



CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Natura e fini istituzionale dell'ente
2. Attività dell'ente
3. Organi dell'ente
 - 3.1 Il Consiglio di Amministrazione
 - 3.2 Il Presidente
 - 3.3 Il Direttore Generale
 - 3.4 Il Collegio dei Sindaci
4. La Carta dei Servizi
 - 4.1 Premessa
 - 4.2 Scopo della Carta dei Servizi
 - 4.3 Definizioni
 - 4.4 Principi fondamentali
 - 4.4.1 Soddisfazione dell'utente
 - 4.4.2 Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento
 - 4.4.3 Continuità
 - 4.4.4 Partecipazione
 - 4.4.5 Cortesia
 - 4.4.6 Efficacia ed efficienza
 - 4.4.7 Autocertificazione
 - 4.4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

4.4.9 Ricevimento del pubblico

4.5 Le modalità del servizio erogato

4.5.1 Premessa

4.5.2 L'abitazione

4.5.3 L'assegnazioni di alloggi a canone sociale

4.5.4 Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato

4.5.5 Il cambio di alloggio

4.5.6 Disdetta

4.5.7 Le vendite del patrimonio

4.5.8 Il canone sociale

4.5.9 Ricalcolo canoni

4.5.10 Procedimento rateizzazione morosità su richiesta dei locatari degli alloggi popolari

4.5.11 Procedimento rateizzazione morosità verificata d'ufficio

4.5.12 Ospitalità temporanea e autorizzazione ad ampliamento del nucleo familiare

4.5.13 La manutenzione ordinaria

4.5.14 La manutenzione straordinaria

4.6 Informazioni all'utente

4.6.1 Apertura al pubblico

4.6.1 I contatti

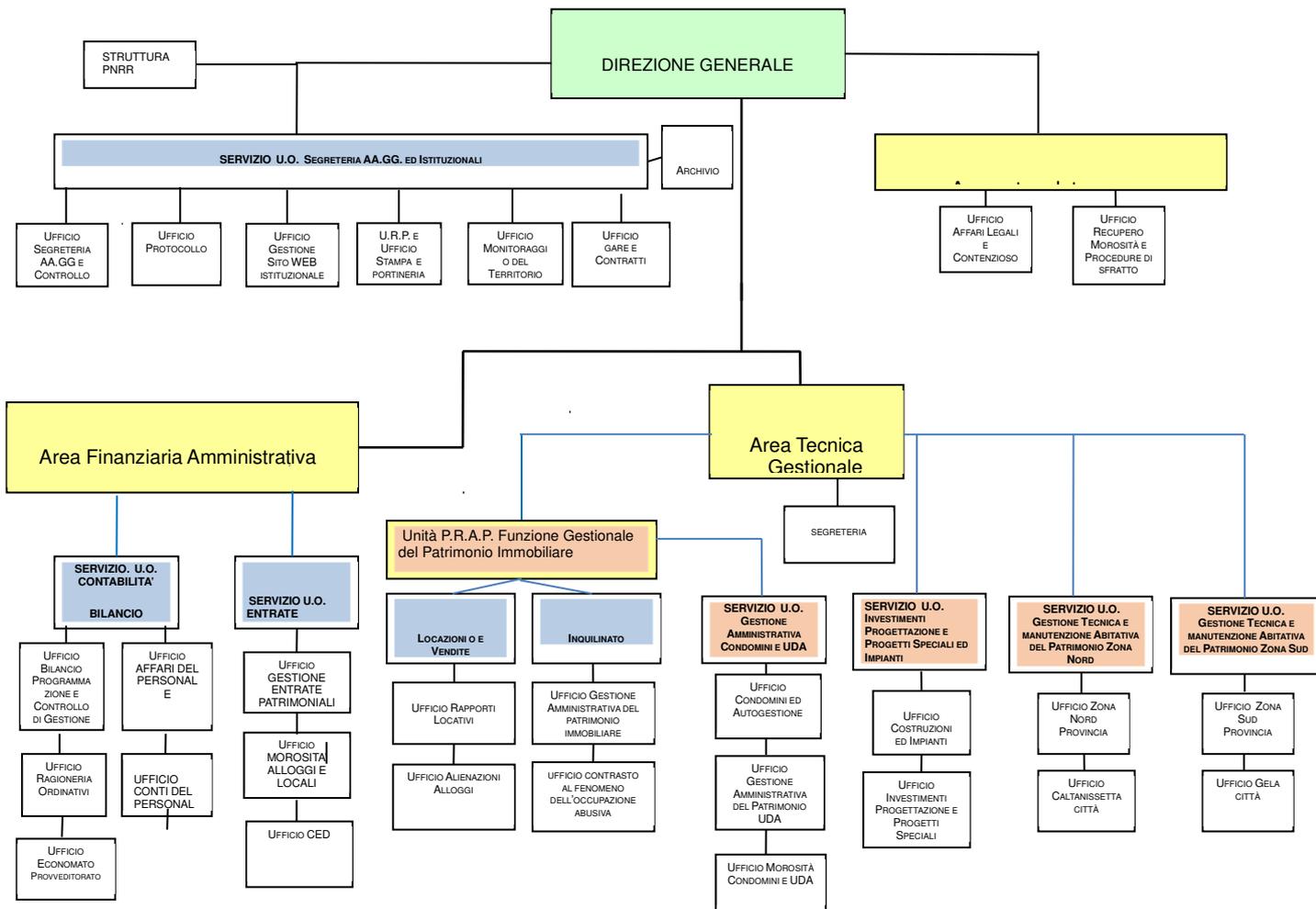
4.7 La tutela

4.7.1 Misurazione e miglioramento della qualità dei servizi

4.7.1 Pubblicità della Carta dei Servizi

4.7.1 Il garante 4.7.1 Validità della Carta dei Servizi

ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA - ORGANIGRAMMA



1. NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'ENTE

L'IACP di Caltanissetta è un ente pubblico di natura non economica dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e sottoposto, per taluni atti, alla vigilanza e al controllo della Regione Siciliana. Compito principale dell'IACP è quello di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, ossia di dare risposta alla domanda abitativa, soprattutto delle persone meno abbienti. L'IACP assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti e disciplina il rilascio di copie degli stessi previo pagamento dei soli costi; individua, con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardano. L'IACP promuove la partecipazione all'attività dell'amministrazione, a tale fine assicura l'accesso alle strutture e ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle organizzazioni dell'utenza.

2. ATTIVITA' DELL'ENTE

L'Ente opera con criteri di efficacia, di efficienza e di economicità nell'ambito dei poteri di coordinamento, indirizzo e di controllo che la Regione esercita. Svolge le seguenti attività, prevalentemente finalizzate alla funzione sociale:

> attuare interventi di edilizia residenziale mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi urbanistici attuativi;

- > acquistare, nell'ambito dei fini istituzionali, terreni fabbricabili;
- > progettare programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi di edilizia residenziale, e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o privati;
