il mancato pagamento del canone e/o delle spese comporta l'addebito di una mora ed è una delle principali cause di decadenza dall'assegnazione (morosità)**;
- per gli alloggi consegnati entro il giorno 15 del mese è dovuto già dal mese in corso, diversamente dal mese successivo.

### **L'aggiornamento del canone:**

- **entro i primi mesi di ogni anno l'assegnatario deve compilare la DSU e richiedere l'attestazione ISEE tramite i servizi dell'INPS o i CAF**, diversamente gli verrà applicato il canone massimo con una maggiorazione<sup>19</sup>; l'ISEE è in ogni caso valido fino al 31/12 di ciascun anno e non serve consegnarlo all'ATER, che lo consulta in automatico;
- **l'ATER verifica periodicamente la situazione economica corrente del nucleo** e se è cambiata aggiorna il canone a partire dal primo mese utile di fatturazione.

### **La revisione del canone:**

- **si può chiedere presentando apposita e documentata domanda, in caso di variazione del nucleo e/o del reddito** (decesso, trasferimento, disoccupazione, etc.);
- **l'ATER esamina la richiesta nei tempi stabiliti dal procedimento e comunica l'esito all'assegnatario insieme all'eventuale variazione del canone**;
- per le domande presentate entro il giorno 15 del mese, l'eventuale nuovo importo è applicato a partire dal mese successivo, diversamente da quello seguente.

<sup>19</sup> In caso di mancata/incompleta documentazione/ISEE, il regolamento regionale prevede l'applicazione del canone massimo OMI, maggiorato del 10% (Regolamento regionale n. 4/2018, art. 7, co. 4)



## Disdetta del contratto

Se sei assegnatario di un alloggio ERP, per rinunciare e disdire il contratto devi **comunicare all'ATER la tua decisione almeno tre mesi prima, inviando una raccomandata o una PEC**. Ricevuta la tua richiesta, l'ATER ti indicherà tempi e modalità per la riconsegna dell'alloggio e concorderà un sopralluogo. Se rispetti tutte le procedure, il deposito cauzionale ti verrà restituito entro 60 giorni dal ricevimento della tua apposita domanda, salvo l'addebito di conguagli in sospeso.

In caso di disdetta del contratto di locazione, per il rilascio dell'alloggio è necessario:

- **pagare il canone e le spese condominiali o di autogestione** per tutto il periodo rimanente, compreso il mese della riconsegna ed eventuali arretrati;
- **sgomberare** completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, cantina, magazzino, garage, scoperto, etc.), pulirlo a fondo e **ripristinare** lo stato originario (rimuovere la carta da parati, imbiancare pareti e soffitti, verniciare porte e finestre, **demolire e sanare completamente a proprio carico eventuali abusi**);
- produrre i documenti fiscali di chi ha eventualmente effettuato questi lavori o comunicare per iscritto se sono stati eseguiti direttamente;
- **disdire** tutti i contratti di acqua, luce, gas e telefonia (internet incluso);
- riconsegnare il **“libretto di impianto” del riscaldamento autonomo**, se presente;
- compilare e firmare insieme all'ATER il **Verbale di Riconsegna dell'Alloggio**, da cui risulterà l'effettiva situazione in cui lo restituisci;
- **riconsegnare le chiavi.**

La procedura di rilascio dell'alloggio in caso di disdetta del contratto è la stessa che si applica in caso di annullamento o decadenza dall'assegnazione.

## QUALI DOCUMENTI TI SERVONO?

### STIPULA DEL CONTRATTO

- Stato di famiglia e certificazione ISEE (inviati all'ATER dal Comune)
- Copia di un documento di identità valido
- Codice fiscale
- Decreto di assegnazione
- Copia della lettera di invito
- Bollettino pagato riferito alle spese contrattuali, al deposito cauzionale e al primo canone di locazione

### REVISIONE DEL CANONE

- Documentazione comprovante il motivo della richiesta (decesso, trasferimento, disoccupazione, etc.)
- ISEE in corso di validità o ISEE corrente (valido 6 mesi e comunque fino al 31/12 dell'anno di presentazione)

## RICORDA CHE...

- Se rifiuti l'alloggio che ti è stato assegnato (salvo gravi e documentati motivi, ad esempio l'inadeguatezza in base alla composizione del nucleo) puoi essere escluso dalla graduatoria e perdere il punteggio per l'anzianità di collocazione per i futuri bandi.
- Se paghi in ritardo il canone possono esserti addebitati gli interessi di mora; se paghi con metodi diversi da quelli previsti possono esserti addebitate le relative spese.
- Se chiedi la revisione del canone, la variazione del nucleo o del reddito non comportano per forza una risposta positiva.
- Ogni anno tu (assegnatario) o un componente del tuo nucleo dovete compilare la DSU e richiedere l'attestazione ISEE tramite i servizi dell'INPS o i CAF, ma non è necessario portarla all'ATER perché la verifica è automatica.
- L'ATER ha l'obbligo di comunicare alle Autorità competenti l'avvenuta consegna dell'alloggio (tramite registrazione del contratto all'Agenzia delle Entrate e in aggiunta, in caso di cittadini extracomunitari, comunicazione alla Questura entro 48 ore).
- Se disdici il contratto ma non sottoscrivi il Verbale di Riconsegna dell'Alloggio continuerai a pagare il canone; se dal Verbale risultano danni causati dal tuo nucleo, l'ATER può trattenere il deposito cauzionale e riservarsi di recuperare eventuali costi rimanenti.

# Il nucleo familiare

Se sei assegnatario di un alloggio ERP devi comunicare all'ATER ogni variazione del nucleo familiare e/o presenza, anche momentanea, di altre persone. Ci sono infatti delle richieste che puoi fare, ma anche delle regole da rispettare. **Per ogni variazione bisogna presentare apposita domanda disponibile anche online sul sito [www.atertv.it](http://www.atertv.it) nella sezione "Modulistica"**. L'ATER, in base alla legge e agli elementi forniti, può autorizzare o meno la tua richiesta **entro i termini fissati per i procedimenti amministrativi**. La mancata richiesta di autorizzazione per la coabitazione o l'ospitalità o l'ospitalità nonostante il diniego possono avere conseguenze anche molto serie (decadenza, perdita dell'alloggio, applicazione canone sanzionatorio).



## Ampliamento del nucleo familiare<sup>20</sup>

Oltre alla nascita di un figlio, che non serve comunicare, l'autorizzazione all'ampliamento va richiesta quando entrano a far parte del tuo nucleo queste persone:

- **coniuge o unito civilmente;**
- **convivente di fatto e parenti (discendenti, ascendenti e collaterali) fino al III grado**, quando la convivenza è stabile da almeno due anni prima della domanda di ampliamento e dimostrabile nelle forme di legge;
- **figli** legittimi, naturali, riconosciuti o adottivi;
- **familiari di cittadini extracomunitari a cui è stato riconosciuto il ricongiungimento familiare;**
- **minore in affidamento;**
- **già componenti il nucleo – figli, coniuge, unito civilmente, in coppia di fatto – che rientrano nell'alloggio dopo averlo precedentemente abbandonato.**

**Entro 90 giorni dalla domanda** l'ATER accerta i requisiti del nuovo componente e il diritto all'ampliamento:

- **se l'ATER rilascia l'autorizzazione, entro 60 giorni** l'assegnatario deve **rendere disponibile un nuovo ISEE** e il canone di locazione e l'anagrafe delle utenze vengono adeguati; se non lo presenta l'ATER calcola d'ufficio un'indennità di occupazione;
- **se l'ATER nega l'autorizzazione, entro 30 giorni** l'assegnatario deve rinunciare all'ampliamento e **ripristinare la situazione precedente del nucleo.**



## Ospitalità temporanea<sup>21</sup>

Nell'alloggio è possibile ospitare temporaneamente persone esterne al nucleo, ma a seconda dei casi è necessario comunicarlo o chiedere l'autorizzazione:

- **per periodi inferiori a 30 giorni, devi fare una comunicazione formale all'ATER** dopo 72 ore dal loro ingresso nell'abitazione, **anche tramite modulo disponibile online;**
- **per periodi superiori a 30 giorni**, anche non consecutivi nel corso dell'anno solare, **devi chiedere l'autorizzazione** all'ATER prima del loro ingresso nell'abitazione.

