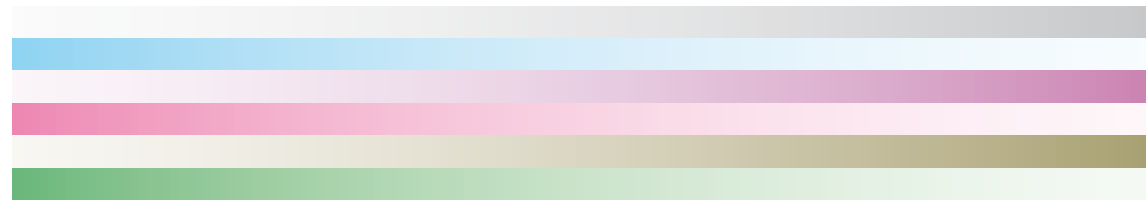


# La carta dei Servizi



Come ottenere il meglio  
dalla nostra Azienda e dalla vostra abitazione

Come ottenere il meglio  
dalla nostra Azienda e dalla vostra abitazione





## Una Carta per dare risposte alle vostre domande

## Tutti i diritti e i doveri per stare meglio nella vostra casa e con i vostri vicini

### L'impegno per una ampia informazione degli inquilini

L'ATER di Treviso ha da tempo scelto di rendere sempre più ampia l'informazione a voi utenti e assegnatari informandovi sui diritti e i doveri, per migliorare sia la qualità dei servizi sia le relazioni tra tutti coloro che condividono spazi comuni.

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento che informi:

- sui servizi di cui potete usufruire;
- su ciò che l'ATER programma per voi;
- sulle soluzioni ai problemi che si presentano più frequentemente per dare risposte chiare e precise alle domande e ai dubbi che vi possono venire.

### Questo strumento può essere migliorato con il vostro contributo

Le vostre osservazioni e le vostre proposte potranno contribuire a migliorare i rapporti anche con l'ATER grazie a questa Carta che vuole affermare i principi ispiratori della nostra attività:

- l'imparzialità e la continuità del servizio: rendere a tutti lo stesso servizio con le stesse modalità e ridurre al minimo i disagi per situazioni di disservizio che si potessero creare;
- l'uguaglianza: tutti gli utenti devono avere lo stesso trattamento, senza discriminazioni di qualsiasi tipo;
- la gentilezza e la cortesia: rispetto dell'interlocutore e disponibilità all'ascolto;
- l'affidabilità e flessibilità nel rapporto con l'utenza: non esistono modalità e soluzioni adottate che non possano essere migliorate mantenendo fede agli obiettivi;
- la trasparenza, l'efficienza e l'efficacia: individuazione ed attuazione di soluzioni tecniche e amministrative che migliorino la qualità e rendano il servizio fruibile.

**Liviana Scattolon**

*Presidente ATER di Treviso*



*Nella foto: Il Consiglio di Amministrazione e i Dirigenti dell'ATER di Treviso.*

*Seduti da sinistra: Vittorio Miatello, Consigliere; Roberto Zava, Vice Presidente; Liviana Scattolon, Presidente; Pierantonio Fanton, Consigliere; Loris Colmaor, Consigliere.*

*In piedi da sinistra: Mario Caramel, Direttore; Gilberto Cacco, Vice Direttore.*

# Indice

## Introduzione ai servizi Ater

<b>Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi</b>	pag. 10
Che cos'è e cosa fa l'Ater	pag. 11
L'Ater per voi	
Gli uffici di zona - L'Ater più vicino a voi	
L'Ater per i comuni	
Strutture organizzative e responsabili	
Orari per il pubblico	pag. 12
Recapiti telefonici degli uffici	pag. 14

## Ottenere una casa Ater

<b>Come si ottiene una casa Ater a canone sociale</b>	pag. 18
Quanto tempo bisogna aspettare	
Come viene stabilita la graduatoria	
Dove trovare la graduatoria	
L'assegnazione della casa	
Mi hanno scavalcato?	
I giorno del contratto	
<b>Il canone d'affitto: come dove e perché</b>	pag. 20
Calcolare il canone	
L'aggiornamento del canone	
Come si riceve il canone	
Dove pagare il canone	
Se diminuisce il reddito della famiglia	
L'inquilino che non paga	
Cambiare intestazione al contratto	pag. 22
Quando cresce il nucleo familiare	pag. 23
Come ospitare qualcuno	pag. 23
Cambiare alloggio Ater	pag. 24

## La gestione della casa Ater

<b>La casa la gestiamo da soli</b>	pag. 26
I compiti del rappresentante dell'autogestione	
I compiti dell'assegnatario	
I condomini	pag. 26
L'annullamento dell'assegnazione	pag. 27
La decadenza dell'assegnazione si verifica se...	
Troppo reddito, niente appartamento	pag. 28
L'occupazione abusiva	
Disdire il contratto	pag. 28
Comprare un'alloggio Ater	pag. 29
Il vincolo della prelazione	pag. 30
Le opere abusive	
Se voglio migliorare	pag. 30

## La manutenzione della casa Ater

Cosa fare per vivere più sani e risparmiare	pag. 32
Uno specialista per voi	
Buon funzionamento dell'impianto di riscaldamento	
Gli errori da evitare	pag. 32
I controlli obbligatori	
Funzionamento dell'impianto elettrico	pag. 33
La manutenzione in breve	
Occhio alla fattura!	
La manutenzione di competenza Ater	pag. 34
Come richiedere l'intervento Ater	

## I tempi che garantiamo

Consegna alloggi	pag. 36
Determinazione nuovi canoni	
Bollettazione dei canoni	
Revisione del canone	
Cambio di intestazione del contratto	
Ampliamento nucleo familiare	pag. 36

Ospitalità temporanea	pag. 36
Mobilità dell'utenza	
Costituzione dell'autogestione	pag. 37
Costituzione dei condominii	
Anticipazioni per morosità sulle spese dovute all'autogestione	
Attivazione delle procedure recupero morosità per dette spese	
Attivazione procedure di recupero	
Cessioni alloggi come da pianificazione annua	
Stipula atti di cessione	
Acquisizione mutuo bancario	
Estinzione diritto di prelazione, cessioni con L. 513/77 e 560/93	
Estinzione anticipata del debito residuo e cancellazione ipoteca	
Rimborso deposito cauzionale	
Richieste varie degli assegnatari	
Interventi manutentivi urgenti ed indifferibili	
Altri interventi di manutenzione	

## **I reclami a chi rivolgersi**

Si può inoltrare il reclamo quando...	pag. 40
---------------------------------------	---------



# Introduzione ai servizi Ater

ODERZO - Via Roma, 18 alloggi

# Cos'è e a cosa serve la carta dei servizi

La carta dei servizi spiega diritti e doveri di chi abita o cerca un alloggio Ater. Qui trovate tutto quello che serve per vivere serenamente e al riparo da problemi e imprevisti.

Vi spieghiamo le regole che dovete rispettare ma anche e soprattutto i servizi che l'Ater pone a vostra disposizione.

Leggendo questa carta capirete che basta un minimo di attenzione e di cura per sfruttare al massimo la vostra abitazione.

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

Buona lettura.

TREVISO - S. Bona, 19 alloggi



## • Che cos'è e cosa fa l'Ater

Ater di Treviso: Ater significa Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale. In parole semplici è una delle 7 aziende (una per provincia) della Regione Veneto (a cui compete la programmazione ed il coordinamento delle politiche abitative nel territorio) che si occupa del recupero o della costruzione di alloggi da assegnare, a canone sociale o calmierato, a nuclei famigliari (o persone singole) in possesso di particolari requisiti.

