



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
Ufficio welfare e convivenza sociale	22
Modulistica	24
Ufficio relazione con il pubblico (U.R.P.)	24
Tempistiche	25



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.

Il presente documento è aggiornato in conformità alle disposizioni vigenti della Legge Regionale Toscana 2 gennaio 2019, n. 2 "Disposizioni in materia di edilizia residenziale pubblica (ERP)", come modificata dalla Legge Regionale Toscana 23 luglio 2025, n. 36, pubblicata sul BURT n. 45 del 28 luglio 2025 e inserita nella Raccolta normativa della Regione Toscana.



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

APES assicura a tutti gli Utenti uguale trattamento a parità di condizioni, senza alcuna discriminazione, offrendo servizi basati su correttezza, trasparenza e rispetto.

L'Ente presta particolare attenzione alle esigenze delle persone con disabilità, degli anziani e di chi ha bisogno di un supporto specifico, adottando soluzioni che rendano i servizi più accessibili e facili da utilizzare.

APES si impegna infine a garantire la continuità dei servizi, riducendo il più possibile i disagi per l'utenza e intervenendo con tempestività anche in caso di eventi imprevisti o situazioni straordinarie.

In coerenza con i propri valori e con l'impegno nella promozione delle pari opportunità, dell'inclusione e del rispetto della persona, APES ha conseguito la certificazione per la parità di genere ai sensi della UNI/PdR 125:2022.



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 odì 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 e ss.mm.ii 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 e delle caratteristiche oggettive dell'alloggio.

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 un avviso di pagamento 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 ALLOGGIE.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 20% del canone per i primi dodici mesi, aumentata al 40% 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 scaricatorie, 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.





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 assegnato, previa verifica da parte di A.P.E.S. dei requisiti per la permanenza nell'E.R.P, tra i quali la non sussistenza di inadempienze di natura contrattuale.

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 è garantita l'assegnazione ordinaria dell'alloggio ai figli nati, adottati e in affidamento preadottivo, al coniuge non legalmente separato, ai figli legittimi, naturali, riconosciuti, adottivi o in affidamento preadottivi conviventi con l'assegnatario; il convivente more uxorio, le persone unite civilmente ovvero conviventi di fatto ai sensi della L. 76/2016, i soggetti legali da vincoli di parentela e affinità fino al terzo grado, anagraficamente conviventi e i soggetti legali da vincoli affettivi ed i soggetti legati da finalità di reciproca assistenza morale e materiale anagraficamente conviventi

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 si configurano anche organismi 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 di LODE 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.



UFFICIO WELFARE E CONVIVENZA SOCIALE

Alla luce della legge regionale 2/2019, all'art 35 comma 4, “I comuni e i soggetti gestori assicurano altresì, in tutti i casi che ne presentino la necessità, lo svolgimento di attività di mediazione sociale e culturale al fine di favorire la pacifica convivenza e l'integrazione all'interno degli immobili di ERP, con particolare riferimento ad eventuali situazioni di disagio sociale, economico o familiare”.

A.P.E.S., con la costituzione dell'Ufficio Welfare e convivenza sociale, ha intrapreso un percorso di gestione costruttiva di micro-conflitti sociali, fondato sull'incontro tra persone che si trovano a vivere e condividere situazione di conflittualità urbana a causa di differenze culturali, generazionali, sociali, razziali, e finalizzato a promuovere una partecipazione collaborativa tra le stesse.

L'Ufficio realizza progetti di mediazione sociale che favoriscono la progressiva responsabilizzazione delle comunità locali nella gestione condivisa degli aspetti legati al vivere quotidiano, curando con i cittadini la promozione di una cultura del dialogo sociale attraverso la costruzione di percorsi in cui gli stessi partecipano al processo di mediazione dei conflitti.

L'obiettivo è di creare una rete di collaborazione tra Istituzioni, Servizi, soggetti privati, Terzo Settore e cittadini, per integrare competenze e informazioni, pianificando e innescando risposte specifiche calibrate in funzione dei diversi contesti.



L'Ufficio Welfare e convivenza sociale:

- effettua ricevimento del pubblico tramite l'URP nei giorni ed orari di apertura;
- svolge sopralluoghi in situazioni di emergenza abitativa anche su segnalazione di soggetti terzi ed Enti sul territorio;
- interviene in caso di occupazioni abusive per analizzare la situazione degli occupanti e raccogliere le informazioni da fornire al Comune proprietario;
- svolge attività di accompagnamento all'abitare per nuovi nuclei familiari al momento della prima assegnazione dell'alloggio, per favorire un inserimento positivo nella comunità;
- affianca i nuclei familiari durante tutte le fasi dell'abitare, con presa in carico, supporto educativo e sociale, e raccordo con i servizi territoriali per la tutela dei bisogni essenziali e delle situazioni di fragilità familiare;
- in accordo con i Comuni sviluppa specifiche progettualità sul tema della mediazione sociale anche nell'ambito di specifici progetti di riqualificazione urbanistica.



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

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*