**Quando l'ospitalità supera i 30 giorni:**

- **bisogna prima attendere l'autorizzazione dell'ATER, che verifica anche** l'assenza di morosità e situazioni di sovra utilizzo dell'alloggio;
- **non può durare più di due anni**, eventualmente prorogabili in caso di esigenze di assistenza o giustificato motivo;
- **l'ATER integra il canone** (indennità di occupazione pari al 5% del reddito lordo annuo dell'ospite, e comunque minimo di € 40,00 al mese) e l'anagrafe delle utenze, comunicandolo all'assegnatario.

Attenzione, se l'autorizzazione viene negata o revocata per gravi e giustificati motivi non si possono ospitare altre persone.

Se l'autorizzazione non viene richiesta comporta la diffida ad allontanare l'ospite entro 15 giorni, dopo i quali possono scattare l'applicazione del canone sanzionatorio e la procedura di decadenza.



## Coabitazione<sup>22</sup>

La coabitazione con una persona che presta assistenza con regolare rapporto di lavoro a uno/più componenti il nucleo va chiesta **prima del suo ingresso nell'alloggio e deve essere autorizzata dall'ATER:**

- l'ATER verifica l'assenza di morosità e situazioni di sovra utilizzo dell'alloggio;
- **quando autorizzata, non ha limiti di tempo, non prevede l'indennità di occupazione, non dà diritto al subentro;**
- **non è più ammessa in caso di cessate esigenze o chiusura del rapporto di lavoro, che vanno comunicate all'ATER.**

<sup>21</sup> LR n. 39/2017, art. 40 e Regolamento regionale n. 4/2018, art. 17

<sup>22</sup> LR n. 39/2017, art. 40 e Regolamento regionale n. 4/2018, art. 17



## Allontanamento temporaneo<sup>23</sup>

L'allontanamento temporaneo dell'assegnatario per un periodo superiore ai 6 mesi continuativi **va sempre chiesto prima dell'allontanamento e può essere concesso** solo in presenza di gravi motivi familiari, di salute o lavoro.

### **L'allontanamento temporaneo deve essere autorizzato dall'ATER:**

- l'ATER controlla lo stato di occupazione dell'alloggio durante il periodo di allontanamento e l'effettivo rientro dell'assegnatario;
- non dà diritto a ospitare altre persone nel frattempo;
- se avviene senza richiesta di autorizzazione o nonostante l'autorizzazione venga negata può scattare la procedura di decadenza.



## Subentro nell'assegnazione<sup>24</sup>

Il subentro nell'assegnazione da parte di un componente il nucleo **va richiesto e deve essere autorizzato dall'ATER.**

### **Il subentro riguarda i casi di:**

- **decesso o abbandono dell'alloggio da parte dell'assegnatario:** è disposto a favore dei componenti che abbiano convissuto continuativamente con l'assegnatario fin dall'assegnazione, secondo i criteri di priorità stabiliti dalla normativa regionale e, successivamente, dei figli nati dopo l'assegnazione e dei componenti per i quali è stato autorizzato l'ampliamento del nucleo, sempre in ordine di legge;
- **fine del matrimonio (separazione, divorzio, scioglimento, cessazione degli effetti civili per altre cause) o della convivenza more uxorio:** è disposto secondo la decisione del Giudice;
- **fine della convivenza di fatto, in presenza di minori della coppia:** è disposto a favore del genitore affidatario dei figli minori di fatto o su provvedimento del Tribunale.

**Ricevuta la domanda, l'ATER** verifica il diritto al subentro, i requisiti previsti dalla legge per la permanenza<sup>25</sup> e l'assenza di cause di annullamento o decadenza ed **entro 90 giorni:**

- in caso positivo, predispone un provvedimento di autorizzazione e provvede alla registrazione del subentro all'Agenzia delle Entrate;
- in caso negativo, comunica il diniego e i termini entro i quali rilasciare l'alloggio (massimo 6 mesi).

<sup>23</sup> LR n. 39/2017, art. 32, co. 1, lett. c)

<sup>24</sup> Regolamento regionale n. 4/2018, art. 16

<sup>25</sup> Il valore ISEE-ERP, fissato a norma di legge per la permanenza a € 26.000 per contratti stipulati ai sensi della LR n. 39/2017 ed € 35.000 per quelli antecedenti, ovvero quelli stipulati ai sensi della LR n. 10/1996, è aggiornato annualmente su base ISTAT dalla Regione del Veneto



## Occupazione senza titolo/abusiva

**Quando un alloggio viene occupato da persone non autorizzate**

(contratto non rinnovato, permanenza di persone non appartenenti al nucleo originario, salvo i casi di subentro) **o abusivamente** (ingresso forzato senza diritto da parte di un soggetto terzo), trascorsi i tempi per presentare eventuali motivazioni/giustificazioni, **l'ATER/Comune intima** con un provvedimento **il rilascio dell'immobile** entro un termine preciso.

Trascorso questo tempo, in caso di mancato rilascio l'ATER/Comune provvede alla procedura di liberazione forzata dell'alloggio e all'addebito di una sanzione pecuniaria e ad una indennità pari al canone massimo previsto con una maggiorazione.

### QUALI DOCUMENTI TI SERVONO?

**Oltre all'apposito modulo per presentare ogni specifica domanda, devi inoltre allegare:**

#### **AMPLIAMENTO DEL NUCLEO**

- Autocertificazioni dello Stato di famiglia del nucleo preesistente il nuovo
- Attestazione ISEE aggiornata, da rendere disponibile entro 60 giorni dall'eventuale autorizzazione

#### **OSPITALITÀ TEMPORANEA**

- Specifica di inizio, fine e durata dell'ospitalità
- Documentazione reddituale dell'ospite, relativa all'anno precedente
- Copia del permesso di soggiorno per ospite extracomunitario

#### **COABITAZIONE**

- Documentazione relativa al rapporto di lavoro con l'incaricato all'assistenza

#### **ALLONTANAMENTO TEMPORANEO**

- Documentazione attestante gravi motivi familiari, di salute o lavoro

#### **SUBENTRO NELL'ASSEGNAZIONE**

- Copia di un documento d'identità/permesso di soggiorno valido e del codice fiscale del richiedente
- A seconda del caso:
  - certificato di morte dell'assegnatario
  - certificato di residenza anagrafica attestante l'abbandono dell'assegnatario
  - copia della sentenza omologata di separazione/divorzio/scioglimento