- > svolgere attività per nuove costruzioni e/o recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- > gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquisito, nonchè svolgere altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- > costruire alloggi da affittare a canone sociale, regolamentato o di libero mercato nel rispetto delle norme vigenti nel tempo;
- > costruire alloggi destinati alla vendita, assistiti o meno da mutuo agevolato o da contributi e finanziamenti regionali;
- > svolgere altre attività imprenditoriali sia di tipo tecnico che di tipo amministrativo, prevalentemente finalizzate alla propria funzione sociale.

3. **ORGANI DELL'ENTE** Gli organi dell'IACP sono:

3.1 Il Consiglio di Amministrazione

E' costituito con decreto del Presidente della Regione, ed è composto da tre membri:

- un rappresentante con funzioni di presidente designato dall'Assessore regionale delle infrastrutture e della mobilità e nominato dalla Giunta regionale;
- un rappresentante dell'Assessorato regionale delle infrastrutture e della mobilità, nominato dall'Assessore regionale delle infrastrutture e della mobilità;
- un rappresentante scelto dall'Assessore regionale delle infrastrutture e della mobilità tra una terna proposta dalle associazioni degli assegnatari di alloggi economici e popolari maggiormente rappresentative.

Spetta al Consiglio di Amministrazione di compiere tutti gli atti di gestione sia ordinaria che straordinaria per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi dell'Ente salvo quelli demandati al Presidente, ed in particolare deliberare circa:

- a) accettazioni di donazioni, lasciti oblazioni;
- b) gli acquisti, le vendite, la permuta di immobili e la costituzione di servitù attive e passive;
- c) l'approvazione dei progetti di costruzione o di trasformazione delle case;
- l) la contrattazione di mutui e le iscrizioni, postergazioni, riduzioni, rinnovazioni e cancellazione ipoteche;
- d) le autorizzazioni di qualsiasi operazione presso gli Uffici del Debito pubblico, della Cassa depositi e prestiti;
- f) la nomina di procuratori, le transazioni e compromissioni in arbitri anche amichevoli compositori, le autorizzazioni all'esercizio delle azioni da promuovere innanzi all'autorità giudiziaria e amministrativa, salvo quelle indicate all'art. 10;
- g) l'approvazione dei regolamenti interni degli organici del personale la determinazione delle cauzioni da prestarsi dagli aventi maneggio di denaro;
- h) l'approvazione dei regolamenti per la costruzione, locazione, manutenzione, uso e gestione delle case;
- i) la nomina e la revoca dei funzionari ed impiegati di ruolo;
- l) l'approvazione dei bilanci preventivi e dei conti consuntivi;
- m) l'impiego delle somme eccedenti i bisogni di cassa;
- n) la dichiarazione di decadenza o di incompatibilità dei consiglieri nei casi indicati negli articoli 5 e 6;

o) la designazione delle persone incaricate di riscuotere e quietanzare per conto dell'Istituto e le modalità dei pagamenti.

3.2 Il Presidente

Ha la rappresentanza legale dell'Istituto, convoca e presiede le adunanze del Consiglio, cura l'esecuzione delle deliberazioni di questo, firma gli atti e la corrispondenza, vigila sull'amministrazione dell'Istituto e procede alla trattazione e spedizione degli affari. Adotta, se l'urgenza lo richiede, i provvedimenti che sarebbero di competenza del Consiglio, convocando in tal caso senza indugio per riferire in merito agli stessi e chiederne la relativa ratifica.