**Importante: l'Ater costruisce, recupera o gestisce queste abitazioni ma non stabilisce chi ha diritto di abitarle.**

Di questo se ne occupano i Comuni. Per entrare nelle graduatorie che danno diritto ad un alloggio Ater bisogna rivolgersi al Comune dove si risiede o si lavora. Sono i Comuni che emettono i bandi, valutano caso per caso le domande e stilano le relative graduatorie.

Oltre a questo l'Ater realizza anche abitazioni da **vendere a prezzi calmierati**, cioè inferiori a quelli del mercato tradizionale. In questo caso bisogna rivolgersi all'Ater che fornisce informazioni e assistenza con uno sportello dedicato situato in vicolo Avogari n. 23 a Treviso.

## • L'Ater per voi

L'Ater vi aspetta nel suo punto di accoglienza (Informazioni) per il pubblico, al piano terra della sede in via G. Dannunzio n. 6 a Treviso. Qui viene data una prima risposta alle domande oppure si

viene indirizzati all'ufficio competente. L'organizzazione dell'Ater è suddivisa in tre aree:

- posizioni di staff alla direzione;
- area amministrativa-gestionale che segue l'utenza e il patrimonio immobiliare dell'Ater;
- area tecnica che ha funzioni di progettazione, direzione lavori, costruzione e manutenzione degli immobili.

### • Gli uffici di zona

L'Ater più vicino a voi.

Il territorio provinciale è suddiviso in due zone: Destra Piave (Tel. 0422 304067) e Sinistra Piave (Tel. 0438 63533).

Per ognuna c'è un responsabile su cui gli assegnatari possono contare per sopralluoghi e per problemi immediati di manutenzione degli edifici e degli alloggi.

## • L'Ater per i comuni

L'Ater di Treviso lavora con oltre 90 Comuni del Trevigiano.

Assieme a loro, anche su delega, gestisce:

- la funzione di esame delle domande di alloggio attraverso una apposita commissione;
- le procedure di assegnazione;
- i ricorsi;
- la gestione dei canoni;
- il controllo del rispetto del contratto di affitto e le sanzioni per la violazione degli obblighi contrattuali.

Per le Amministrazioni comunali è un servizio importante perché alleggerisce il loro lavoro permettendo di rispettare i tempi previsti dalla legge per l'edilizia residenziale pubblica

## • Orari per il pubblico

### SEDE:

via Gabriele D'Annunzio, 6 – 31100 Treviso  
 Centralino: 0422/296411  
 Internet: [www.atertv.it](http://www.atertv.it)  
 e-mail: [info@atertv.it](mailto:info@atertv.it)

### ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI UFFICI:

Lunedì - mercoledì - venerdì dalle ore 8,30 alle 11,30;  
 Martedì e giovedì dalle ore 15,30 alle 16,30.

## • Informazioni

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 13,30 alle ore 17,00  
 Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 11,30

## • Strutture organizzative e responsabili

### Staff alla Direzione

#### Settore Legale

Responsabile:  
 Marco Boscolo Contadin  
[m.boscolo-legale@atertv.it](mailto:m.boscolo-legale@atertv.it)

#### Settore Sistemi informatici – CED

Responsabile:  
 Gianluca Viola  
[g.viola-ced@atertv.it](mailto:g.viola-ced@atertv.it)

### Area Amministrativa Gestionale

#### SERVIZIO Affari generali e personale

Coordinatore Servizio:  
 Gianfranco Losego  
[g.losego-aaggers@atertv.it](mailto:g.losego-aaggers@atertv.it)

#### SERVIZIO Patrimonio

Coordinatore Servizio:  
 Maurizio Geromin  
[m.geromin-patrimonio@atertv.it](mailto:m.geromin-patrimonio@atertv.it)

#### SERVIZIO Contabilità e controllo

Coordinatore Servizio:  
 Pio Colla  
[p.colla-contabilitacont@atertv.it](mailto:p.colla-contabilitacont@atertv.it)

#### SERVIZIO Gestionale

Coordinatore Servizio:  
 Fabio Zambon  
[f.zambon-gestionale@atertv.it](mailto:f.zambon-gestionale@atertv.it)

## Area Tecnica

### SERVIZIO Manutenzione opere

Coordinatore Servizio:  
 Paolo Zorzi  
[p.zorzi-manutenzione@atertv.it](mailto:p.zorzi-manutenzione@atertv.it)

### SQUADRE PRONTO INTERVENTO MANUTENZIONE

#### Ufficio di zona di Treviso

##### Destra Piave:

tel. 0422/304067  
 (telefonare dalle ore 8,00 alle ore 9,00;  
 altri orari: segreteria telefonica)  
 Responsabile: Gabriele Furlan  
[zonadxpiave@atertv.it](mailto:zonadxpiave@atertv.it)

#### Ufficio di zona di Conegliano

##### Sinistra Piave:

tel. 0438/63533  
 (telefonare dalle ore 8,00 alle ore 9,00;  
 altri orari: segreteria telefonica)  
 Responsabile: Ilario Marcon  
[zonasxpiave@atertv.it](mailto:zonasxpiave@atertv.it)

### Settore Assistenza

#### direzione tecnica e cantieri

Responsabile Settore:  
 Sabina Manente  
[s.manente-assdirtecnica@atertv.it](mailto:s.manente-assdirtecnica@atertv.it)

### SERVIZIO Progetti speciali

Responsabile Servizio:  
 Lorenzo Zanatta  
[l.zanatta-progspeciali@atertv.it](mailto:l.zanatta-progspeciali@atertv.it)

### SERVIZIO Nuove opere

Coordinatore Servizio:  
 Enrico Zangrando  
[e.zangrando-diopere@atertv.it](mailto:e.zangrando-diopere@atertv.it)

### Settore Impianti

Responsabile Settore:  
 Eugenio Crosato  
[e.crosato-impianti@atertv.it](mailto:e.crosato-impianti@atertv.it)