## RICORDA CHE...

- Per ogni variazione descritta sopra devi presentare apposita domanda (esclusa ospitalità temporanea inferiore ai 30 giorni per la quale basta una comunicazione); i moduli sono disponibili online sul sito [www.atertv.it](http://www.atertv.it) nella sezione “Modulistica”.
- L'ATER, previa verifica, può autorizzare o meno la tua richiesta in base alle disposizioni di legge e agli elementi forniti.
- Se non chiedi l'autorizzazione per la coabitazione o l'ospitalità temporanea o ospiti qualcuno nonostante il diniego, potrebbe scattare la procedura di decadenza e potresti perdere l'alloggio.
- Se ti allontani temporaneamente non puoi ospitare altre persone nell'alloggio.
- Anche se ne avresti diritto, il subentro non è mai autorizzato in caso di morosità, ospitalità non autorizzate, abitazione non stabile, contestazioni, rifiuto alla mobilità in alloggio idoneo, proprietà di immobili adeguati al nucleo.
- L'occupazione senza titolo di un alloggio è un reato; in caso di condanna penale per occupazione abusiva/senza titolo, per cinque anni il nucleo non potrà partecipare ad altri bandi per l'assegnazione di alloggi di ERP.

# La mobilità<sup>26</sup>

In casi specifici, se le esigenze del tuo nucleo familiare sono cambiate, puoi chiedere la **mobilità volontaria** verso un altro alloggio, partecipando ad apposito bando, o scambiarti l'alloggio con un altro assegnatario, se entrambi siete d'accordo e ottenete l'autorizzazione. Allo stesso modo, in caso di necessità, l'ATER può disporre la **mobilità obbligatoria**.



## Mobilità volontaria

Per favorire i cambi di alloggio, ogni due anni l'ATER pubblica un bando di mobilità volontaria, a cui puoi partecipare se vuoi cambiare alloggio:

- raccolte le domande, l'ATER stila la graduatoria e con raccomandata comunica agli interessati la possibilità di cambio alloggio;
- entro 15 giorni dalla ricezione della raccomandata è possibile presentare **eventuali opposizioni** all'ATER che, entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi, li esamina e decide in via definitiva.

In caso di **particolare gravità e urgenza**, che non permettano di attendere il bando di mobilità, si può presentare al Comune **domanda scritta di cambio alloggio**, allegando la documentazione utile.

In caso di **accordo con un altro assegnatario** è possibile richiedere uno scambio di alloggio. Valutata la possibilità e l'opportunità dello scambio, **entro 30 giorni dalla richiesta/proposta del Comune l'ATER convoca gli assegnatari per la stipula dei nuovi contratti e provvede all'aggiornamento dei canoni di locazione**.



## Mobilità obbligatoria

Per utilizzare al meglio gli alloggi e limitare al massimo le situazioni di disagio (disagio abitativo, sottoutilizzazione, sovraffollamento), l'ATER predispone un **piano di mobilità obbligatoria degli assegnatari**, di norma ogni due anni. In caso di sottoutilizzo consolidato per almeno due anni, se il nucleo è composto esclusivamente da persone oltre i 75 anni, il nuovo alloggio deve garantire la permanenza nel contesto sociale e territoriale di appartenenza.

**Per realizzare importanti interventi di ristrutturazione e/o recupero** di immobili di proprietà, l'ATER può disporre la **mobilità straordinaria/obbligatoria degli assegnatari**, in via definitiva o temporanea.

## QUALI DOCUMENTI TI SERVONO?

### **BANDO DI MOBILITÀ VOLONTARIA**

- Documentazione richiesta per la partecipazione al bando

### **CAMBIO PER GRAVI MOTIVI DI SALUTE**

- Domanda in carta semplice
- Certificati medici attestanti la situazione di gravità

### **SCAMBIO CONCORDATO**

- Due domande in carta semplice, una per ogni assegnatario

## RICORDA CHE...

- Anche se ne avresti diritto, la mobilità volontaria non è mai autorizzata in caso di morosità, ospitalità non autorizzate, abitazione non stabile, contestazioni, rifiuto alla mobilità in alloggio idoneo, proprietà di immobili adeguati al nucleo.
- Se non accetti il cambio di alloggio disposto in via definitiva perdi il diritto al cambio, ma puoi partecipare ai successivi bandi di mobilità.
- Se rifiuti la mobilità obbligatoria o straordinaria/obbligatoria, scattano la decadenza e la risoluzione del contratto.
- Quando ottieni un cambio volontario di alloggio, il trasloco e le relative spese sono a tuo carico (per quanto di tua competenza in caso di scambio), quando sei soggetto a mobilità obbligatoria o straordinaria/obbligatoria, l'ATER può concorrere alle spese di trasloco tenuto conto della capacità economica del tuo nucleo.

# La decadenza<sup>27</sup>

Quando sei assegnatario di un alloggio ERP ci sono alcune situazioni a cui devi prestare particolare attenzione perché possono portare alla decadenza dell'assegnazione e quindi all'obbligo di lasciare l'alloggio. **Per evitare questa grave problematica ricordati di seguire le regole e di contattare subito l'ATER per trovare insieme una soluzione, quando possibile e prima che sia tardi.**

In caso di verifiche o contestazioni che possono portare alla decadenza, l'ATER comunica all'assegnatario quanto rilevato, indicando il termine entro cui poter presentare le proprie motivazioni/giustificazioni.

**Se**, dopo aver richiesto il parere obbligatorio ma non vincolante della Commissione Alloggi, **l'ATER conferma la decadenza, questa comporta la risoluzione del contratto, l'obbligo di liberare l'alloggio** da cose e persone entro il termine indicato dal provvedimento (massimo sei mesi, salvo diverse disposizioni di legge) **e di saldare tutte le somme dovute** fino all'effettiva riconsegna.

Il mancato rilascio entro i termini comporta anche l'addebito di un'indennità pari al canone massimo con una maggiorazione e una sanzione pecuniaria. L'ATER può inoltre addebitare anche eventuali danni e altre spese sostenute.



## Perdita dei requisiti

**Allo scadere dei cinque anni dalla sottoscrizione e/o rinnovo del contratto, l'ATER deve verificare se tu e il tuo nucleo siete ancora in possesso dei requisiti previsti** per l'assegnazione e la permanenza. Anche durante il contratto l'ATER può condurre questa verifica (in questo caso è escluso il requisito economico dell'ISEE-ERP). In caso di perdita di uno o più requisiti, l'ATER può avviare la procedura di decadenza.

Ricorda ad esempio che l'assegnazione decade quando sposti la residenza fuori regione oppure tu o un componente del tuo nucleo diventate proprietari **o avete in usufrutto, uso e abitazione altri alloggi adeguati e idonei** alle vostre esigenze.



## Morosità

**Se hai problemi con il pagamento del canone e/o delle spese condominiali o di autogestione, contatta subito l'ATER** per trovare, se possibile, una soluzione e fare richiesta di rateizzazione. **Se per oltre 4 mesi non paghi canone e/o spese, infatti, sarai diffidato a saldare il tuo debito entro 90 giorni.** Trascorso questo termine, in caso di mancato pagamento l'ATER o il Comune possono avviare la procedura per il recupero dei crediti e quella per la decadenza.



## Mancato rispetto delle regole

Come assegnatario, **tu e il tuo nucleo siete tenuti a rispettare le regole** contenute nella Legge regionale, nel Contratto di locazione e nei Regolamento connessi.