3.3 Il Direttore Generale

E' nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente.

Al Direttore Generale compete:

- L'attuazione degli indirizzi e degli obiettivi determinati dagli organi politici, avvalendosi dei dirigenti;
- La partecipazione alle sedute del Consiglio di Amministrazione nella qualità di segretario, e con funzioni consultive e propositive;
- Il coordinamento della gestione dell'Ente garantendo il perseguimento di livelli ottimali di efficienza, efficacia ed il rispetto della legittimità nell'operato dell'Istituto;
- Il coordinamento dei dirigenti;
- La definizione dei criteri generali per l'organizzazione degli uffici, previa informazione alle rappresentanze sindacali e nel rispetto della normativa nazionale e regionale;
- La determinazione degli orari di servizio di concerto con i dirigenti di Area;
- L'adozione delle misure per l'interconnessione sia tra gli uffici della stessa amministrazione, che con altre amministrazioni;
- L'adozione degli atti di competenza dei dirigenti inadempienti, previa diffida;
- La promozione, resistenza, conciliazione e transazione delle liti;
- Quanto attribuitogli dalla normativa relativa vigente;
- L'indizione delle gare;
- L'approvazione dei bandi di gara;
- La presidenza delle commissioni di gara;
- La nomina dei membri e del segretario delle commissioni di gara;
- La responsabilità delle procedure di gara;
- L'aggiudicazione delle gare;
- La stipulazione dei contratti;
- Il recesso del contratto o la sua risoluzione;
- Ogni altro atto afferente alla fase sia di formazione che di esecuzione del contratto.

Provvede inoltre alla esecuzione e disdetta delle locazioni, promuove tutte le azioni giudiziarie occorrenti per la risoluzione dei contratti di affitto in caso di insolvenza od inadempienza per pagamento di fitto ed accessori, per sfratto od altro nei confronti degli inquilini, nonché le azioni possessorie e tutte le altre innanzi ai pretori ed ai conciliatori.

3.4 Il Collegio dei Sindaci

Svolge le funzioni di vigilanza sulla regolarità contabile, finanziaria ed economica della gestione dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari. Esso è composto da tre componenti, esperti in materia amministrativa e contabile, iscritti nel registro dei revisori contabili, o in possesso dei requisiti di cui all'art. 9 comma 5 della legge regionale 11 maggio 1993, n. 15, così come modificato ed integrato dall'art. 139, commi 26 e 27 della legge regionale 16 aprile 2003, n.4.

4. LA CARTA DEI SERVIZI

4.1 Premessa

La “Carta dei Servizi” si pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito; con la “Carta dei Servizi” l’IACP si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali riportati di seguito e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

La “Carta dei Servizi” deve servire:

- > a rendere più efficace, efficiente e trasparente l'attività dell'IACP;
- > a garantire all'inquilino un servizio migliore e tempi certi nello svolgimento delle attività che competono all'IACP;
- > a garantire il rispetto dei tempi per gli adempimenti dell'IACP nei confronti degli utenti, che devono a loro volta osservare scrupolosamente i loro obblighi contrattuali.

4.2 Scopo della Carta dei Servizi

Scopo della Carta è di illustrare le modalità in base alle quali l’IACP eroga i propri servizi e di stabilire e garantire i diritti degli Utenti. La “Carta dei Servizi” è un documento che vincola l’IACP ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti.

4.3 Definizioni

Gli utenti: si intendono utenti dell'IACP tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall'Ente stesso e pertanto tutti gli assegnatari, gli inquilini, e coloro che intendono acquistare un appartamento dall'Ente, nonché gli Enti e i Comuni ai quali l'IACP presta un servizio tra quelli indicati nella presente Carta.

Organizzazioni dell'utenza: sono i sindacati degli inquilini, le associazioni rappresentative di interessi diffusi e le organizzazioni di utenti di servizi forniti dall'IACP effettivamente rappresentativi nel territorio.

4.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

4.4.1 Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione delle esigenze dell'Utente costituisce obiettivo primario dell'IACP.

4.4.2 Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento

L'IACP si ispira nella propria gestione a criteri di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti degli utenti. L'IACP garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti nel rispetto delle vigenti normative. Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap. L'IACP garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti dall'IACP, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

4.4.3 Continuità

L'IACP è impegnato a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. L'Ente adotta le misure necessarie per evitare o ridurre, disagi nel caso di interruzione di un servizio. L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività di un ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Ente.

4.4.4 Partecipazione

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere all'IACP le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami. Tutto il personale dell'IACP è impegnato a soddisfare le legittime richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi. L'IACP cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la

comunicazione. I dipendenti IACP sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

4.4.5 Cortesia

L'IACP è impegnato a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli utenti siano improntati a cortesia.

4.4.6 Efficacia ed efficienza

L'IACP è impegnato a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative, procedurali ed economiche più funzionali allo scopo.