TREVISO - S. Bona, 19 alloggi

## • Recapiti telefonici degli uffici

### Segreteria della Direzione

tel. 0422/296406 - 296517

### Settore Sistemi informatici - CED

tel. 0422/296416  
fax 0422/546332

### Settore Legale

#### Responsabile del Settore

tel. 0422/296403

### Ufficio Morosità/occupazioni abusive

tel. 0422/296422  
fax 0422/296521

### Ufficio Marketing

tel. 0422/419869

### SERVIZIO Gestionale

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296420

### Settore Contratti

0422/296428-296429- 296424

### Settore Segreteria Commissioni

#### Assegnazione alloggi

tel. 0422/296471- 296424

### Ufficio Canonici

tel. 0422/296423-296431- 296421  
296430 - 296498

fax 0422/296511

### SERVIZIO Patrimonio

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296436

### Segreteria - Informazioni

tel. 0422/296433

### Ufficio Acquisti/vendite

tel. 0422/296437- 296478 296438  
296434 - 296433

### Ufficio Condomini/Autogestioni

tel. 0422/296425 - 296432

fax 0422/296510

### SERVIZIO AA.GG. e Personale

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296410

### Settore Personale

tel. 0422/296419 - 296412

### Ufficio Appalti lavori

tel. 0422/296517 - 296414

### Ufficio Forniture

tel. 0422/296463 - 296406

### Ufficio Segreteria - Protocollo

tel. 0422/296409 - 296413 - 296415

fax 0422/546332

### Segreteria della Presidenza

tel. 0422/296413 - 296409

### SERVIZIO Contabilità e Controllo

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296442

### Settore Contabilità

tel. 0422/296440 - 296447-296441

### Ufficio controllo di gestione

tel. 0422/296446

### Ufficio Gestione finanziaria lavori

tel. 0422/296444

fax 0422/296511

## • Recapiti telefonici degli uffici

### DIRIGENTE Area Tecnica

tel. 0422/296404

### Segreteria Dirigente Area tecnica

tel. 0422/296455

### Settore Assistenza

#### Direzione Tecnica e cantieri Responsabile del Settore

tel. 0422/296453

### Ufficio Assistenza Direzione tecnica

tel. 0422/296475 - 296435  
296455 - 296516

### Assistenza al R.U.P.

tel. 0422/296454 - 296451  
fax 0422/296509

### SERVIZIO Progetti Speciali

#### Responsabile del Servizio

tel. 0422/296450  
tel. 0422/296456 - 296506

fax 0422/296509

### SERVIZIO Manutenzione Opere

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296470

### Segreteria - Informazioni

tel. 0422/296472  
tel. 0422/296504

### Ufficio Manutenzione Programmata

tel. 0422/296476 - 296512

fax 0422/296510

### Settore Impianti

#### Responsabile Settore

tel. 0422/296477  
tel. 0422/296473- 296474

fax 0422/296510

### SERVIZIO Nuove Opere

#### Coordinatore del Servizio

tel. 0422/296460

### Segreteria

tel. 0422/296455

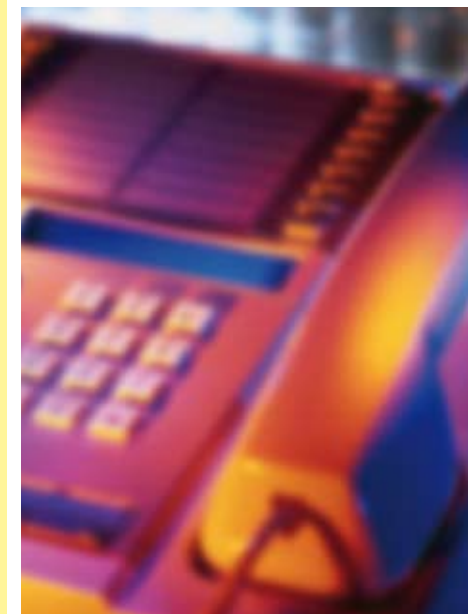
### Coordinamento Sorveglianza

0422/296462- 296464 - 296513

### Preventivi e Capitolati

tel. 0422/296452

fax 0422/296509







ARCADE - Villa Cavalieri, 9 mini alloggi



Ottenere un'abitazione Ater

# Come si ottiene una abitazione Ater a canone sociale

E' importante ricordare che ad assegnare l'alloggio è il Comune dove avete presentato la domanda, non l'Ater. Rivolgersi all'Ater per ottenere informazioni come ottenere una abitazione è la strada giusta, ma per ottenerla bisogna rivolgersi sempre e solo al Comune.

Per ottenere un appartamento Ater è necessario partecipare al bando pubblico che ogni Comune del Trevigiano pubblica, di norma, entro il 30 settembre di ogni anno.

I principali requisiti per accedere al bando sono i seguenti:

- Cittadinanza italiana o di uno Stato aderente all'Unione Europea.

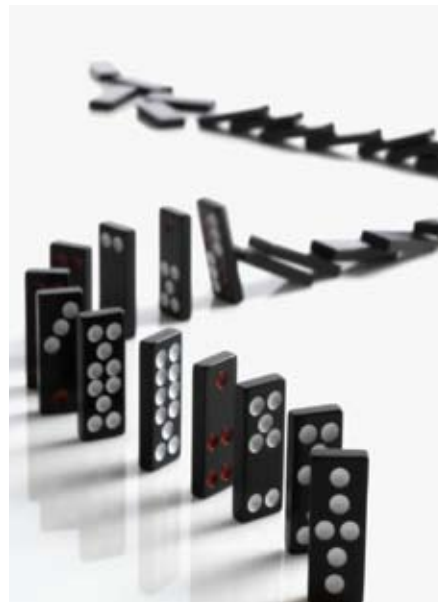
Possono partecipare i cittadini di altri Paesi se in regola con quanto disposto dal testo unico di cui al Decreto legislativo 25 Luglio 1998 n. 286 e successive modifiche ed integrazioni.

- Residenza o attività lavorativa principale nel Comune che pubblica il bando di concorso.

- Non avere diritti di proprietà, usufrutto, uso e abitazione su altri alloggi (per informazioni più precise rivolgersi al proprio Comune di residenza).

- Reddito annuo complessivo della famiglia che partecipa al bando non superiore al limite stabilito dalla Giunta Regionale (per informazioni dettagliate bisogna rivolgersi al proprio Comune di residenza).

- Non aver ceduto, in tutto o in parte, un alloggio di edilizia residenziale pubblica eventualmente assegnato in precedenza, fatti salvi i casi previsti dalla Legge, né occupare senza titolo un alloggio di e.r.p. (edilizia residenziale pubblica).



## • Quanto tempo bisogna aspettare

Entro 90 giorni dalla scadenza del bando il Comune che abbia stipulato una apposita convenzione, trasmette le domande all'Ater (attualmente sono 47 i comuni che hanno la convenzione con l'Ater).

L'apposita Commissione istruisce le domande e attribuisce i relativi punteggi.

## • Come viene stabilita la graduatoria

I punteggi per la graduatoria vengono attribuiti principalmente, per legge, in base a:

- l'anzianità di contribuzione Gescal (1);
- il reddito del nucleo familiare;
- la presenza di anziani o portatori di handicap;
- la presenza di nuclei familiari numerosi;
- la presenza di giovani coppie;
- nucleo familiare composto da un solo adulto con uno o più minori a carico;
- situazioni di grave disagio abitativo (sovraffollamento, coabitazione, abitazioni precarie, antigieniche);
- sfratto esecutivo, purché non dipendente da inadempienza contrattuale.

Note: (1) il pagamento del contributo Gescal è stato soppresso dal 1 gennaio 1999.

I comuni con propria apposita delibera possono stabilire, in base a particolari esigenze abitative, di riconoscere ulteriori punteggi.

## • Dove trovare la graduatoria

La graduatoria provvisoria è pubblicata all'Albo del Comune per trenta giorni consecutivi. Gli eventuali ricorsi, depositati al Comune, vengono esaminati dall'apposita Commissione istituita presso l'Ater.

## • L'assegnazione dell'alloggio

Il Comune assegna l'appartamento Ater in base alla graduatoria definitiva. Prima della consegna, il Comune verifica che il richiedente abbia mantenuto i requisiti (nel frattempo potrebbe aver superato il limite di reddito, essere divenuto proprietario di un alloggio...)



Il Comune emette l'ordinanza entro 90 giorni dalla segnalazione delle disponibilità degli alloggi di assegnazione.

### • Mi hanno scavalcato?

Perché la posizione tra i primi in graduatoria non dà sempre il diritto alla prima abitazione libera?

Quando si assegna una abitazione si tiene conto anche del numero dei componenti del nucleo familiare rispetto alla superficie dell'alloggio.