### **L'ATER può avviare la procedura di decadenza nei seguenti casi:**

- non presentarsi alla firma del contratto, senza giustificato motivo e senza averlo comunicato;
- non occupare l'alloggio entro 30 giorni dall'assegnazione, ovvero non aver trasferito la residenza senza giustificato motivo e senza aver richiesto una proroga;
- non abitare stabilmente nell'alloggio per oltre sei mesi consecutivi, senza aver richiesto e ricevuto l'autorizzazione;
- ospitare una persona, anche per necessità (ad esempio, coabitazione con badante) senza aver richiesto e ricevuto l'autorizzazione;
- cedere o subaffittare, in tutto o in parte, l'alloggio o modificarne la destinazione d'uso (in particolare, usare l'alloggio come sede lavorativa, fatti salvi i casi di lavoro domestico);
- realizzare opere abusive (verande, pensiline, box prefabbricati, recinzioni, etc.) senza autorizzazione;
- permettere attività illegittime all'interno dell'alloggio, a prescindere da chi le compie;
- essere responsabili di gravi inosservanze alle norme del Regolamento Condominiale o dell'Autogestione;
- causare gravi danni all'alloggio e/o alle parti comuni;
- rifiutare la mobilità obbligatoria.

## RICORDA CHE...

### **PERDITA DEI REQUISITI**

- Il requisito economico per chi è già assegnatario è più alto di quello di accesso (+30% ISEE-ERP).

### **MOROSITÀ**

- Quando la morosità è dovuta a gravi problematiche (disoccupazione, grave malattia dell'assegnatario o di altro componente il nucleo, o altra grave difficoltà) puoi fare richiesta formale di rateizzazione che, previa valutazione, può essere autorizzata.
- Puoi sanare la morosità una sola volta nel corso dell'anno, non pagare o pagare in ritardo non può essere un'abitudine.
- La morosità ti preclude la possibilità di acquisto dell'alloggio se inserito in un Piano di vendita.
- Saldare il debito dopo la decadenza non ti dà alcun diritto di restare nell'alloggio e dovrai comunque lasciarlo.
- Tanto l'assegnatario quanto i componenti del nucleo sono responsabili nei confronti dell'ATER per tutto ciò che riguarda la conduzione dell'alloggio e quindi anche in caso di morosità.

### **MANCATO RISPETTO DEI REGOLAMENTI**

- Quando l'ATER riscontra violazioni dei regolamenti sanziona gli illeciti, segnalandoli se necessario alle Autorità competenti (la realizzazione di opere abusive può ad esempio portare a una denuncia all'Autorità Giudiziaria).
- Oltre alle regole di buon vicinato, di rispetto dell'igiene e degli orari, ci sono importanti norme da rispettare nell'utilizzo degli spazi comuni (sono vietati l'uso esclusivo o inadeguato di spazi e servizi comuni, la manomissione degli impianti d'uso comune, il posizionamento di piante, ma anche antenne, senza richiesta di autorizzazione).



# Alloggi ERP: la gestione

**Gli alloggi di proprietà e/o in gestione ATER** sono inseriti in diversi contesti: possono far **parte di un immobile di edilizia residenziale pubblica interamente di proprietà dell'Azienda o del Comune, oppure essere all'interno di un condomino a proprietà mista.**

Per la gestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione, nel primo caso l'ATER promuove l'Autogestione attraverso la nomina di un **Rappresentante degli Assegnatari**, nel secondo la costituzione del condominio, la cui gestione è affidata a un **Amministratore esterno.**

In generale, i loro compiti riguardano la gestione di:

- servizi comuni, compresa la manutenzione ordinaria a carico degli assegnatari;
- pulizia e uso delle parti comuni, compresi gli spazi verdi;
- utenze (acqua, energia elettrica, riscaldamento) e servizi comuni (depuratori, pozzi, ascensori, etc.).

## RICORDA CHE...

- Gli interventi di manutenzione eventualmente a carico dell'ATER possono essere eseguiti solo dall'ATER.
- Gli inquilini devono sempre pagare le spese comuni, di Autogestione o condominiali, pena la morosità che può portare anche alla decadenza; per i condomini l'ATER anticipa all'Amministratore le quote non versate dagli assegnatari e poi procede a recuperarle.

# L'Autogestione

Quando il tuo alloggio è all'interno di un immobile interamente di proprietà dell'ATER (o del Comune, per i convenzionati), l'ATER promuove la costituzione dell'Autogestione convocando l'Assemblea degli Assegnatari per procedere alla nomina di un Rappresentante, che assume la responsabilità dell'Autogestione come da apposito Regolamento.



## Compiti del Rappresentante degli Assegnatari

**Il Rappresentante degli Assegnatari, eletto dall'Assemblea** a cui l'ATER può partecipare con un rappresentante, ha il compito di far funzionare l'Autogestione (può ricevere un compenso che ricade sulle spese comuni) e in particolare deve:

- convocare l'annuale Assemblea degli Assegnatari, ed eseguire le deliberazioni;
- comunicare (anche tramite affissione) le decisioni prese in Assemblea agli assegnatari assenti e consegnare entro 30 giorni dall'incontro copia del Verbale dell'Assemblea agli assegnatari che ne fanno richiesta;
- tenere correttamente i registri delle assemblee e quelli di entrate e uscite;
- predisporre il Bilancio Preventivo e quello Consultivo;
- stipulare i contratti per le forniture e i servizi comuni e gestirli;
- gestire la manutenzione a carico degli assegnatari;
- assicurare l'osservanza dei Regolamenti e intervenire in caso di inosservanza;
- riscuotere le quote di competenza e provvedere a eventuali solleciti;
- segnalare tempestivamente all'ATER eventuali morosità delle quote dei servizi autogestiti ed eventuali situazioni di pericolo (in questo caso anche ad altri soggetti competenti);
- provvedere alle comunicazioni all'Agenzia delle Entrate e attivarsi per la richiesta del codice fiscale dell'Autogestione;
- aprire un conto corrente intestato al fabbricato dove far transitare le somme versate dagli inquilini per quote di spese spettanti e i pagamenti dei fornitori.



## Compiti degli Assegnatari

### Gli assegnatari devono:

- partecipare alle assemblee e approvare i Bilanci;
- rivolgersi al Rappresentante degli Assegnatari per tutto ciò che riguarda la gestione degli spazi comuni;
- versare al Rappresentante degli Assegnatari la loro quota di spese di gestione;
- rispettare il Contratto e i Regolamenti.

## Il Condominio

**Quando il tuo alloggio è all'interno di un immobile dove ci sono sia proprietà dell'ATER che di terzi**, si costituisce il Condominio. In questo caso la gestione può essere affidata, secondo il Codice Civile, a un Amministratore esterno nominato dall'Assemblea di condominio, di cui fa parte un rappresentante dell'ATER, assimilato in questo caso agli altri inquilini.



## Compiti dell'Amministratore

### L'Amministratore di condominio deve:

- convocare l'annuale Assemblea di condominio;
- stipulare i contratti per le forniture e i servizi comuni e gestirli;
- gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria del condominio (sia a carico degli assegnatari che dei proprietari);
- predisporre il Bilancio Preventivo e quello Consultivo;
- adempiere a ogni altro obbligo previsto dalla legge.