4.4.7 Autocertificazione

L'IACP è tenuto ad applicare le norme vigenti in materia di autocertificazione e sulla semplificazione delle certificazioni amministrative, assicurando la necessaria informazione e collaborazione agli utenti.

4.4.8 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'IACP è impegnato a porre la massima attenzione nella chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

4.4.9 Ricevimento del pubblico

L'IACP realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il confort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

L'IACP si impegna inoltre:

- a fissare gli appuntamenti in orari diversificati per evitare inutili attese;
- a rispettare gli appuntamenti fissati presso i propri uffici e presso l'abitazione dell'inquilino;
- I dipendenti dell'IACP si impegnano ad un maggior utilizzo del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o di mobilità territoriale;
- Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda il punto 4.6.

4.5 LE MODALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

4.5.1 Premessa

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'IACP, e i principali servizi erogati. In taluni servizi viene indicato il termine massimo entro il quale l'utente ha diritto a ottenere una risposta alla propria istanza. Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto a ottenere risposte alle proprie istanze. Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro 30 giorni dalla richiesta. Potrà non darsi seguito ad ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente, e alle quali l'IACP ha già fornito precedente risposta.

4.5.2. L'abitazione

L'abitazione negli alloggi di proprietà dell'IACP è disciplinata da speciali norme statali e regionali, nonché dal regolamento dell'Utenza dell'Ente che ne fissano limiti e contenuti. E' necessario che l'inquilino utilizzi l'alloggio, così come le parti comuni e il verde, con la diligenza e la cura del buon padre di famiglia. A tale proposito è disponibile presso l'IACP, il regolamento per gli assegnatari degli alloggi in locazione di Edilizia Residenziale Pubblica che è anche allegata al contratto di locazione.

4.5.3 Le assegnazioni di alloggi a canone sociale (edilizia sovvenzionata)

Per ottenere l'assegnazione in locazione a canone sociale di un alloggio la domanda deve essere presentata al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa o presso la sede dell'IACP, ove delegata dai Comuni, entro i termini stabiliti dagli appositi bandi di concorso pubblicati dai Comuni. L'assegnazione in affitto, che è regolamentata da precise leggi regionali, viene effettuata dai Comuni competenti sia sulla base delle graduatorie a punteggi predeterminati, sia sulla base di specifici provvedimenti delle Amministrazioni Comunali. Le graduatorie provvisorie e definitive vengono pubblicate a mezzo stampa e comunque sono visionabili presso gli uffici comunali competenti e presso gli uffici dell'IACP. E' previsto un periodo di tempo, non inferiore a trenta giorni, per presentare ricorso contro la classificazione dell'interessato nella graduatoria provvisoria. La formazione della graduatoria definitiva deve avvenire, di norma, entro un anno dalla scadenza del bando di assegnazione.

4.5.4 Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato

Gli alloggi che l'IACP costruisce con finanziamenti che non obbligano al canone sociale, vengono assegnati tramite bando pubblico. Il canone di tali alloggi viene determinato dall'Ente, tenuto conto delle norme vigenti.

4.5.5 Il cambio di alloggio

E' possibile ottenere il cambio del proprio alloggio, all'interno del patrimonio edilizio dell'Ente con un cambio consensuale tra inquilini.

Il cambio consensuale può essere richiesto in accordo da due assegnatari che abbiano maturato almeno due anni di rapporto locativo e solo in presenza di almeno una delle sotto elencate motivazioni, documentate:

- a) Sovraffollamento nell'alloggio assegnato;
- b) Avvicinamento al posto di lavoro;
- c) Avvicinamento al nucleo familiare dei genitori o dei figli;
- d) Eliminazione di barriere architettoniche per componente nucleo familiare disabile in possesso di certificazione delle Autorità sanitarie competenti, che attesti la difficoltà motoria.

Il cambio consensuale viene concesso con determinazione dirigenziale, se non si verifica sovraffollamento, se i richiedenti sono in regola con il pagamento dei canoni e degli oneri condominiali. Il cambio dell'alloggio comporta la stipula di un nuovo contratto di locazione le cui spese sono a totale carico dei richiedenti compresa la risoluzione dei contratti da cessare.

Gli assegnatari interessati accettano gli appartamenti nelle condizioni in cui si trovano e gli oneri di riadattamento, riparazione e trasloco sono a carico esclusivo degli stessi assegnatari, così come l'Attestato di Prestazione Energetica e il certificato di conformità dell'impianto elettrico, se necessario.

4.5.6 Disdetta

Quando l'assegnatario decide di lasciare il proprio appartamento deve comunicare all'Istituto la disdetta con raccomandata A.R. o con PEC almeno 30 gg. prima dalla data della consegna, allegando l'avvenuto versamento, con bonifico bancario di euro 67,00 per la risoluzione del contratto.

Il versamento di euro 67,00 non va effettuato, se l'alloggio viene consegnato a scadenza contrattuale.

I tecnici dell'Istituto concorderanno la data di riconsegna, entro i 30 giorni successivi alla disdetta del locatario, per verificare lo stato dell'abitazione e per stilare il verbale di riconsegna, una copia del quale dovrà essere consegnata all'inquilino.