Di norma si rispettano queste regole:  
 alloggio fino a 46 mq 1 persona;  
 alloggio da 46.01 a 60 mq 2 persone;  
 alloggio da 60.01 a 70 mq 3 persone;  
 alloggio da 70.01 a 85 mq 4 persone;  
 alloggio da 85.01 a 95 mq 5 persone;  
 alloggio da 95.01 a 110 mq 6 persone  
 oltre i 110 mq 6 o più persone.

Per questo a volte le posizioni della graduatoria possono subire modificazioni.

### • Il giorno del contratto

Ricevuta l'ordinanza del Comune gli

## Il canone d'affitto: come dove e perché

### • Calcolare il canone

Il canone è legato alla capacità economica del nucleo familiare.

Si considerano:

- valore dell'immobile (superficie, categoria catastale ecc.)
- reddito degli assegnatari.

assegnatari vengono convocati all'Ater per stipulare il contratto e firmare il regolamento per i servizi comuni.

In questa sede vengono consegnate le chiavi, il contratto di locazione, il regolamento di gestione e manutenzione, il regolamento interno (approvato dall'assemblea degli assegnatari), il Regolamento per l'Autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni, la scheda di calcolo del canone di locazione, la planimetria dell'alloggio, l'informativa per il trattamento dei dati personali, la certificazione di conformità impianti, il libretto dell'impianto di riscaldamento.

In tale occasione i nuovi inquilini ricevono la nostra Carta dei Servizi.

### La consegna

Il Servizio Gestionale-Settore Contratti stipula il contratto di affitto entro 30 giorni dal ricevimento dell'ordinanza di assegnazione.

### • L'aggiornamento del canone

Ogni anno l'Ater richiede a tutti gli assegnatari la documentazione dei redditi dell'intero nucleo familiare che vive nell'appartamento (informarsi nei

nostri uffici per delucidazioni sulle dichiarazioni sostitutive).

La mancata presentazione di quanto richiesto comporta una maggiorazione del canone fino ad arrivare alla decadenza dall'assegnazione.

L'Ater effettua continui accertamenti e controlli per verificare la veridicità di quanto dichiarato.

### • Come si riceve il canone

Le bollette per il versamento dei canoni di locazione (così come le rate di riscatto e qualsiasi altra spesa a carico dell'utente), vengono recapitate direttamente all'indirizzo di ciascuno.

La spedizione è quadrimestrale. L'importo del canone deve essere pagato entro i primi quindici giorni del mese di riferimento.

Se per motivi eccezionali la spedizione dovesse subire ritardi, si posticiperà anche la data di pagamento della relativa mensilità, indicando, nel bollettino stesso, la nuova scadenza.

### • Dove pagare il canone

In qualsiasi ufficio postale o nella propria banca con bonifico o tramite R.I.D.. Responsabile del procedimento di rendicontazione e bollettazione dei canoni è il Servizio gestionale-Ufficio Canoni.

Per pagare il canone l'Ater consiglia l'addebito in conto corrente bancario.

### • Se diminuisce il reddito della famiglia

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

Documenti necessari:

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

La riduzione del canone decorre dal mese successivo all'accertamento dell'effettivo abbattimento del reddito, ricordando che i presupposti per la revisione sussistono qualora la diminuzione reddituale comporti una variazione della fascia di appartenenza (vedi paragrafo sul "Canone di Locazione").  
 Tempistica:

Responsabile del procedimento è il Coordinatore del Servizio gestionale che provvederà, se dovuto, a rispondere entro 30 giorni dalla data della domanda.

### • L'inquilino che non paga

Il canone va sempre pagato entro il giorno 15 di ciascun mese. In caso di ritardo vengono applicati automaticamente gli interessi di mora dal mese successivo.

In caso di morosità superiore a quattro mesi, anche non consecutivi, di affitti e/o spese, l'interessato riceverà diffida a provvedere, entro 15 giorni, a saldare il proprio debito, anche eventualmente rateizzandolo e avvertendolo che, in caso contrario, sarà avviato il procedimento per la decadenza dall'assegnazione.

Se il debitore paga la pratica viene archiviata.

Se non paga l'Ufficio Legale invia una ulteriore diffida, informando che se l'inquilino moroso non provvede verrà avviata l'azione legale di sfratto.

## Le eccezioni

Qualora la morosità sia dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia dell'assegnatario e ne sia derivata e debitamente comprovata l'impossibilità o la grave difficoltà, anche con riferimento del nucleo familiare dell'assegnatario, di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione, l'Azienda può concedere rateizzazioni o proroghe (con il pagamento di interessi legali e spese per l'istruttoria della pratica) per il pagamento del canone, segnalando la morosità al Comune che dovrà verificare la possibilità di utilizzare il fondo sociale.

## • Cambiare intestazione al contratto

**E' necessario cambiare l'intestazione** al contratto di locazione nei casi di:

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

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

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

- subentro per morte dell'assegnatario;
- trasferimento dell'assegnatario dall'alloggio.

Il subentro nel contratto di locazione è automatico e avviene con decreto del Direttore, fatte salve le verifiche dei requisiti di chi subentra nell'intestazione del contratto.

Hanno diritto al subentro nel contratto di locazione i componenti del nucleo familiare, purché conviventi da almeno due anni, nell'ordine stabilito dalla legge:

- il coniuge
- i figli legittimi
- i figli naturali
- i figli riconosciuti ed adottivi
- gli affiliati

ed inoltre:

- il convivente more uxorio

- gli ascendenti
- i discendenti
- i collaterali fino al 3° grado

quando la convivenza abbia avuto inizio da almeno due anni e sia dimostrata nelle forme di legge.

## • Quando cresce il nucleo familiare

Il nucleo assegnatario può essere ampliato solo nei seguenti casi:

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

Per ottenere l'autorizzazione si dovrà presentare la domanda all'Ater e al Comune di residenza. La richiesta sarà accolta quando la verifica del possesso dei requisiti avrà dato esito positivo.

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

## Documenti necessari:

- Domanda al Comune ed all'Ater;
- Ultima dichiarazione dei redditi per i nuovi componenti;
- Dichiarazione sostitutiva di atto di no-

torietà attestante il possesso dei requisiti di legge da parte degli stessi.

Responsabile del procedimento è il Servizio Gestionale-Settore Contratti che aggiornerà il canone avvisando l'assegnatario entro 30 giorni dall'autorizzazione del Comune.

## • Come ospitare qualcuno

L'ospitalità di terze persone è ammessa:

- per un periodo inferiore a quattro mesi (in questa circostanza non necessita alcuna autorizzazione).
- per un periodo superiore ai quattro mesi, anche non consecutivi nell'arco dell'anno, dovrà essere presentata una domanda al Comune di residenza e dovrà essere avvisata l'Ater. Se il Comune concede l'autorizzazione, l'Ater aggiornerà il canone di locazione dal quarto mese di permanenza nell'alloggio in base al reddito dell'ospite. Se non viene richiesta l'autorizzazione entro 15 giorni dalla scadenza dei primi quattro mesi di ospitalità, l'Ater applicherà un canone pari al doppio del dovuto. L'assegnatario potrà inoltre incorrere nella decadenza dall'assegnazione.

## Documenti necessari:

- Domanda dell'assegnatario al Comune e per conoscenza all'Ater;
- Documentazione reddituale delle persone che si intendono ospitare;

- Copia del codice fiscale di tutte le persone per le quali viene chiesta l'ospitalità.

Responsabile del procedimento è il Servizio Gestionale – Settore contratti che provvederà all'aggiornamento del canone e dell'anagrafe dell'utenza entro 30 giorni dall'autorizzazione comunale.