## Compiti degli Assegnatari

### Gli assegnatari devono:

- rivolgersi all'Amministratore per tutto ciò che riguarda la gestione degli spazi comuni;
- versare all'Amministratore la loro quota di spese di gestione;
- rispettare il Contratto e i Regolamenti.



# Alloggi ERP: la manutenzione

Il **“Regolamento su diritti e doveri degli assegnatari”**, allegato al contratto di locazione e disponibile online sul sito [www.atertv.it](http://www.atertv.it) nella sezione **“Regolamenti”**, spiega in modo chiaro a chi è necessario rivolgersi nei diversi casi, quali sono gli interventi di manutenzione a carico degli inquilini e quelli a carico dell’Ente proprietario<sup>28</sup>. **In generale, la manutenzione ordinaria dell’alloggio e dei suoi impianti è a carico dell’assegnatario**, che paga anche la sua quota per quella dei servizi comuni, **mentre la manutenzione straordinaria è di competenza dell’Ente proprietario.**

## Lavori a carico dell’assegnatario

**Gli interventi di manutenzione ordinaria dell’alloggio spettano all’assegnatario** sia dal punto di vista pratico che economico **e riguardano, ad esempio:**

- riparazione di infissi, porte, finestre e persiane, comprese serrande avvolgibili e cinghie;
- sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione e sostituzione della rubinetteria dei sanitari e delle tubazioni esterne alla muratura;
- periodica tinteggiatura di pareti e soffitti, riverniciatura delle finestre e portefinestre e degli oscuri, se presenti;
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature elettriche danneggiate per negligenza o colpa;
- **manutenzione ordinaria e verifiche obbligatorie della caldaia autonoma, se presente.**

<sup>28</sup> Per quanto non espressamente indicato si fa riferimento al Codice Civile

# Lavori a carico dell'Ente proprietario

**Gli interventi di manutenzione straordinaria spettano all'Ente proprietario degli alloggi e riguardano, ad esempio:**

- manutenzione straordinaria di tetti, grondaie e tubi pluviali, colonne di scarico e rete fognaria, impianto elettrico comune e impianto dell'ascensore;
- perdite "interne" ai muri (es. rottura tubazioni e scarichi) degli alloggi e dell'immobile;
- sostituzione caldaie vecchie o malfunzionanti, su certificazione di un centro di assistenza abilitato, sempre in assenza di danni o evidente colpa dell'assegnatario e in base agli anni di vita della caldaia:
  - fino al 10° anno escluso, se la manutenzione effettuata risulta costante e documentata;
  - dal 10° al 15° anno, limitatamente al 65% della spesa;
  - dopo almeno il 15° anno, in ogni caso.

La manutenzione straordinaria viene svolta in base alla programmazione degli interventi e su segnalazione degli assegnatari; per gli alloggi in gestione, prima di procedere all'intervento l'ATER deve essere autorizzato dall'Ente proprietario.



## Come chiedere l'intervento dell'ATER

Per rendere più efficiente e funzionale il suo intervento, ATER Treviso opera attraverso l'Ufficio Guasti e Manutenzioni. **Per segnalare un guasto e richiedere un intervento di manutenzione** devi compilare il modulo disponibile online sul sito **www.atertv.it** nella sezione **"Richiesta intervento di manutenzione" oppure telefonare.**

Ricevuta la segnalazione, un tecnico ATER o di una ditta formalmente incaricata eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'esecuzione dei lavori, secondo l'urgenza. In base al Regolamento i costi possono essere a totale o parziale carico dell'ATER o dell'assegnatario. In questo caso, oltre alle spese di manutenzione verranno addebitati anche i costi di "diritto di chiamata".

# Impianti di riscaldamento autonomo

**Se il tuo alloggio ha una caldaia autonoma ti devi occupare della manutenzione ordinaria e del mantenimento della sua efficienza**, affidandoti a una ditta abilitata (ad esempio, un Centro di Assistenza) per eseguire gli interventi necessari e tenere sempre aggiornato il Libretto dell'impianto.



## Manutenzione ordinaria e mantenimento

### In generale devi far fare:

- ogni anno, prima della stagione invernale, la pulizia e il controllo della caldaia, del tiraggio della canna fumaria e dell'adeguato carico dell'acqua dell'impianto termo;
- almeno ogni due anni, la pulizia della canna fumaria, dello scambiatore di calore e del gruppo produzione dell'acqua calda sanitaria e le verifiche biennali sul rendimento di combustione e l'analisi dei fumi.



## Guasti e rotture

### Se la caldaia non funziona devi:

- contattare la ditta abilitata e farti rilasciare un rapporto d'intervento (stato di conservazione della caldaia, indicazione di eventuali parti da sostituire o della necessità di sostituire la caldaia se non più riparabile);
- segnalare il guasto all'ATER inviando il rapporto d'intervento della ditta insieme a una copia del Libretto e delle certificazioni della manutenzione periodica degli ultimi cinque anni.

Verificato il malfunzionamento e in assenza di danni o evidente colpa dell'assegnatario, un tecnico ATER o suo incaricato eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'inizio dei lavori.

## RICORDA CHE...

- Devi sempre poter documentare di aver provveduto alle verifiche periodiche degli impianti a tuo carico (ad esempio, Libretto di impianto della caldaia).
- In caso di morosità, di perdita dei requisiti da parte del nucleo o di comportamenti scorretti, l'ATER si riserva di intervenire esclusivamente se i guasti possono provocare disagi o problemi alla sicurezza e/o alla salute degli altri inquilini.
- Come assegnatario non puoi intervenire sulle parti comuni o apportare modifiche non autorizzate all'alloggio; l'ATER, su richiesta, può autorizzarti a fare alcuni interventi (ad esempio sostituire la vasca con la doccia o cambiare gli infissi), ma non avrai diritto ad alcun tipo di rimborso.
- Per installare impianti propri (ad esempio, antenna parabolica, impianto di condizionamento, allarme) devi presentare apposita domanda all'ATER e l'autorizzazione è condizionata anche dai Regolamenti comunali o dalle norme in materia.
- La manutenzione dei servizi comuni (ad esempio, impianto di riscaldamento centralizzato, impianto citofonico, campanelli, illuminazione, antenne centralizzate, scarichi, verde comune) è in carico agli assegnatari, per queste richieste devi rivolgerti al Responsabile dell'Autogestione o all'Amministratore.



# Alloggi ERP: la vendita

La Regione del Veneto approva i Piani ordinari e straordinari di alienazione del patrimonio immobiliare, proposti dalle ATER o dai Comuni, ciascuno per i propri immobili.

L'ATER contribuisce anche così a creare sul territorio un'offerta abitativa rispondente alle esigenze dei nuclei che faticano ad accedere al mercato immobiliare privato. **Gli alloggi di proprietà dell'ATER inseriti nel Piano di Vendita se occupati possono essere acquistati dall'assegnatario o da un componente il nucleo familiare, se liberi vengono messi in vendita con la procedura dell'asta pubblica.**

# Vendita all'assegnatario

**Quando un alloggio assegnato rientra nel Piano di Vendita**, dopo aver verificato il possesso dei requisiti previsti dalla norma, **l'ATER invia la proposta di acquisto all'assegnatario, che può accettarla o rifiutarla**. Se la rifiuta ha diritto di rimanere in un alloggio popolare, ma può essere sottoposto a mobilità obbligatoria; se la accetta e ci sono i requisiti si procede alla vendita. Il prezzo è ridotto del 20% rispetto a quello di mercato per le stesse unità abitative libere, secondo perizia asseverata.



