



Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della  
Provincia di Venezia

# Carta dei Servizi

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 52 del 30 aprile 2026

Rev. 1

## Sommario

1. Premessa e finalità .....	3
2. Quadro normativo di riferimento .....	3
3. Principi generali.....	5
4. Destinatari dei Servizi .....	7
5. ATER Venezia .....	7
6. Servizi Erogati: come fare per.....	10
6.1. La partecipazione ai bandi per l'assegnazione di un alloggio E.R.P.....	10
6.2. L'assegnazione degli alloggi E.R.P. ....	12
6.3. Il pagamento del canone di locazione.....	13
6.4. L'ampliamento del nucleo familiare .....	14
6.5. L'ospitalità temporanea.....	15
6.6. La coabitazione .....	16
6.7. L'allontanamento temporaneo dall'alloggio.....	17
6.8. Il subentro nell'assegnazione .....	18
6.9. Il cambio dell'alloggio .....	19
6.10. La disdetta del contratto e il rilascio dell'alloggio .....	21
6.11. La revisione del canone di locazione di alloggio E.R.P.....	22
6.12. L'intervento di manutenzione .....	23
6.13. L'esecuzione di lavori interni all'alloggio.....	25
7. La conduzione dell'alloggio.....	26
7.1. La gestione degli impianti.....	28
8. La decadenza dall'assegnazione.....	30
9. L'acquisto dell'alloggio E.R.P.....	31
10. La gestione del fabbricato.....	33
10.1. L'autogestione.....	33
10.2. Il condominio .....	36
11. Standard di Qualità.....	37
12. Diritti e doveri dell'Utenza .....	38
13. Strumenti di tutela e reclamo .....	38
14. Partecipazione e monitoraggio .....	39
15. Pubblicazione.....	39
16. Contatti Utili.....	40

## 1. Premessa e finalità

La presente Carta dei Servizi è lo strumento con cui ATER Venezia (di seguito anche l'Azienda) dichiara i propri impegni nei confronti degli utenti.

Essa si fonda sui principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*).

La Carta ha lo scopo di:

- Informare gli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di erogazione dei servizi;
- Dichiarare gli standard di qualità;
- Garantire la trasparenza dell'azione amministrativa;
- Offrire strumenti di tutela dell'utenza.

## 2. Quadro normativo di riferimento

La Carta dei Servizi è redatta nel rispetto delle seguenti normative<sup>1</sup>:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999, n. 286 - *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59.*
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 - *Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.*

L'attività di Edilizia Residenziale Pubblica è regolata dalle seguenti principali normative:

- Legge Regionale n. 39 del 3 novembre 2017 - *Norme in materia di edilizia residenziale pubblica*;
- Regolamento Regionale n. 4 del 10 agosto 2018 - *Regolamento Regionale in materia di edilizia residenziale pubblica. Articolo 49, comma 2, legge regionale 3 novembre 2017, n. 39.*

I diritti /doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica sono regolati dal seguente regolamento:

- Regolamento degli inquilini – *Approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ater di Venezia n. 46 del 27 maggio 2020.*

---

<sup>1</sup> Tutti i riferimenti normativi contenuti nel presente documento si intendono estesi alle successive modifiche ed integrazioni.

Ulteriori riferimenti legislativi sono riportati sul sito web aziendale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) nella sezione TUSP - Società Trasparente /*Disposizioni Generali/Atti generali*, alla quale si rimanda.

### 3. Principi generali

#### Eguaglianza.

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti e parità di trattamento per tutti gli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e ATER Venezia e l'accesso ai servizi pubblici sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Vengono garantite tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di erogazione dei servizi alle esigenze degli utenti diversamente abili e degli anziani.

#### Imparzialità.

ATER Venezia ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole norme generali e specifiche che regolano l'erogazione dei servizi.

#### Continuità.

ATER Venezia assicura che l'erogazione dei servizi avvenga in modo continuo e regolare, fatti salvi i casi di interruzione dovuti a cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà dell'Azienda. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio l'Azienda si impegna a ridurre al minimo il disagio degli utenti ed a offrire le più ampie informazioni a riguardo.

#### Informazione e partecipazione.

ATER Venezia garantisce la più ampia informazione e partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la partecipazione degli assegnatari alla gestione degli alloggi.

L'utente può produrre istanze, memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami per il miglioramento del servizio. L'Azienda fornisce riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

ATER Venezia svolge periodicamente indagini e valutazioni circa la qualità del servizio reso agli utenti secondo le modalità previste nelle procedure del sistema di gestione qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001.