### • Cambiare alloggio Ater

Quando i bisogni e le esigenze della famiglia cambiano (sovraffollamento, sottoutilizzo, problemi di salute...) è possibile fare richiesta per un cambio di alloggio o all'Ater, confidando in uno scambio con qualche altro assegnatario, o ai Comuni (i quali hanno facoltà di indire appositi bandi).

**Il Comune può autorizzare cambi di alloggio più rapidi in caso di situazioni gravi che richiedano intervento immediato.**

### Scambio alloggio

Per ottenere un cambio di alloggio c'è anche la possibilità di uno scambio tra assegnatari. Lo scambio non richiede procedure complesse o provvedimenti comunali.

Due assegnatari che intendono scambiare i rispettivi appartamenti dovranno presentare una semplice domanda all'Ater, sottoscritta da entrambi, spiegando le motivazioni. Valutata la possibilità del cambio, previo provvedimento del Direttore dell'Ater, il Servizio Gestionale stipulerà i nuovi contratti e i conseguenti aggiornamenti dei canoni e provvederà alla consegna entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto.

### Documenti necessari:

- Domanda in carta semplice degli interessati indirizzata all'Ater;
- Eventuale documentazione a comprova delle motivazioni del cambio.

### L'abitazione ha bisogno di interventi di ristrutturazione

Se l'abitazione Ater ha bisogno di importanti interventi di recupero, le famiglie, nell'ambito di programmi di mobilità, possono essere trasferite in altri alloggi.

Il trasferimento potrà essere definitivo oppure limitato al periodo dei lavori. L'Ater concorrerà alle spese di trasloco in base alla capacità economica della famiglia.



# La gestione dell'alloggio Ater

CORDIGNANO - 12 alloggi

# La casa la gestiamo da soli

Gli assegnatari possono gestire da soli i servizi del condominio: riscaldamento centralizzato, impianto ascensore, impianto di depurazione, pulizia ed uso dei locali/parti comuni, illuminazione scale/esterna, manutenzione aree verdi comuni eccetera. Devono versare la propria quota al rappresentante dell'autogestione che avrà la responsabilità del corretto funzionamento e del pagamento delle utenze e delle prestazioni.

## • I compiti del rappresentante

Il rappresentante dell'autogestione deve essere eletto dall'assemblea degli assegnatari che potranno contare sulla consulenza dei nostri uffici. Ha questi compiti principali:

- aprire le utenze (acqua, luce, eccetera) dei servizi comuni;
- gestire i servizi comuni;
- convocare ogni anno l'assemblea ordinaria di tutti gli assegnatari;
- predisporre il bilancio consuntivo (rendiconto dell'anno trascorso che sarà sottoposto all'assemblea);
- predisporre il bilancio di previsione per l'anno seguente;
- riscuotere le quote a carico degli assegnatari e pagare le spese.

## • I compiti dell'assegnatario

L'assegnatario deve:

- rivolgersi al rappresentante per tutti i problemi inerenti la gestione dei servizi comuni;
- partecipare alle assemblee ordinarie e straordinarie per discutere proposte e bilanci;
- versare al rappresentante la quota di spese di gestione;
- rispettare le norme del Regolamento per l'autogestione, generale e interno;
- rispettare le decisioni assunte dall'assemblea degli assegnatari.

Responsabile delle autogestioni è il Servizio Patrimonio-Ufficio Condomini/Autogestioni.

## • I condomini

A differenza dell'autogestione, il condominio viene costituito quando nello stesso edificio ci sono sia alloggi in locazione che alloggi venduti e di proprietà di terzi.

In questo caso l'assegnatario deve:

- rivolgersi all'amministratore per tutti i problemi sulla gestione e la manutenzione delle parti comuni dell'edificio;
- versare direttamente all'amministratore le spese per la conduzione dei

servizi comuni;

- rispettare il regolamento condominiale oltre al regolamento per gli assegnatari;
- partecipare alle assemblee con diritto di voto per tutte le delibere sulla gestione e le spese dei servizi;

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

## • L'annullamento dell'assegnazione

Si può perdere un appartamento in locazione a canone sociale in questi casi:

- assegnazione avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione medesima;
- assegnazione ottenuta sulla base di dichiarazioni mendaci o di documentazioni false.

In questi casi il Comune trasmette all'apposita Commissione i risultati degli accertamenti e le controdeduzioni dell'interessato.

La Commissione esprime il suo parere. Nei successivi 30 giorni il Comune può annullare l'assegnazione con conseguente risoluzione di diritto del contratto.

L'ordinanza del Comune deve contenere il termine per il rilascio che non può essere superiore a 6 mesi. La Commissione provvede a trasmettere

gli atti relativi all'autorità giudiziaria.

Responsabile del procedimento di richiesta di annullamento dell'assegnazione sono il Servizio Gestionale-Settore Contratti e il Settore Segreteria commissioni alloggi.

## • La decadenza dell'assegnazione si verifica se...

Il Comune dichiara la decadenza dell'assegnazione quando l'assegnatario:

- ha ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio o ne ha mutato la destinazione d'uso;
- non abita stabilmente nell'appartamento (salva autorizzazione dell'ente gestore, giustificata da gravi motivi);
- ha adibito l'appartamento ad attività illecite;
- ha perso i requisiti per l'assegnazione;
- non si è presentato per la stipula del contratto e non ha occupato l'alloggio nei successivi 30 giorni (45 giorni per i lavoratori emigrati all'estero);
- è responsabile di grave inosservanza alle norme del regolamento condominiale o dell'autogestione;
- ha una morosità nel pagamento dei canoni, spese di autogestione e oneri accessori superiore a quattro mesi;
- ha superato del 75% e per due anni consecutivi il limite di reddito previsto per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica;

- non ha prodotto la documentazione sul reddito nei termini di legge, nonostante il sollecito diffida (in questo caso si applica l'equo canone maggiorato del 150% e viene stipulato un nuovo contratto di affitto. L'assegnatario potrà rimanere nell'alloggio ma con un nuovo canone).

### • Troppo reddito, niente appartamento

L'assegnatario perde il diritto all'appartamento quando il reddito del nucleo familiare supera il triplo del limite per l'accesso all'ERP. In questo caso il provvedimento di decadenza viene eseguito entro 12 mesi dall'accertamento e nel frattempo si applica l'equo canone aumentato del 150%. Ai fini della decadenza il reddito percepito dai figli non viene considerato. Responsabile del procedimento è il Servizio Gestionale-Ufficio Canonici. Per eventuali ricorsi giudiziari è competente il Settore Legale.

### • L'occupazione abusiva

In caso di riscontrata occupazione abusiva dell'alloggio, l'Ater invierà all'interessato una diffida intimando il rilascio dell'abitazione entro 15 giorni e assegnando lo stesso termine per la presentazione di controdeduzioni scritte e di documenti. L'appartamento deve essere obbligatoriamente lasciato libero entro 30 giorni dalla notifica dell'ordinanza di

sgombero. Responsabile del procedimento è il Responsabile del Settore Legale che attiva la conseguente procedura amministrativa di rilascio dell'appartamento.

### • Disdire il contratto

Per disdire un contratto di locazione basta inviare una comunicazione scritta all'Ater in qualsiasi momento. Se la disdetta viene data entro il giorno cinque del mese, l'assegnatario è tenuto a pagare solo il canone, e le spese condominiali, del mese precedente incluso.

Se la disdetta viene data dopo il giorno cinque del mese, l'assegnatario è tenuto a pagare il canone, e le spese condominiali, fino a tutto il mese nel quale ha dato la disdetta.