## Requisiti

**Se ricevi la proposta di acquisto dell'ATER**, tu o un componente del tuo nucleo familiare potete **decidere di acquistare l'alloggio di cui siete assegnatari, quando:**

- sei assegnatario dell'alloggio da più di cinque anni;
- il tuo nucleo familiare mantiene tutti i requisiti (residenza nell'alloggio per almeno cinque anni, reddito, non titolarità di diritti di proprietà, etc.);
- non sei moroso e sei quindi in regola con il pagamento del canone e delle spese comuni;
- se hai eseguito lavori senza autorizzazione devi provvedere a sanarli producendo comprovato titolo o a demolirli, con costi a tuo carico.



## Procedura

**Se scegli di acquistare l'alloggio** di cui sei assegnatario, per prima cosa **devi sottoscrivere formalmente** la domanda di acquisto scegliendo:

- l'intestazione dell'immobile, a te o a un familiare convivente, mantenendo il diritto di abitazione;
- il nome del Notaio.

La domanda di acquisto va restituita compilata in ogni sua parte e firmata, con allegato un documento d'identità valido. L'ATER verificherà ulteriormente il possesso di tutti i requisiti e in assenza di impedimenti invierà la documentazione al Notaio per la stipula del contratto di compravendita, che dovrà avvenire nei 60 giorni successivi. Il pagamento, per l'acquisto dell'immobile dovrà avvenire in unica soluzione.



## Vincoli

Non è possibile variare la destinazione d'uso degli alloggi acquistati e non è possibile rivenderli per 5-10 anni, a seconda della normativa, salvo per accrescimento del nucleo familiare di almeno due unità o trasferimento ad almeno 50 km dal comune di residenza.

**Quando consentito, se si vuole procedere alla vendita, è sempre utile contattare l'ATER per verificare se l'alloggio è soggetto al diritto di prelazione da parte dell'Ente ed evitare così spiacevoli inconvenienti.**

In questo caso, prima di cedere l'alloggio il proprietario può decidere di estinguere il diritto di prelazione versando all'ATER una somma determinata per legge o di comunicare tramite dichiarazione sostitutiva di atto notorio il prezzo di vendita all'Ente, che valuta se esercitare o meno il diritto di prelazione.

## Vendita diretta

**Quando nel Piano di Vendita rientrano degli alloggi liberi, l'ATER indice delle aste pubbliche a cui possono partecipare tutti i cittadini** che ne abbiano i requisiti, compresi gli assegnatari di alloggi ERP.



## Asta pubblica

I bandi di vendita di immobili liberi di proprietà dell'ATER vengono pubblicati nel sito aziendale e contengono tutte le informazioni utili per partecipare all'asta pubblica: modalità di partecipazione e scadenze, prezzo di vendita, altre condizioni contrattuali, modalità di assegnazione.



# Alloggi a canone agevolato/concordato: l'affitto

Insieme a quelli di edilizia residenziale pubblica (ERP), **l'ATER possiede e gestisce per conto dei Comuni anche alloggi da affittare a canone agevolato/concordato tramite bando pubblico.** Tutti gli aspetti connessi al contratto di locazione di questi immobili sono regolati secondo le norme del Codice Civile e della Legge n. 431/1998.

## Il bando di locazione

**Quando ci sono alloggi liberi da affittare a canone agevolato/concordato, l'ATER indice e pubblica il relativo bando, contenente tutte le indicazioni necessarie:**

- modalità di partecipazione e scadenze;
- requisiti;
- condizioni di priorità e condizioni preclusive;
- elenco degli alloggi;
- tipologia del contratto di locazione;
- termine entro cui trasferire la residenza a seguito della sottoscrizione del contratto.



## Requisiti

Diversamente dagli alloggi ERP, per gli immobili a canone agevolato/concordato, il reddito non determina l'importo dell'affitto. In linea generale, **se vuoi partecipare a un bando per questi alloggi devi:**

- **essere cittadino italiano, dell'Unione Europea (o suo familiare)** regolarmente soggiornante in Italia o **cittadino di Paesi terzi** in regola con i documenti di soggiorno<sup>29</sup>;
- **avere la residenza anagrafica o attività lavorativa esclusiva o principale in provincia di Treviso;**
- rientrare nei limiti di reddito previsti.

**Inoltre, tu e il tuo nucleo non dovete:**

- **essere proprietari, avere in usufrutto, uso e abitazione altri alloggi,** immobili ad uso diverso o terreni, per un certo valore;
- **essere assegnatari di un altro alloggio** di un ente previdenziale o pubblico, adeguato al nucleo familiare;
- **occupare o aver occupato un alloggio.**



## Condizioni di priorità

Per favorire persone o famiglie in situazioni di maggiore difficoltà, nei bandi puoi trovare condizioni di priorità a cui sono riconosciuti dei punteggi equivalenti e cumulabili, utili alla graduatoria, ad esempio:

- **residenza nel comune** dove si trova l'immobile;
- nucleo di **nuova formazione o con figli minori;**
- presenza di **anziani** o persone con **disabilità;**
- **alloggio inadeguato** a ospitare il nucleo familiare;
- **sfratto esecutivo** (non per inadempienze).



## Graduatoria e contratto

L'ATER Treviso, raccolte e valutate le domande, pubblica la graduatoria definitiva, stilata tenendo conto dei punteggi attribuiti in base ai criteri di priorità. Successivamente, i richiedenti individuati vengono convocati per la proposta dell'alloggio, il sopralluogo e la sottoscrizione del contratto di locazione, a seguito del quale devono necessariamente spostare la residenza entro i 60 giorni successivi. La mancata presenza alla firma o esibizione della documentazione attestante i requisiti e le condizioni dichiarate equivale alla rinuncia della locazione e alla conseguente esclusione dalla graduatoria. La stessa è solitamente valida fino all'approvazione di nuova graduatoria conseguente a nuovo bando.



# ATER Treviso: trasparenza, qualità e tutela

ATER Treviso, certificata in materia di Qualità (Norma UNI EN ISO 9001:2015), è **impegnata nel continuo miglioramento dei propri servizi, anche in termini di trasparenza, nei confronti dei Comuni del territorio e dell'utenza, che ha la possibilità di presentare reclami e suggerimenti, concorrendo così alla qualità degli stessi.**

## Vigilanza

ATER Treviso, al fine di assicurare il corretto utilizzo degli alloggi ERP, tenuto conto delle situazioni di necessità che ne generano la richiesta e l'accesso, può svolgere verifiche su segnalazione di dipendenti dell'Azienda, degli assegnatari o di soggetti terzi.

Se vengono riscontrate **gravi violazioni al Regolamento, dichiarazioni false o la perdita dei requisiti, l'ATER avvia il procedimento di annullamento o decadenza e risolve il contratto per gli immobili di sua proprietà o lo segnala al Comune, perché proceda in tal senso.**



## Verifica documentale

ATER Treviso verifica **dati, documenti e informazioni** rilasciati dall'assegnatario per controllare:

- la conformità tra **dati anagrafici, anagrafe comunale** e composizione nucleo ISEE;
- la conformità della **proprietà patrimoniale** risultante dal modello ISEE consultando anche le visure catastali;
- la veridicità delle **autodichiarazioni** presentate in sede di partecipazione al bando, assegnazione dell'alloggio, rinnovo del contratto quinquennale.