Dal mese successivo a quello in cui l'alloggio viene preso in consegna non è più dovuto il canone di locazione.

4.5.7 Le vendite del patrimonio.

1. Sono alienabili:

- a) I beni immobili facenti parte del Patrimonio disponibile dello IACP, come risulta dall'inventario dell'Ente e dalla Conservatoria dei registri immobiliari, nonché i beni dei quali lo IACP è divenuto proprietario a titolo originario per espropriazione, usucapione e altre cause;
- b) I beni immobili facenti parte del Patrimonio indisponibile dello IACP per i quali sia cessata la destinazione a pubblico servizio;
- c) I diritti reali costituiti sui beni immobili di cui alle precedenti lettere a) e b).

2. La vendita di beni vincolati da leggi speciali o realizzati con il contributo dello Stato a fondo perduto, è preceduta dall'espletamento della formalità liberatoria dal vincolo.

3. Per i beni di interesse storico ed artistico debbono essere preliminarmente osservate le vigenti disposizioni in tema di autorizzazione alla vendita.

4. Per gli immobili ad uso abitativo viene osservata la normativa regionale e nazionale in materia.

Per l'alienazione degli immobili e dei diritti reali immobiliari di cui sopra il Consiglio di amministrazione approva Piano di vendita, proposto dagli uffici.

4.5.8 Il canone sociale

L'affitto a canone sociale richiesto dall'ENTE è determinato da leggi e disposizioni regionali sulla base delle caratteristiche dell'alloggio e del reddito complessivo del nucleo familiare. La situazione reddituale degli assegnatari viene aggiornata con cadenza biennale dall'Ente.

Il canone, calcolato sulla base della documentazione che gli inquilini sono onerati a produrre, ha effetto a decorrere dall'anno successivo a quello per cui viene accertato il reddito.

Ai fini del ricalcolo l'autocertificazione reddituale o la documentazione probante, dovrà essere prodotta entro e non oltre il mese di ottobre successivo all'anno di riferimento.

Tutte le certificazioni reddituali presentate tardivamente, verranno prese in considerazione ai fini del ricalcolo, dopo i 30 gg. dalla data di presentazione necessari per l'istruttoria, senza ricalcolo dei canoni pregressi ed il canone così determinato verrà applicato alla prima bollettazione utile.

A tali utenti, per la mancata presentazione del reddito, saranno addebitati gli oneri previsti dal regolamento sui Diritti di Segreteria dell'Ente.

4.5.9 Ricalcolo canoni

Fino alla data del 31 ottobre 2027, in riferimento al punto 4.5.8., per gli anni passati è consentito il ricalcolo dei canoni di locazione riguardante i due bienni antecedenti a quello corrente ultimo di riferimento.

Dopo l'indicata data del 31 ottobre 2027, i predetti canoni di locazione si intenderanno consolidati e non più soggetti a modifiche.

4.5.10 Procedimento rateizzazione morosità su richiesta dei locatori degli alloggi popolari

Al fine di sanare situazioni di morosità di assegnatari, l'IACP concede, a richiesta dell'interessato, un piano di rateizzazione del debito individuando l'importo della rata mensile sulla base della tabella contenuta nella circolare dell'Assessorato delle Infrastrutture e della Mobilità, n.56395 del 02/12/2014, tenuto conto della capacità reddituale del nucleo familiare, del carico debitorio da estinguere e degli interessi legali.

4.5.11 Procedimento rateizzazione morosità verificata d'ufficio

Quando la morosità per oltre cinque mensilità, anche non consecutive, è accertata dall'Ufficio competente, il procedimento da applicare sarà il seguente:

- a) diffida all'interessato a regolarizzare la propria posizione debitoria entro 30 gg. effettuata con lettera notificata o raccomandata con avviso di ricevimento o con PEC;
- b) archiviazione della pratica se entro il medesimo termine di 30 gg., il debitore provvede al pagamento dell'intero importo delle rate e dei canoni scaduti e non pagati;

- c) si provvederà ad informare la Direzione Generale, al fine della valutazione delle opportune determinazioni ivi compreso il ricorso alle vie giudiziali, se il debitore non provvede a sanare la morosità. Se è in essere una rateizzazione, non sarà possibile rimodularla a meno che non sia già decaduta.

Nel caso in cui non sia mai stata concessa una rateizzazione le modalità da applicare saranno quelle previste all'art. 2 del regolamento della morosità, approvato con delibera commissariale n.10 del 14/03/2024.

