



CARTA DEI SERVIZI







INDICE

La carta dei servizi	1
Chi siamo	2
I principi fondamentali	3
Le attività di A.P.E.S.	6
Assegnazione degli alloggi	7
Il contratto di locazione	8
La gestione degli alloggi E.R.P.	10
Diritti dell'assegnatario	11
Doveri dell'assegnatario	13
La manutenzione	15
Procedura di mobilità	17
Restituzione del deposito cauzionale	17
Il subentro	18
Il condominio	19
L'autogestione	20
Servizi a rimborso	20
La vendita	21
Modulistica	22
Ufficio relazione con il pubblico (U.R.P.)	22
Tempistiche	23



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che guida gli utenti degli alloggi E.R.P. con l'obiettivo di informare, rendere accessibili e fruibili i servizi, diffondere la conoscenza dei diritti e dei doveri e promuovere un'amministrazione trasparente, in grado di rispondere alle esigenze dei propri utenti.

Con la Carta dei Servizi A.P.E.S. assume un insieme di impegni precisi, relativi ai tempi e alle modalità di erogazione dei servizi e alle forme di tutela in caso di disservizi.



CHI SIAMO

A.P.E.S. s.c.p.a. (Azienda Pisana Edilizia Sociale) è la società che gestisce il patrimonio destinato alla edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di proprietà dei Comuni della Provincia di Pisa ed è impegnata nella missione di garantire il miglior godimento del diritto fondamentale alla casa, adeguandosi costantemente alle nuove esigenze sociali.

A.P.E.S. persegue, inoltre, obiettivi strategici quali l'informazione corretta, tempestiva ed efficace all'Utenza e la predisposizione di una campagna di sensibilizzazione e informazione all'uso degli alloggi ed alla fruizione dei servizi.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli obiettivi di A.P.E.S., fissati nella Carta dei Servizi, sono perseguiti nel rispetto dei principi fondamentali che ispirano il patto con l'Utenza e che di seguito sono indicati:

Uguaglianza, Imparzialità e Continuità

Garanzia di parità di trattamento a parità di condizioni, senza alcuna discriminazione.

Adozione delle iniziative necessarie per l'adeguamento delle modalità di erogazione dei servizi alle esigenze degli Utenti con disabilità, degli anziani e di coloro che necessitano di particolari attenzioni.

Impegno a garantire la continuità dei servizi e la riduzione dei disagi dovuti a cause di forza maggiore.



Partecipazione

A.P.E.S. garantisce l'accesso alle informazioni ed agli atti nonché la partecipazione degli Utenti - anche tramite le loro associazioni assumendo l'obbligo di soddisfarne le richieste od motivarne il rifiuto.

Chiarezza dell'informazione, Accoglienza e Cortesia

Principi che ispirano l'azione di A.P.E.S. nei rapporti con l'Utenza per la migliore fruizione dei servizi e per la valutazione della qualità della loro erogazione.

Presso l'U.R.P. dell'A.P.E.S. è presente un tablet per la valutazione del servizio offerto all'utenza al fine di monitorare e migliorare le performance aziendali.







Efficienza ed Efficacia

Impegno ad un continuo miglioramento della qualità e dell'efficacia dei servizi offerti ed all'efficiente gestione delle risorse.

A.P.E.S. si è dotata di un sistema di Qualità UNI ENI ISO 9001:2015 per i servizi rivolti all'assegnatario.

APES ha sviluppato una piattaforma digitale per consentire agli assegnatari di immobili collocati in fabbricati dotati di centrali termiche di visualizzare i consumi rilevati dagli strumenti di contabilizzazione e prendere visione delle fatture relative.

Le somme indicate in fattura sono sostenute da APES e successivamente ripartite tra gli assegnatari del singolo fabbricato in base ai rispettivi consumi.

Ogni assegnatario può accedere alla consultazione mediante il sito **apes.contabilizzazionecalore.it** ove è disponibile anche la Guida all'uso per l'Utente.





LE ATTIVITA' DI A.P.E.S.

I servizi erogati da A.P.E.S. sono disciplinati dalla Legge Regionale Toscana 2.01.2019, n. 2 e in particolare hanno ad oggetto le seguenti attività:



gestione amministrativa del patrimonio immobiliare conferito;



rapporti con l'Utenza;



manutenzione e recupero del patrimonio gestito;



nuove realizzazioni immobiliari;



altre funzioni amministrative e servizi strumentali affidate dai Comuni comunque attinenti all'oggetto sociale di A.P.E.S. e compatibili con le normative in materia di società in house providing.



ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI

Per ottenere l'assegnazione di un alloggio E.R.P., i soggetti richiedenti debbono presentare domanda al Comune di residenza oppure a quello dove è prestata l'attività lavorativa, con le modalità e nei termini indicati nel Bando di concorso E.R.P.