## Ispezione fabbricati e alloggi

Gli addetti ai controlli possono ispezionare le parti esterne e comuni del fabbricato per verificare eventuali anomalie, **relative in particolare a:**

- **costruzioni non autorizzate** all'esterno del fabbricato come ad esempio baracche, tettoie, recinzioni;
- **oggetti** incustoditi o trascurati;
- materiali **pericolosi incustoditi** (rifiuti plastici, amianto, batterie, oli, rifiuti chimici provenienti da qualsiasi lavorazione, solventi, bombole di GPL, residui di carburanti, carta, materassi o altro materiale infiammabile, etc.);
- cavi **abusivi** collegati alla rete elettrica pubblica;
- veicoli **abbandonati** o **incustoditi** da tempo (es. senza targhe o parti meccaniche essenziali al funzionamento del mezzo);
- **variazioni** del numero civico del fabbricato;
- piante e arredi di eccessive dimensioni, biciclette, passeggini o altro **materiale che può compromettere l'accesso** al personale sanitario, dei vigili del fuoco o che può creare intralcio nell'abbandono del fabbricato in caso di necessità o emergenza;
- **barriere** architettoniche.

**Possono inoltre chiedere di entrare negli alloggi, con l'ausilio della Polizia Locale/Forze dell'Ordine, per verificare:**

- presenza di ospiti non autorizzati;
- alloggi sfitti occupati abusivamente;
- alloggi abbandonati, non abitati stabilmente;
- presenza di animali selvatici/esotici in via di estinzione;
- presenza di danni e/o abusi edilizi;
- presenza di materiale pericoloso e infiammabile;
- uso improprio dell'alloggio (es. bed and breakfast, officina meccanica, laboratorio artigianale, magazzino etc.).

# Anticorruzione e trasparenza

ATER Treviso, nel rispetto degli obblighi previsti dalla normativa, si è dotata del “Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza”, aggiornato annualmente, e tutti i contenuti sono resi disponibili sul sito **www.ater.tv.it** in **“Amministrazione Trasparente”**.

Nel medesimo ambito l'Azienda ha inoltre nominato un Organismo di Vigilanza e adottato i seguenti documenti: Modello organizzativo, Codice Etico e Regolamento disciplinare.

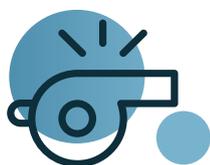


## Accesso agli atti e accesso civico

**Gli assegnatari possono in ogni momento richiedere agli Uffici competenti dei procedimenti in corso**, dati, informazioni e documenti relativi alla propria posizione. Salvo condizioni preclusive o limitative previste dalla legge, l'ATER li renderà disponibili. **Tutti i cittadini possono richiedere:**

- l'accesso civico “semplice” a documenti/informazioni oggetto di obbligo di pubblicazione, che erroneamente non sono stati pubblicati;
- l'accesso civico “generalizzato” a dati e documenti aggiuntivi rispetto a quelli oggetto di obbligo di pubblicazione, esclusi quelli relativi a singoli soggetti;
- l'accesso documentale a un determinato documento amministrativo per ottenerne una copia, in caso di interesse diretto, concreto e attuale.

Le richieste di accesso civico vanno indirizzate al Responsabile della trasparenza via mail agli indirizzi [info@atertv.it](mailto:info@atertv.it) o [rpc@atertv.it](mailto:rpc@atertv.it), via PEC all'indirizzo [ater.tv@pecveneto.it](mailto:ater.tv@pecveneto.it) o tramite raccomandata A/R. L'ATER risponderà entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.



## Whistleblowing

Il personale interno, i lavoratori e i collaboratori delle imprese fornitrici possono segnalare precise condotte illecite commesse da un dipendente/componente degli organi aziendali. **A seconda dei casi la segnalazione va rivolta all'ATER o all'ANAC.** ATER Treviso aderisce al progetto WhistleblowingPA e adotta la piattaforma informatica per l'adempimento agli obblighi di garanzia della riservatezza del segnalante e del contenuto delle segnalazioni. Tutte le informazioni e i link per le segnalazioni sono disponibili in homepage su **www.ater.tv.it alla voce “Segnalare illeciti”**.

# Qualità

In conformità con i requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, ATER Treviso è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato. Mediante l'analisi e la codifica dei propri processi interni e di quelli che riguardano i servizi rivolti agli utenti – assegnatari, cittadini, Comuni, imprese e professionisti –, l'Azienda è impegnata nel continuo miglioramento della propria offerta, anche attraverso il mantenimento dei seguenti standard e indicatori di qualità:

PROCEDIMENTO/SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Affidamento diretto di servizi e forniture a supporto dell'attività aziendale (esclusi servizi di ingegneria e architettura)	% pratiche concluse nei termini	100%
Ampliamento del nucleo familiare alloggi ERP	% pratiche concluse entro 75 giorni dalla richiesta	10%
Reclami utenza	% sul totale utenti	< 1%
Disponibilità accesso uffici al pubblico	numero di giorni di apertura al pubblico/settimana	5
Rilevazione del grado di soddisfazione di utenti e Comuni sui servizi offerti	numero di questionari di soddisfazione raccolti/anno	>50

Sul sito istituzionale [www.atertv.it](http://www.atertv.it) vengono annualmente pubblicati, tra gli altri, anche i dati riferiti al monitoraggio di questi indicatori.



## Questionari di soddisfazione

ATER Treviso, al fine di rilevare il grado di soddisfazione per i servizi prestati, promuove un questionario dedicato all'utenza, disponibile in sede ATER e **tramite form online su [www.atertv.it](http://www.atertv.it) alla voce "Questionario di soddisfazione"**, e un questionario digitale rivolto ai Comuni convenzionati per la gestione dei bandi ERP ai sensi della LR n. 39/2017, art. 24.

# ATER per te

Perché tutti possano vivere con serenità nell'alloggio assegnato, evitando di incappare in spiacevoli situazioni e contribuendo a un clima di civile convivenza con il vicinato, **è importante ricordare che insieme ai diritti che ti sono riconosciuti, ci sono anche dei doveri che gli assegnatari devono rispettare.**



## Diritti e doveri dell'assegnatario

Sulla base delle Leggi nazionali e regionali, del Contratto di Locazione e dei Regolamenti, ricorda che **insieme al tuo nucleo hai diritto a:**

- abitare nell'alloggio assegnato, a cui i tuoi familiari hanno diritto di subentro secondo le disposizioni di legge, finché persistono i requisiti;
- cambiare alloggio se quello assegnato non è più adeguato alle esigenze del tuo nucleo familiare e ci sono altre soluzioni disponibili;
- avanzare le richieste di ampliamento del nucleo, ospitalità, coabitazione e allontanamento temporaneo;
- partecipare alle decisioni sulla gestione delle parti comuni e ricevere la rendicontazione delle spese;
- avvalerti dei servizi di manutenzione ATER disponibili;
- ottenere tutte le informazioni che ti servono su contratto, regolamenti, gestione delle parti comuni;
- accedere, con le modalità previste dalla normativa, alle procedure relative all'accesso documentale.