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

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

Se verranno correttamente rispettate tutte le procedure sopraelencate

l'Azienda provvederà a recuperare le chiavi e a restituire il deposito cauzionale versato dall'assegnatario.

Responsabile del procedimento per la riconsegna è il Servizio Gestionale-Settore Contratti.

### • Comprare un'abitazione Ater

Alcuni appartamenti Ater, se così viene stabilito dalle normative regionali, possono essere acquistati dalle famiglie che vi vivono in affitto (informazioni più precise al Servizio Patrimonio).



CORNUDA - 15 alloggi

Altri vengono direttamente messi in vendita dall'Azienda.

Ha diritto all'acquisto chi occupa da più di cinque anni un alloggio inserito nel piano di cessione e non è in mora con il pagamento dei canoni e delle spese condominiali e non abbia compiuto abusi edilizi (o li abbia condonati).

### • Il vincolo della prelazione

Gli alloggi acquistati ai sensi della Legge 560/93 non possono essere venduti, anche parzialmente, né può esserne modificata la destinazione d'uso per un periodo di dieci anni dalla data di registrazione del contratto e fino a quando non sia stato pagato l'intero prezzo.

In caso di vendita ai sensi della Legge 560/93 l'Ater ha diritto di prelazione sull'acquisto.

Il diritto di prelazione può essere estinto con il versamento, a favore dell'Ater, di un importo corrispondente al 10% del valore catastale dell'alloggio.

Gli alloggi acquistati invece ai sensi della Legge Regionale 11/01 non

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

Responsabile è il Servizio Patrimonio.

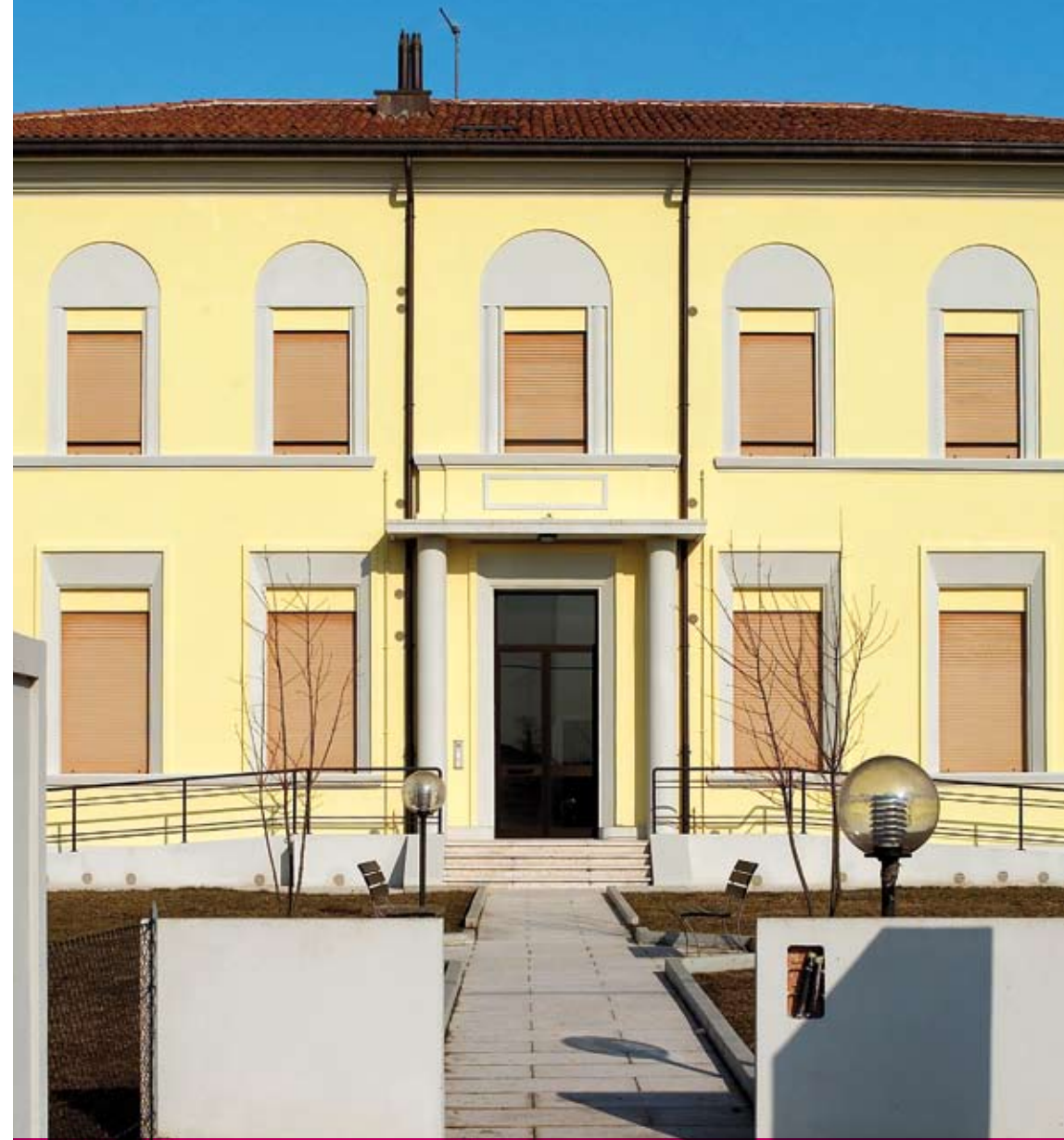
### • Le opere abusive

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

### • Se voglio migliorare

Per effettuare qualsiasi miglioria è obbligatorio presentare domanda scritta all'Ater ed eventualmente al Comune.

La struttura competente per le vendite e per il controllo sugli eventuali abusi edilizi è il Servizio Patrimonio.



## La manutenzione dell'alloggio Ater

FONTANELLE - S. M. del Palù - 6 alloggi



# Cosa fare per vivere più sani e risparmiare

Il Regolamento allegato al contratto di locazione spiega chiaramente quali sono gli interventi a carico dell'Ater e quali a carico dell'assegnatario.

Per le opere a carico dell'Ater l'assegnatario dovrà presentare un'apposita richiesta.

Per gli altri lavori l'assegnatario deve provvedere direttamente e sarà ritenuto responsabile per eventuali danni dovuti a mancata richiesta di intervento o negligenza.

Responsabili sono il Servizio Manutenzione Opere e il Settore Impianti.

## • Uno specialista per voi

Per rendere più efficiente e funzionale la manutenzione degli appartamenti, l'Ater ha diviso la provincia di Treviso in due zone. A capo di ciascuna c'è un responsabile che gestisce una squadra di manutenzione e che opera nella rispettiva zona per i problemi di manutenzione e pronto intervento degli edifici e degli alloggi.

Previa richiesta telefonica per particolari situazioni è possibile fissare un appuntamento, in orario da concordare, per incontrare il responsabile della squadra di manutenzione di zona.

Nell'orario di ricevimento per il pubblico è sempre a disposizione, in sede,

un addetto per fornire informazioni di carattere generale, richieste-lavori o segnalazioni di problemi di manutenzione.

## • Buon funzionamento dell'impianto di riscaldamento

Per il miglior funzionamento dell'impianto e per la miglior resa nella vostra abitazione è necessario:

1. mantenere la temperatura della caldaia nei limiti previsti dal costruttore;
2. cambiare aria in ogni stanza anche più volte al giorno. Durante il cambio (bastano pochi minuti!) l'impianto deve essere acceso per evitare la formazione di condense e quindi di muffa sulle pareti. Non può esserci un buon ricambio d'aria se i locali sono freddi!
3. evitare di asciugare panni sopra i radiatori! I radiatori devono essere liberi, senza copritermo, panni, tende.