La pubblicazione dei bandi di concorso avviene almeno ogni quattro anni a cura dei Comuni, come disposto dalla normativa regionale di settore (Legge Regionale Toscana 2.01.2019, n. 2).

I punti informativi di A.P.E.S., dell'Ufficio Casa dei Comuni nonché delle Associazioni Sindacali degli inquilini sono a disposizione degli utenti per ogni informazione.

L'assegnazione degli alloggi è disposta dal Comune in forza della graduatoria definitiva da questo pubblicata, ai sensi della Legge Regionale Toscana 2.01.2019, n. 2 secondo le seguenti procedure:

-  assegnazione ordinaria dell'alloggio;
-  assegnazione in mobilità dell'alloggio;
-  utilizzo autorizzato dell'alloggio;



IL CONTRATTO DI LOCAZIONE

A seguito della determinazione del Comune, A.P.E.S. convoca l'Assegnatario per la sottoscrizione del contratto di locazione e la consegna delle chiavi dell'alloggio - **entro il termine massimo di 30 giorni** - unitamente alla consegna della documentazione tecnica ed amministrativa relativa alle singole utenze che dovranno essere attivate dall'Assegnatario

Il canone di locazione

Il canone di locazione è calcolato secondo le disposizioni della Legge Regionale Toscana 2.01.2019, n. 2, tenendo conto delle condizioni **anagrafico-reddituali** del nucleo familiare.

Il canone così determinato è soggetto a adeguamento da parte di A.P.E.S. a seguito di **aggiornamento biennale** della situazione reddituale dell'Assegnatario.



IL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Il deposito cauzionale

All'atto della stipula del contratto di locazione, l'Assegnatario dell'alloggio è tenuto a versare un deposito cauzionale, equivalente a due mensilità di canone, a garanzia delle obbligazioni che assume con la firma del contratto.

Il pagamento del canone

A.P.E.S. trasmette mensilmente all'Assegnatario il documento fiscale unitamente al Bollettino PagoPA, precompilato, per il pagamento del canone di locazione; nella prima fattura sono indicati anche l'importo del deposito cauzionale ed eventuali ulteriori somme dovute.





LA GESTIONE DEGLI ALLOGGI E.R.P.

La corretta gestione di un alloggio E.R.P. (sia da parte di A.P.E.S. che da parte dell'Utente/Assegnatario) è il presupposto del rapporto contrattuale intercorrente tra il A.P.E.S. e l'Utente.

Dal contratto discendono diritti e doveri che, con la presente Carta dei Servizi, A.P.E.S. si impegna a garantire e far rispettare.

Le regole di condotta delle parti sono disciplinate dal **Regolamento di Utenza** richiamato nel contratto di locazione e consegnato all'Assegnatario al momento della sottoscrizione del contratto.

QrCode Regolamento di utenza





DIRITTI DELL' ASSEGNATARIO

A.P.E.S. garantisce la possibilità di ospitare persone estranee al nucleo familiare. L'Assegnatario, previa autorizzazione di A.P.E.S., può ospitare nel proprio alloggio terze persone per un periodo di 6 mesi, rinnovabile per altri 6 mesi.

Nei casi di ospitalità autorizzata è applicata un'indennità pari al 25% del canone per i primi dodici mesi, aumentata al 50% del canone nel caso in cui l'ospitalità si protragga, ancora, per ulteriori 12 mesi (per un massimo, quindi, di 24 mesi in totale).

A.P.E.S. garantisce la variazione del nucleo familiare nei casi di matrimonio, convivenza more uxorio, convivenze di fatto e unioni civili regolate dalla legge n. 76/2016, nascite, adozioni e affidamenti preadottivi, nonché derivanti da rapporto di filiazione, compresa l'eventuale modifica del reddito familiare per il ricalcolo del canone di locazione.

Ogni altra variazione deve essere autorizzata da A.P.E.S.



DIRITTI DELL' ASSEGNATARIO

A.P.E.S. garantisce accesso alla procedura di mobilità per la sostituzione dell'alloggio originariamente assegnato in caso di sua sopraggiunta inadeguatezza alle esigenze del nucleo familiare.

A.P.E.S. garantisce accesso alla integrale documentazione relativa alla posizione personale, predisposta da A.P.E.S. nel pieno rispetto della normativa sulla privacy;

A.P.E.S. garantisce assistenza ed informative connesse al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite, ecc.;

A.P.E.S. garantisce rendicontazione annuale dei servizi a rimborso gestiti direttamente da A.P.E.S.;

A.P.E.S. garantisce revisione del canone di locazione in caso di variazione dei redditi percepiti;

A.P.E.S. promuove il cambio consensuale di alloggi tra assegnatari.