4.5.12 Ospitalità temporanea e autorizzazione ad ampliamento del nucleo familiare

Ospitalità Temporanea:

1. L'assegnatario può richiedere l'autorizzazione ad ospitare temporaneamente un familiare o un soggetto non familiare, purché tale ospitalità sia finalizzata alla assistenza per motivi di salute sia dell'assegnatario o del familiare che si chiede di ospitare, sia documentata, da certificazione attestante una situazione di disabilità L.104 art.3 comma3;
2. L'autorizzazione può essere richiesta per non più di un anno, prorogabile per documentati e gravi motivi;
3. L'autorizzazione all'ospitalità viene rilasciata se nell'alloggio non si verifica sovraffollamento, con il divieto, per l'ospite, di trasferire la residenza anagrafica nell'alloggio;
4. L'ospitalità temporanea non produce alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento del titolare del contratto di locazione. Il reddito della persona ospitata concorrerà alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone.
5. In caso di accertamento di violazione dei commi precedenti il soggetto gestore diffida l'assegnatario a ripristinare la situazione regolare entro 30 giorni dalla notifica della diffida.
6. L'assegnatario è tenuto a comunicare all'Ente gestore la cessazione dell'ospitalità, in qualunque momento essa avvenga, al fine di ottenere l'adeguamento del canone.

Ampliamento nucleo familiare:

1. L'ampliamento del nucleo familiare costituisce per il componente autorizzato, diritto alla voltura del contratto in caso di decesso dell'assegnatario secondo l'ordine previsto dall'art.3.
2. L'assegnatario è tenuto a comunicare il matrimonio, la nascita dei figli, l'adozione e l'affido di minori che costituiscono accrescimento naturale del nucleo familiare.
3. L'assegnatario oltre all'accrescimento naturale del nucleo familiare, può inserire nel proprio nucleo familiare altri soggetti, richiedendo apposita autorizzazione all'Istituto, sempre che non si verifichi sovraffollamento.
4. La richiesta di ampliamento del nucleo familiare può essere concessa esclusivamente per i seguenti casi:
 - a) per il figlio che si è distaccato dal nucleo familiare da non oltre cinque anni, che non abbia un proprio nucleo familiare, che sia celibe, nubile, divorziato/a, e rientra nel nucleo familiare da cui era uscito da non oltre cinque anni;
 - b) per il coniuge, per il convivente di fatto, per i figli che dovessero risultare già nel nucleo familiare dell'assegnatario e dichiarati nell'autocertificazione presentata all'Istituto, ai fini della determinazione del reddito, senza alcuna contestazione per la mancata autorizzazione;
 - c) per il figlio che deve assistere per motivi di salute, documentata da certificato attestante che l'assegnatario è disabile ai sensi del comma 3 dell'art.3 della L. 104/1992, sempre che il figlio non abbia un proprio nucleo familiare e che sia celibe, nubile, divorziato/a;

- d) l'autorizzazione per il nucleo familiare del figlio, se rientrante nei casi sopra descritti, può essere concessa solo se nell'alloggio non si verifica sovraffollamento;
- e) per il tutore di un componente il nucleo familiare, in questo caso l'autorizzazione viene concessa fino a che non venga revocata la nomina di tutore, il tutore non ha diritto a subentrare nel contratto di locazione, in caso di decesso del soggetto interdetto.

Autorizzazione ad ampliamento:

- 5. L'autorizzazione all'ampliamento del nucleo familiare per i casi di cui al precedente comma è subordinata alle seguenti verifiche:
 - a) i soggetti, di cui si chiede l'inserimento, devono essere in possesso dei requisiti previsti dall'art.2 del D.P.R. 1035/1972, per l'assegnazione di un alloggio di E.R.P. e il loro inserimento non deve comportare decadenza dall'assegnazione per l'assegnatario;
 - b) l'assegnatario non sia destinatario o sia in corso, nei suoi confronti un procedimento volto alla dichiarazione di revoca o di decadenza dall'assegnazione;
 - c) l'assegnatario risulti in regola con il pagamento dei canoni di locazione o di eventuali rateizzazioni già in corso, da almeno 24 mesi, non viene autorizzato il soggetto in situazione di morosità, anche se sottoscrive il piano di rientro, se la sottoscrizione non risale ad almeno 24 mesi prima e risulti rispettata;
 - d) l'ampliamento non determini sovraffollamento nell'alloggio, ai sensi del D.P.R. 1035/72 meno di due persone per vano utile;
 - e) I soggetti, di cui si chiede l'inserimento nel nucleo, non siano già assegnatari di alloggio E.R.P., salvo il caso di rinuncia all'assegnazione dell'altro alloggio da parte di tutti i componenti del nucleo e consegna dell'alloggio stesso, sempre che per l'alloggio non sia in corso un procedimento volto alla dichiarazione di revoca, decadenza, sfratto, e che non ci sia morosità.
- 6. L'ampliamento del nucleo familiare può comportare variazioni del canone.

4.5.13 La manutenzione ordinaria

Gli assegnatari devono provvedere agli interventi utili alla conservazione dell'alloggio per la parte posta a loro carico dalla legge e dal regolamento allegato al contratto di locazione.