## • Gli errori da evitare

Non chiudere le prese d'aria dell'appartamento, né chiudere la caldaia in mobili componibili.

Non posizionare i fornelli sotto le caldaie murali: il vapore le danneggia, ne

riduce la resa e crea pericolo d'incendio. Non sostituire i componenti della caldaia con ricambi non originali.

## • I controlli obbligatori

Prima di mettere in funzione impianti termo, stufe, scaldabagni e ogni mezzo di calore è indispensabile far eseguire da personale qualificato la verifica del buon funzionamento e del tiraggio della canna fumaria.

Prima della stagione invernale far eseguire da una ditta qualificata la pulizia e il controllo della caldaia facendoli riportare nel libretto dell'impianto.

Far verificare anche l'impianto termo che sia adeguatamente carico di acqua (manometro, cassetta di scarico, vaso di carico, sfiato dei radiatori) per ottenere un buon funzionamento e la distribuzione del calore in tutti i locali.

Almeno ogni 2 anni far eseguire da una ditta qualificata:

- la pulizia della canna fumaria;
- le verifiche biennali riportate sul "libretto di impianto" quali rendimento di combustione e le analisi dei fumi con invio all'Ente di Controllo preposto.

Nel caso di impianti centralizzati (caldaia, pompa di calore), la centrale termica deve essere periodicamente controllata da una ditta qualificata, con la quale è opportuno **stipulare una apposita convenzione per la manutenzione ordinaria degli impianti.**

## • Funzionamento dell'impianto elettrico

Modificare l'impianto elettrico è pericolosissimo e illegale.

Tra le precauzioni di ogni giorno ricordiamo di:

1. non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici.
2. non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia.

## • La manutenzione in breve

Le principali opere di manutenzione che spettano all'assegnatario:

- sostituzione e riparazione degli apparecchi sanitari;
- riparazione di infissi, porte, finestre e persiane;
- sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione delle serrande avvolgibili e delle cinghie;
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature elettriche danneggiate per negligenza o colpa;
- manutenzione dell'impianto citofonico;
- riparazione della caldaia, del bruciatore, della pompa, delle parti elettriche dell'impianto di riscaldamento a causa dell'uso;
- riparazione di pavimenti e rivestimenti rovinati;
- manutenzione ordinaria dell'ascen-

sore (in abbonamento con ditte autorizzate);

- sostituzione delle funi dell'ascensore (al 50%).

**Per ogni ulteriore chiarimento e per altri interventi di competenza, leggere il Regolamento allegato al contratto di locazione.**

### • Occhio alla fattura!

Quando si ricorre a ditte esterne è **indispensabile farsi rilasciare la distinta dei lavori eseguiti, a prova dell'avvenuto intervento, oltre alla documentazione di cui alla L. 46/90 ove necessaria.**

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

### La manutenzione di competenza Ater

Questi gli interventi di manutenzione a carico dell'Ater:

- sostituzione e manutenzione straordinaria dell'impianto dell'ascensore;
- manutenzione straordinaria di tetti, grondaie e tubi pluviali;
- manutenzione straordinaria delle colonne di scarico;
- manutenzione straordinaria della rete fognaria;
- sostituzione degli apparecchi sanitari per vetustà;
- manutenzione straordinaria impianto elettrico;
- sostituzione pavimenti e rivestimenti per vetustà;
- sostituzione caldaia per vetustà.

**Per il quadro completo far riferimento al "Regolamento di gestione e manutenzione" che viene consegnato a ciascun assegnatario al momento della firma del contratto.**

### Come richiedere l'intervento Ater

Bisogna compilare i moduli messi a disposizione dall'Ater. Il tecnico responsabile di zona eseguirà quanto prima il sopralluogo, affidando l'intervento, se necessario, a un'impresa tra quelle operanti per l'Ater. In caso di lavori urgenti, la richiesta può essere fatta anche telefonicamente a:

#### Ufficio di zona di Treviso

##### Destra Piave:

tel.0422/304067 (telefonare dalle ore 8,00 alle ore 9,00 – altri orari: segreteria telefonica)  
*Responsabile: Gabriele Furlan*

#### Ufficio di zona di Conegliano

##### Sinistra Piave:

tel. 0438/63533 (telefonare dalle ore 8,00 alle ore 9,00 – altri orari: segreteria telefonica)  
*Responsabile: Ilario Marcon*

**L'Ater eseguirà l'intervento nel più breve tempo possibile, anche, eventualmente a mezzo della propria squadra operai.**



# I tempi che garantiamo

NERVESA della BATTAGLIA - Via Priula, 12 alloggi

# La tempistica dei servizi Ater

## • Consegna alloggi

- Aggiornamento anagrafe utenza
- Predisposizione canone e firma contratto

## • 45 giorni dal ricevimento Ordinanza Comunale

## • Determinazione nuovi canoni

- Richiesta documentazione reddituale (annuale)
- Istruttoria, inserimento C.E.D, emissione

## • Dal 1 gennaio dell'anno successivo alla richiesta

## • Bollettazione dei canoni

Elaborazione dati, stampa bollettini, invio del modulo

## Entro il mese precedente

## • Revisione del canone

- Esame della richiesta
- Istruttoria della nuova condizione socio-economica
- Conguagli del canone dal mese successivo all'accertamento della variazione del reddito

## • 30 giorni al ricevimento della domanda completa di documentazione

## • Cambio di intestazione del contratto

- Esame della domanda e della documentazione
- Verifica requisiti
- Stipula nuovo contratto

## • 90 giorni dalla presentazione della documentazione

## • Ampliamento nucleo familiare

- Esame delle motivazioni e della documentazione
- Verifica requisiti
- Comunicazione al Comune

## • 30 giorni dal ricevimento della domanda completa di documentazione

## • Ospitalità temporanea

- Esame motivazioni e documentazione
- Verifica requisiti
- Comunicazione al Comune

## • 30 giorni dal ricevimento della domanda completa di documentazione

## • Mobilità dell'utenza

- Aggiornamento anagrafe utenza
- Predisposizione canone

## • firma contratto e consegna chia-

## vi 45 giorni dal ricevimento dell'Ordinanza Comunale

## • Costituzione dell'autogestione

- Richiesta degli assegnatari
- Convocazione assemblea
- Illustrazione del regolamento
- Nomina responsabile autogestione

## • 60 giorni dalla richiesta o dalla consegna dei nuovi fabbricati

## • Costituzione dei condominii

- Richiesta dei proprietari
- Verifica presupposti di legge
- Nomina amministratore

## • Costituzione 60 giorni dalla richiesta

## • Anticipazioni per morosità sulle spese dovute all'autogestione

45 giorni dalla presentazione della richiesta di anticipazione su apposito modulo fornito dall' Ater accompagnata da:

- copia sollecito di pagamento inviato all'interessato
- copia documentazione contabile/fiscale (bilanci di gestione, fatture, scontrini fiscali, ecc.)

## • Attivazione delle procedure recupero morosità per dette spese

## • 15 giorni dall'anticipazione dell'Ater

## • Anticipazioni per spese dovute su alloggi sfitti

• 45 giorni dalla presentazione della richiesta di anticipazione su apposito modulo fornito dall'Ater accompagnata da:

- copia documentazione contabile/fiscale (bilanci di gestione, fatture, scontrini fiscali, ecc.)