DOVERI DELL' ASSEGNATARIO

Nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento di Utenza ogni Assegnatario dovrà:



osservare e far osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, il Regolamento di Utenza e gli altri provvedimenti amministrativi;



occupare l'alloggio assegnato entro 60 (sessanta) giorni dalla stipula del contratto e risiedervi stabilmente. La rinuncia senza adeguata motivazione determina la decadenza dal diritto all'assegnazione. Un allontanamento dall'alloggio superiore a tre mesi deve essere comunicato ad A.P.E.S. specificandone i motivi;



versare regolarmente il canone di locazione e gli altri importi addebitati nella fattura, con le modalità e nei termini indicati da A.P.E.S.;



DOVERI DELL' ASSEGNATARIO



astenersi dal subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnato, pena la decadenza dall'assegnazione;



comunicare ad A.P.E.S. ogni variazione del nucleo familiare; mantenere in buono stato locativo l'alloggio assegnato in ottemperanza alle disposizioni del Regolamento di Utenza, rispettandone la destinazione d'uso;



rispettare le norme di buon vicinato.

LA MANUTENZIONE

A.P.E.S. eseguirà le opere e manutenzioni di propria competenza, nei limiti degli importi destinabili a tale finalità, in conformità delle vigenti normative e secondo le priorità indicate nei programmi di manutenzione approvati a norma di legge.

Il Regolamento di Utenza disciplina gli interventi di manutenzione a carico dei singoli Assegnatari.

A titolo esemplificativo e non esaustivo di seguito si individuano alcuni degli interventi:



riparazione o sostituzione della rubinetteria relativa all'impianto idrico-sanitario, di riscaldamento e del gas, dei conta calorie, dei contatori divisionali, dei contatori dell'acqua;



riparazione o sostituzione dei cronotermostati, dei termostati, delle valvole termostatiche, nonché di tutti gli altri apparati di regolazione dell'impianto di riscaldamento;

LA MANUTENZIONE

-  riparazione o sostituzione dei sanitari in genere (acquai, lavatoi, W.C., docce, vasche da bagno, bidet, nonché cassette scaricatrici, rubinetterie e relativi accessori ecc.);
-  disostruzione 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;
-  riparazione e sostituzione di scaldacqua e scaldabagni;
-  pulizia della caldaia, della canna fumaria, dei depositi di combustibile dell'impianto singolo di riscaldamento e/o di produzione di acqua calda;
-  manutenzione e verifiche periodiche previste dalle norme in materia per gli impianti di riscaldamento singoli e/o produzione acqua calda sanitaria.



41



PROCEDURA DI MOBILITÀ

Al fine di garantire un'efficace allocazione del patrimonio E.R.P., A.P.E.S. verifica periodicamente la composizione anagrafica dei nuclei familiari Assegnatari, nonché la loro consistenza reddituale, segnalando eventuali situazioni di **sottoutilizzo o sovraffollamento** al Comune competente.

In corso di assegnazione è sempre attribuita all'Utente la facoltà di presentare al Comune di riferimento motivata domanda di mobilità per la sostituzione dell'alloggio utilizzato, previa verifica da parte di A.P.E.S. dei requisiti per la permanenza nell'E.R.P. e l'assenza di morosità.

RESTITUZIONE DEL DEPOSITO CAUZIONALE

La restituzione del deposito cauzionale avviene successivamente al rilascio dell'immobile ed è subordinata alla verifica dello stato manutentivo dell'immobile, effettuata da personale di A.P.E.S.



IL SUBENTRO

Nei casi di decesso dell'assegnatario o di abbandono dell'alloggio da parte dell'intero nucleo familiare assegnatario è garantito il subentro nell'assegnazione ordinaria ai figli nati, adottati e in affidamento preadottivo, al coniuge (anche in caso di separazione, secondo le statuizioni della sentenza), al convivente di cui alla legge 76/2016 e al convivente more uxorio, purché anagraficamente conviventi da almeno dodici mesi.

Il vincolo dei dodici mesi di cui al periodo precedente non si applica se dalla convivenza sono nati figli

APES verifica l'esistenza del diritto al subentro in capo al richiedente; l'assenza di condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio; l'assenza di morosità e ne dà comunicazione all'interessato.

A.P.E.S. consente, altresì, l'utilizzo autorizzato dell'immobile ai soggetti entrati successivamente a far parte del nucleo originario autorizzato e, quindi, non titolari del diritto all'assegnazione.

Entro 30 giorni dalla conclusione dell'istruttoria l'A.P.E.S. avvia la procedura per la stipula del contratto di locazione.



IL CONDOMINIO

Nei fabbricati a proprietà **mista pubblico-privata**, l'amministrazione e tenuta in forma condominiale e l'assemblea provvede alla nomina di un proprio amministratore.