Manutenzione ordinaria relativa al singolo alloggio:

Sono a carico e spese dei singoli assegnatari, oltre alla riparazione di tutti i danni in conformità dell'art. 3, del Regolamento di gestione allegato al contratto di locazione i seguenti interventi, riguardanti l'alloggio e le sue pertinenze:

- a) riparazione o sostituzione della rubinetteria relativa all'impianto idrico – sanitario, di riscaldamento o del gas;
- b) riparazione o sostituzione dei sanitari in genere (acquai, lavatoi, w.c., docce, vasche da bagno, bidets, etc.);
- c) disotturazione e riparazione degli scarichi degli apparecchi igienico – sanitari fino alle colonne discendenti, compreso il raccordo dello scarico verticale, i pozzetti di ispezione e relative opere murarie;
- d) riparazione e sostituzione, ove fornito, di scaldacqua e scaldabagni, nonché cassette scaricatrici e relativi accessori;
- e) Ove fornita, pulizia della caldaia, della canna fumaria, dei depositi di combustibile dell'impianto singolo di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda;
- f) manutenzione e mantenimento in efficienza, ove fornita, della caldaia autonoma di riscaldamento e produzione di acqua calda per uso sanitario, così come segue:

- attraverso una ditta di sua fiducia (centro di assistenza, ditta abilitata) regolarmente iscritta agli albi delle imprese artigiane, industria o Camera di Commercio, con contratto di manutenzione dell'impianto;
 - la ditta di sua fiducia dovrà indicare nell'apposito libretto d'impianto tutti gli interventi manutentivi che vengono eseguiti a cura del tecnico in possesso dell'abilitazione professionale prevista dalla legge 46/90 (terzo responsabile) e D.P.R. n. 412/93 che può essere delegato dall'inquilino ad assumere la responsabilità per la conduzione, il controllo e la manutenzione dell'impianto. Le operazioni di manutenzione a carico dell'inquilino sono da effettuare una volta all'anno e sono: pulizia del bruciatore; verifica della regolarità dell'accensione e di funzionamento della caldaia con eventuale regolazione della canna fumaria ed eventuale pulizia della stessa; pulizia dello scambiatore di calore e del gruppo produzione acqua calda sanitaria come prevede l'art. 11 del D.P.R. 412/93;
 - ogni 2 (due) anni, inoltre, devono essere eseguite le prove di combustione con analisi dei fumi, per determinare anche il rendimento del gruppo termico, ed i risultati devono essere riportati nel libretto d'impianto.
- g) Manutenzione, qualora esistenti, dei radiatori e/o dei corpi scaldanti, con sostituzione degli accessori, quali manopole, valvole o saracinesche; ripristino del regime di funzionamento dell'impianto alterato da presenza di aria o ostruzioni in genere;
 - h) manutenzione e/o ripristino di cappe, aeratori manuali ed elettrici, boccaioli, portelli di aerazione e di ispezione; periodica manutenzione e pulizia delle canne fumarie o di ventilazione e aspirazione;
 - i) riparazione, integrazione e manutenzione dell'impianto elettrico, compresa sostituzione di conduttori e terminali (interruttori, prese, suonerie, etc.) ed in particolare dovranno verificare che i materiali, gli accessori in genere siano adeguati rispetto agli apparecchi installati (stufe, condizionatori, etc.);
 - j) riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto T.V. individuale, ovvero, per la parte relativa ai singoli alloggi, in caso di impianto centrale;
 - k) riparazione, integrazione e sostituzione di impianti telefonici e citofonici, nella parte relativa ai singoli alloggi;
 - l) sostituzione di vetri;
 - m) riparazione o sostituzione di parti di persiane, serrande e avvolgibili;
 - n) riparazione di portoncini, porte – finestre, finestre e bussole;
 - o) tinteggiature complete delle pareti, nonché sostituzione di rivestimenti in carta da parati o simili;
 - p) verniciatura di sportelli, infissi ed altre parti in legno o metallo, ivi comprese ringhiere, parapetti, grate e simili; per gli esterni dovrà essere mantenuto il colore preesistente;
 - q) riparazione o sostituzione di tratti del pavimento, del rivestimento e del battiscopa, nonché ripristino di tratti di intonaco;
 - r) revisione periodica od occasionale di contatori divisionali dell'acqua e loro eventuale sostituzione.

Manutenzione ordinaria relativa alle parti comuni:

Fa carico solidalmente a tutti gli assegnatari del fabbricato - salva la diretta responsabilità dei singoli assegnatari, conformità all'art. 3 – la manutenzione ordinaria delle parti comuni ed in particolare i seguenti interventi:

a. Impianto centralizzato di riscaldamento e/o produzione acqua calda, ove esistente:

- pulizia della caldaia, della canna fumaria e dei depositi di combustibili;
- manutenzione (con eventuale sostituzione dei singoli componenti) della caldaia, del bruciatore e degli altri elementi come premistoppe, ugelli, guarnizioni, avvolgimenti di motori elettrici, bollitori acqua calda, pompe, termostati, contatore, etc.;
- revisione periodica di estintori e/o sostituzione dei medesimi;
- oneri per l'incarico di terzo responsabile e controlli periodici a norma di legge relativamente alla manutenzione ordinaria necessaria al funzionamento dell'impianto.

b. Impianto per approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi:

- manutenzione di pompe, autoclave e relativi apparecchi accessori, per approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi;
- pulizia periodica delle vasche di deposito, riparazione o sostituzione degli apparecchi di funzionamento e chiusura dell'impianto idrico e di smaltimento scarichi;