## • Attivazione procedure di recupero crediti per morosità da canoni di locazione

## • 30 giorni dai controlli trimestrali

## • Cessioni alloggi come da pianificazione annua

- Raccolta domande
- Verifica requisiti
- Calcolo del prezzo
- Comunicazione all'assegnatario per la conferma d'acquisto

## • 30 giorni dall'istruttoria

## • Stipula atti di cessione

- Raccolta conferme di acquisto
- Predisposizione provvedimento amministrativo
- Nomina notaio

- Invio documentazione per stipula atto
- **45 giorni dalla conferma di acquisto**

### • **Acquisizione mutuo bancario**

- Esame e trasmissione documentazione tecnica alla banca
- Istruttoria mutuo

- **15 giorni per l'Ater**  
Dai 15 ai 60 giorni per gli Istituti di Credito.

### • **Estinzione diritto di prelazione, cessioni con L. 513/77 e 560/93**

- Richiesta del proprietario, esame della documentazione catastale e relativa rendita
- Provvedimento amministrativo
- Comunicazione

- **30 giorni dal ricevimento della richiesta con allegata documentazione catastale**

### • **Estinzione anticipata del debito residuo e cancellazione ipoteca**

- Richiesta acquirente
- Verifica piano di ammortamento
- Saldo debito residuo
- Provvedimento cancellazione ipoteca
- Invio pratica al notaio

- **30 giorni dalla richiesta**

### • **Rimborso deposito cauzionale**

- Predisposizione liquidazione per acquisto alloggio
- Predisposizione liquidazione per disdetta alloggio

- **15 giorni dalla richiesta**
- **30 giorni dal sopralluogo sull'immobile**

### • **Richieste varie degli assegnatari**

- Esame delle istanze
- Accettazione o diniego

- **30 giorni dal ricevimento della richiesta**
- **45 giorni se necessita sopralluogo preventivo**

### • **Interventi manutentivi urgenti ed indifferibili**

- **72 ore dalla richiesta, anche telefonica**

### • **Altri interventi di manutenzione**

- **Sopralluogo entro 30 gg. dal ricevimento della richiesta**

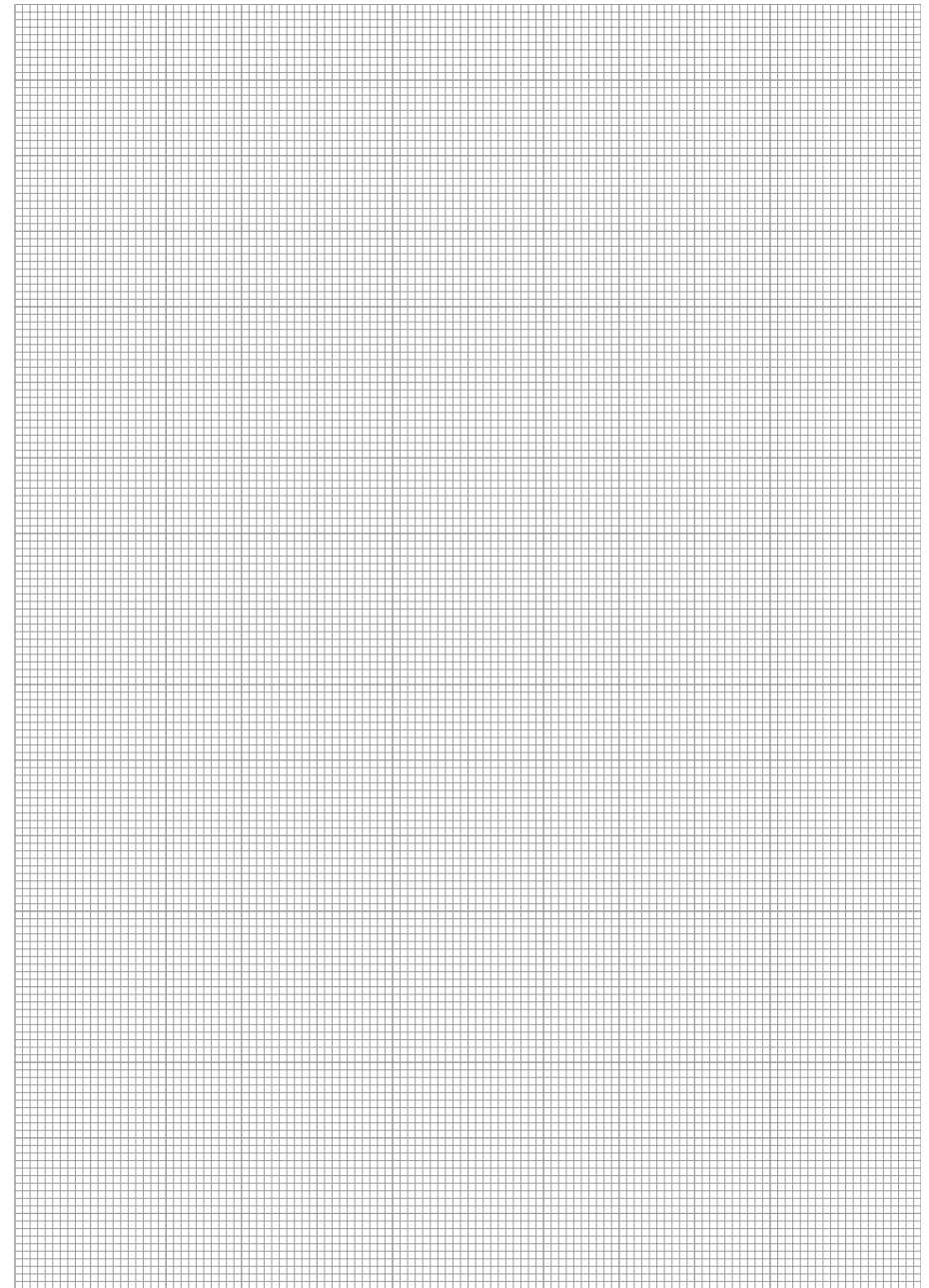


# I reclami: a chi rivolgersi

## Si può inoltrare all'Ater un reclamo quando:

- non sono stati rispettati i tempi e le modalità standard per la fornitura dei servizi indicati in questa Carta dei Servizi;
  - è stato leso o disatteso un diritto tutelato dalle leggi in materia di edilizia residenziale pubblica.
- I reclami devono essere inoltrati per iscritto alla Direzione dell'Azienda che provvederà a rispondere entro 30 giorni dal ricevimento.

Il reclamo permette alla nostra Azienda di fare sistematici controlli sull'efficacia dei servizi per fornire prestazioni sempre più elevate. Il modulo per presentare il reclamo è a disposizione al punto di accoglienza/informazioni dell'Ater, al piano terra dell'Azienda in via G. D'Annunzio n. 6 a Treviso. Con lo stesso modulo potete segnalare suggerimenti per migliorare il nostro servizio.



Finito di stampare nel mese di maggio 2009

presso

GRAFICHE TINTORETTO

Castrette di Villorba - Treviso

AZIENDA TERRITORIALE  
PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE  
DELLA PROVINCIA DI TREVISO



---

Via G. D'Annunzio, 6 - 31100 TREVISO  
Tel. 0422/296411 - Fax 0422/546332  
Casella Postale 274  
Ufficio Postale di Treviso Centro - 31100 TREVISO  
e-mail: [info@atertv.it](mailto:info@atertv.it) - <http://www.atertv.it>