**Tu e il tuo nucleo siete però tenuti a osservare anche dei doveri:**

- rispettare le disposizioni di legge, i termini del contratto di locazione, i Regolamenti ed eventuali altri provvedimenti amministrativi;
- pagare regolarmente e in tempo canone di locazione e spese comuni;
- richiedere annualmente l'attestazione ISEE per permettere all'ATER di aggiornare il canone di locazione;
- occupare stabilmente l'alloggio assegnato e segnalare ogni eventuale variazione tempestivamente, facendo richiesta di autorizzazione per i casi previsti;
- non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnato;
- non adibire l'alloggio e le sue pertinenze (cantina, garage, etc.) a usi illeciti o diversi dalla destinazione d'uso;
- **mantenere con cura l'alloggio e non eseguire opere abusive;**
- **rispettare le regole di buon vicinato e non creare situazioni pericolose per te e per gli altri.**



## Privacy

La gestione, anche informatica, dei tuoi dati personali avviene nel **rispetto della normativa vigente sulla privacy** (Regolamento UE n. 2016/679 e D.lgs. n. 196/2003).



## Reclami

**Puoi inoltrare un reclamo all'ATER Treviso quando ritieni che:**

- una tua richiesta sia stata evasa in ritardo;
- non siano stati rispettati gli standard per la fornitura dei servizi;
- sia stato leso/disatteso un tuo diritto contrattuale o una tutela prevista dalla legge in materia di edilizia residenziale pubblica.

I reclami vanno formulati in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modulo disponibile online e indicando tutti i dati del firmatario (nome e cognome, indirizzo, recapito telefonico e mail), che saranno trattati nel rispetto della legge sulla privacy.

I reclami possono essere consegnati a mano o inviati tramite raccomandata A/R, e-mail o PEC e vanno indirizzati alla Direzione dell'ATER Treviso che risponderà entro 30 giorni dal ricevimento.

# Contatti

**Gli uffici ricevono solo su appuntamento dal lunedì al venerdì**, salvo diversi accordi, in caso di particolari esigenze. Per informazioni generali e per fissare un appuntamento puoi **chiamare il centralino allo 0422 296411** oppure inviare una **mail a [info@atertv.it](mailto:info@atertv.it)** o usare **si form di contatto** disponibili sul sito **[www.atertv.it](http://www.atertv.it)** alla voce **“Linea Diretta”**.

Per qualsiasi **comunicazione o richiesta di tipo gestionale** da presentare all'ATER ti invitiamo a **utilizzare la modulistica** disponibile in sede ATER e online alla voce “Modulistica”, mentre il modulo per **richieste manutentive** è disponibile nella sezione **“Richiesta intervento di manutenzione”**. Per informazioni o dubbi puoi sempre consultare i documenti online relativi alla Carta dei Servizi aggiornata e ai Regolamenti alla sezione “Regolamenti”.

**Di seguito sono riportate le principali richieste a cui puoi essere interessato e i tempi che ATER Treviso si impegna a rispettare, secondo quanto previsto per i procedimenti amministrativi.**

PRATICHE	TEMPI	UFFICIO
<b>Alloggi ERP in locazione</b>		
Assegnazione: <ul style="list-style-type: none"><li>■ alloggi da bando ERP</li><li>■ alloggi emergenza abitativa</li><li>■ cambio alloggio</li></ul>	30 giorni dalla trasmissione degli atti da parte del Comune	<b>Ufficio gestionale</b> <a href="mailto:gestionale@atertv.it">gestionale@atertv.it</a>
Stipula contratto di locazione da bando ERP	30 giorni dal Verbale di accettazione	
Richieste di autorizzazione per: <ul style="list-style-type: none"><li>■ ampliamento del nucleo e rideterminazione del canone</li><li>■ subentro nell'assegnazione</li></ul>	90 giorni dalla presentazione della richiesta	
Richieste di autorizzazione per: <ul style="list-style-type: none"><li>■ ospitalità temporanea &gt;30 giorni</li><li>■ coabitazione</li></ul>	30 giorni dalla presentazione della richiesta	
Variazione del nucleo e rideterminazione del canone	30 giorni dalla presentazione della richiesta	
Richiesta mobilità volontaria	Termine previsto nel bando	
Restituzione deposito cauzionale, salvo conguagli	60 giorni dal ricevimento della richiesta	
Fatturazione bimestrale del canone	Entro il primo mese di competenza	<b>Ufficio contabilità</b> <a href="mailto:contabilita@atertv.it">contabilita@atertv.it</a>

PRATICHE	TEMPI	UFFICIO
<b>Alloggi ERP in locazione</b>		
Richieste di: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ autorizzazione per allontanamento temporaneo</li> <li>■ revisione del canone</li> <li>■ disdetta del contratto</li> </ul>	30 giorni dal ricevimento della richiesta	<b>Ufficio condomini e morosità</b> <a href="mailto:morosita@atertv.it">morosita@atertv.it</a>
Dichiarazione di decadenza dall'assegnazione	30 giorni dal ricevimento del parere obbligatorio della Commissione Alloggi	
Dichiarazione di occupazione senza titolo	30 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio procedimento	
Informazioni su Autogestione e Amministratore condominiale	A richiesta	<b>Ufficio condomini e morosità</b> <a href="mailto:autog-con@atertv.it">autog-con@atertv.it</a>
Richiesta di manutenzione urgente e segnalazione guasti	72 ore dalla richiesta	<b>Ufficio guasti e manutenzione</b> <a href="mailto:manutenzioni@atertv.it">manutenzioni@atertv.it</a>
Richieste di manutenzione ordinaria	Secondo urgenza/piani	
Richieste di manutenzione straordinaria	Secondo urgenza/piani	<b>Ufficio Nuove opere</b> <a href="mailto:areatecnica@atertv.it">areatecnica@atertv.it</a>
<b>Alloggi ERP in vendita</b>		
Stipula contratto di vendita alloggi ERP agli assegnatari	120 giorni dall'avvio del procedimento	<b>Ufficio patrimonio</b> <a href="mailto:patrimonio@atertv.it">patrimonio@atertv.it</a>
Stipula contratto di vendita alloggi ERP liberi	90 giorni dall'aggiudicazione	
Cancellazione ipoteca	30 giorni dalla presentazione della richiesta	
<b>Alloggi in locazione a canone concordato/agevolato</b>		
Assegnazione alloggi a canone convenzionato/agevolato	30 giorni dall'approvazione della graduatoria definitiva	<b>Ufficio gestionale</b> <a href="mailto:gestionale@atertv.it">gestionale@atertv.it</a>
<b>Altro</b>		
Reclami	30 giorni dal ricevimento del reclamo	<b>Ufficio affari generali – Direzione</b> <a href="mailto:segreteria.direzione@atertv.it">segreteria.direzione@atertv.it</a>
Accesso agli atti: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ accesso documentale</li> <li>■ accesso civico</li> <li>■ accesso civico generalizzato</li> </ul>	30 giorni dal ricevimento della richiesta	<b>Ufficio affari generali – Responsabile per la trasparenza</b> <a href="mailto:info@atertv.it">info@atertv.it</a> <a href="mailto:rpc@atertv.it">rpc@atertv.it</a> <a href="mailto:ater.tv@pecveneto.it">ater.tv@pecveneto.it</a>



**Carta dei Servizi  
ATER Treviso**

Revisione 3/2024  
Deliberazione CdA  
n.61 dell'11/04/2024

Pubblicata ad aprile 2024

Progetto editoriale  
Radici srl

**ATER**  
**TREVISO**

Azienda Territoriale  
per l'Edilizia Residenziale  
della provincia di Treviso