- manutenzione, revisione o sostituzione degli apparecchi di funzionamento e chiusura dell'impianto idrico e di smaltimento scarichi;
- manutenzione, revisione o sostituzione di idranti o prese d'acqua a servizio delle parti comuni;
- disotturazione delle colonne di scarico nei tratti comuni;
- sostituzione delle pompe, autoclave e relativi apparecchi accessori, per approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi, nella misura del 50%.

c. Impianto dell'ascensore ove esistente:

- riparazione in caso di guasti delle parti meccaniche ed elettriche;
- sostituzione di vetri, pattini, serrature, lampade, pulsantiere;
- manutenzione in abbonamento;
- sostituzione delle funi in conseguenza dell'uso nella misura del 50%;
- sostituzione di argano - motore, quadro elettrico, ammortizzatori e tutte le parti meccaniche ed elettriche relative alle parti di cui sopra, nella misura del 50%;
- ogni danneggiamento, rottura provocata dagli assegnatari, anche in riferimento a quanto di competenza dell'I.A.C.P..

d. Impianto centralizzato T.V.:

- manutenzione dell'intero impianto, con eventuale sostituzione di singoli componenti: antenne, amplificatori, centralina cavi, etc., nonché aggiunta di nuove bande di ricezione.

e. Impianti di illuminazione, elettrici ed elettronici:

- ripristino e sostituzione di apparecchi di comando comune quali orologi, luci crepuscolari e simili;
- ripristino degli apparecchi di illuminazione delle parti comuni e sostituzione dei relativi accessori, quali lampade, plafoniere e simili, interruttori, conduttori, scatole di derivazione, etc.;
- manutenzione dell'impianto citofonico e apriporta;
- manutenzione della pulsantiera dei campanelli, ivi comprese targhette nominative, lampadine, etc.;
- riparazioni delle apparecchiature e della centralina di comando per il funzionamento automatico dei cancelli;
- sostituzione dell'impianto citofonico e apriporta nella misura del 50%;
- sostituzione della pulsantiera dei campanelli, ivi comprese targhette nominative, lampadine, etc., nella misura del 50%;
- sostituzione delle apparecchiature e della centralina di comando per il funzionamento automatico dei cancelli nella misura del 50%.

Altri interventi :

- riparazione di infissi e vetrate condominiali, con sostituzione di serrature impianti chiudiporta, sia meccanici che elettrici, molle di richiamo, etc.;
- riparazione e/o sostituzione di tutte le parti mobili di arredo e completamento, quali cartelli indicatori, casellari postali e relative targhette nominative, numerazioni interne, bacheche, zerbini, tappeti e guide, bidoni dell'immondizia e relativi contenitori, panchine e fioriere;
- completa verniciatura e tinteggiatura delle parti comuni interne, ivi compresi piccoli restauri, riprese di tinteggiatura, etc.;
- riparazioni di inferriate, cancellate, ringhiere interne ed esterne, infissi e loro verniciatura;
- manutenzione dei giardini comuni, ivi compresi taglio dell'erba, potatura, annaffiatura, concimazione e piantumazione.

Fermo restando quanto sopra, taluni interventi di sopra che abbiano carattere generale e diffuso possono essere effettuati dall'I.A.C.P. in occasione di programmi di adeguamento complessivo (manutenzione straordinaria e restauro).

4.5.14 La manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria viene preventivata e inserita nel programma triennale di OO.PP e sull'elenco delle opere da realizzare nell'anno di competenza, che viene approvato annualmente unitamente al bilancio di previsione dell'Ente.

4.6 INFORMAZIONI ESSENZIALI ALL'UTENTE

4.6.1 Apertura al pubblico

L'IACP di CALTANISSETTA è aperto al pubblico nei giorni di: lunedì mercoledì e venerdì dalle ore 9,00 alle ore 11,00 e il martedì dalle ore 16,00 alle ore 17,30

4.6.2 Contatti

I contatti Centralino 0934 500711 Fax 0934 500747

Ulteriori contatti al seguente link : <http://www.iacp.cl.it/zf/index.php/trasparenza/index/index/categoria/82>

Sito dell'Ente : www.iacp.cl.it

Nel sito si trovano tutte le informazioni che riguardano l'ente, i servizi erogati, la modulistica.

4.7 LA TUTELA

L'IACP verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei servizi e disponibili presso l'ENTE. A tal fine l'ENTE effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze. In presenza di rilevanti inadempienze l'ENTE assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta. Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'IACP per iscritto o via Fax debitamente sottoscritte dall'interessato. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'IACP possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate. L'IACP garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

4.7.1 Valutazione e miglioramento della qualità dei servizi

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

4.7.2 Pubblicità della Carta dei Servizi

L'IACP si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti. Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta tramite gli organi d'informazione e tramite avvisi distribuiti in tutti i punti di passaggio degli utenti presso gli uffici dell'ENTE. In ogni punto di ricevimento dell'utenza verrà tenuta a disposizione una copia della Carta per consentire un'immediata consultazione e verifica di ciò che interessa.

4.7.3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal 01/09/2024 ed è soggetta a revisione periodica. Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento mediante gli strumenti informativi indicati al precedente punto 4.7.2.-