Gli Assegnatari in locazione di alloggi compresi negli stabili a regime condominiale hanno il diritto di voto, in luogo del soggetto gestore (A.P.E.S.), per le delibere relative alle spese ed alle modalità di gestione dei servizi a rimborso, ivi compreso il riscaldamento.

Le spese relative a tali servizi sono versate direttamente all'amministrazione del condominio, cui compete di agire anche in giudizio per il recupero nei confronti degli Assegnatari inadempienti o morosi.

In presenza di Condomino e/o Autogestione, l'Assegnatario provvedere con regolarità al versamento delle quote di propria competenza.





L' AUTOGESTIONE

Nei condomini A.P.E.S. favorisce e promuove l'autogestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione dei fabbricati da parte degli Utenti.

A.P.E.S. fornisce l'assistenza necessaria per la costituzione ed il funzionamento dell'autogestione i cui organi di rappresentanza costituiscono organismo di riferimento per l'attuazione delle politiche di coesione sociale, contrasto al degrado e rispetto del bene pubblico.

SERVIZI A RIMBORSO

Nei fabbricati a gestione diretta A.P.E.S. garantisce i servizi condominiali e provvede al pagamento delle fatture relative ai servizi comuni gestiti con conseguente addebito agli Assegnatari di un acconto proporzionale mensile.

Il conguaglio nei confronti degli Utenti avviene con frequenza annuale a seguito di rendicontazione effettuata da A.P.E.S.



LA VENDITA

Gli alloggi E.R.P. di proprietà dei Comuni possono essere ceduti agli Assegnatari, secondo quanto disposto dalla Legge Regionale Toscana 22.01.2014, n. 5.

I Comuni procedono alla individuazione degli alloggi cedibili e formulano, in forma associata una proposta di cessione, che viene deliberata dalla Giunta regionale.

Il piano regionale di cessione del patrimonio E.R.P. è definitivamente approvato con delibera del Consiglio regionale ed ha durata quinquennale.

Gli Assegnatari possono rivolgersi all'Ufficio Vendite di A.P.E.S. per verificare la possibilità di acquistare il proprio alloggio.



MODULISTICA

A.P.E.S. si è dotata di un sistema di qualità ISO 9001:2015 per i servizi rivolti agli Assegnatari.

Per ogni procedura è stata predisposta la relativa modulistica da compilare a cura dell'Utente.

Le procedure e la modulistica (aggiornata) sono disponibili sul sito di A.P.E.S. (www.apespisa.it), presso l'U.R.P. aziendale, i Comuni Soci e i Sindacati degli Inquilini.

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO (U.R.P.)

A.P.E.S. è dotata di un Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che costituisce il punto di accesso per l'Utente ed è raggiungibile ai seguenti recapiti: Tel. 050.505711 Pec: apespisa@apespisa.it

La presente carta dei servizi è disponibile presso l'URP o consultabile e stampabile dal sito www.apespisa.it





A.P.E.S.

Azienda Pisana Edilizia Sociale



TITOLO DEL PROCEDIMENTO	TEMPI CONCLUSIONE PROCEDIMENTO	DECORRENZA
Consegna alloggi E.R.P.	30 giorni	dalla ricezione della determinazione del Comune
Gestione subentri nell'assegnazione e voltura contratti di locazione	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Rideterminazione del canone di locazione	60 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Variazioni anagrafiche del nucleo familiare	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Richiesta di ospitalità temporanea	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Richieste di coabitazione di terze persone per rapporti di lavoro o impiego	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Rateizzazione della morosità	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Richiesta utilizzo Fondo Sociale per situazioni di particolare disagio economico	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Vendita alloggi da piano vendite	6 mesi	dalla comunicazione del primo prezzo di stima agli assegnatari degli immobili compresi nel piano di vendita
Estinzione del diritto di prelazione di A.P.E.S. in caso di acquisto di immobili (L.R. 5/2014)	30 giorni	dalla richiesta dell'Utente
Servizio di pronto intervento	H 24/365 gg	dalla segnalazione dell'Utente
Richiesta di messa in sicurezza dell'alloggio	entro 2 ore	dalla segnalazione dell'Utente
Reclami	60 giorni	dalla data di presentazione da parte dell'Utente
I tempi di conclusione del procedimento si intendono fatti salvi i tempi di sospensione previsti dall'art. 2, Comma 7 L. 241/1990		



CONTATTI

Sede:

Piazza dei facchini n. 16 Pisa

centralino:

050/505711

numero verde:

800760303

fax:

050/45040

mail:

apespisa@apespisa.it

web:

www.apespisa.it

portale appuntamenti:

<https://oneticket.apespisa.it/>

Uffici periferici sul territorio:

Sede decentrata zona Valdera
martedì e giovedì ore 10-12

Sede decentrata zona Valdarno
Inferiore
giovedì ore 10-12

Sede decentrata Val di Cecina
*2° e 4° giovedì del mese ore
10-12*