## Trasparenza

Il principio di Trasparenza garantisce l'accesso completo ai dati e ai documenti dell'amministrazione, favorendo il controllo democratico e la partecipazione dei cittadini.

Le informazioni la cui pubblicazione è obbligatoria ai sensi del Decreto Legislativo 14 marzo 2013 n. 33 sono pubblicate nella sezione TUSP-Società Trasparente del sito web aziendale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) e ogni persona può richiedere documenti eventualmente non pubblicati tramite l'esercizio del diritto di accesso civico come regolato dalla medesima normativa.

L'utente ha inoltre diritto di accesso alle informazioni in possesso di ATER Venezia che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990, n. 241.

## Efficienza ed efficacia.

Il servizio viene erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. ATER Venezia si impegna costantemente nell'adottare misure e soluzioni amministrative e tecnologiche idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

A questo scopo l'Azienda ha adottato e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001.

## 4. Destinatari dei Servizi

I servizi erogati da ATER Venezia sono rivolti a:

- cittadini richiedenti un alloggio di edilizia residenziale pubblica;
- assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica;
- soggetti aventi titolo alla permanenza, trasferimento o subentro in un alloggio di edilizia residenziale pubblica;
- organizzazioni degli inquilini;
- comuni committenti e soggetti istituzionali.

## 5. ATER Venezia

Ai sensi dell'articolo 6 della Legge Regionale 3 novembre 2017 n. 39 "Norme in materia di edilizia residenziale pubblica", ATER Venezia è un ente pubblico economico strumentale della Regione del Veneto che opera nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile; ha sede nel capoluogo della Città Metropolitana di Venezia ed opera nel territorio della stessa.

Ai sensi dell'articolo 7 della medesima Legge Regionale 3 novembre 2017, n. 39:

1. ATER Venezia provvede a:

- a) attuare interventi di edilizia residenziale sovvenzionata, agevolata e convenzionata mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi integrati e programmi di recupero urbano, utilizzando le risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici;
- b) progettare programmi complessi, tra cui quelli integrati, di recupero urbano, di riqualificazione urbana e di rigenerazione urbana;
- c) progettare ed eseguire opere di edilizia nonché opere infrastrutturali e di urbanizzazione a servizio della residenza, per conto di enti pubblici;
- d) eseguire opere di interesse pubblico con particolare riferimento all'edilizia scolastica, universitaria, sociale, culturale ed alla sicurezza;
- e) svolgere attività per nuove costruzioni e per il recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- f) gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato, acquisito o conferito a qualunque titolo, nonché a svolgere ogni altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- g) stipulare convenzioni con gli enti locali e con altri operatori di settore per la progettazione e l'esecuzione delle azioni di cui alle lettere a), b), c), d), e), f);
- h) svolgere attività di consulenza ed assistenza tecnica a favore di operatori pubblici e privati;
- i) intervenire, previa autorizzazione della Giunta regionale, con fini calmieratori sul mercato edilizio, mediante l'utilizzazione di risorse proprie non vincolate ad altri

scopi istituzionali, realizzando abitazioni allo scopo di locarle o venderle a prezzi economicamente competitivi;

- j) formulare proposte sulle localizzazioni degli interventi di edilizia residenziale pubblica;
- k) assegnare gli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà;
- l) applicare le sanzioni amministrative previste dalla presente legge secondo le procedure stabilite dalla legge 24 novembre 1981, n. 689 “Modifiche al sistema penale” e successive modificazioni, per gli alloggi in proprietà.

2. ATER Venezia può, altresì, svolgere le seguenti attività:

- a) gestione e valorizzazione del patrimonio dismesso delle aziende unità locali socio-sanitarie (ULSS) o trasferito all'amministrazione regionale, o di altri enti, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 28 maggio 2010, n. 85, recante “Attribuzione a comuni, province, città metropolitane e regioni di un proprio patrimonio, in attuazione dell'articolo 19 della legge 5 maggio 2009, n. 42” e successive modificazioni, da destinare alle attività di cui al comma 1, lettere a) e d);
- b) funzioni di stazione unica appaltante secondo le modalità di cui al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture” e successive modificazioni;
- c) attestare, su richiesta degli interessati, la qualità ambientale ed energetica degli edifici, secondo gli indirizzi di cui alla legge regionale 9 marzo 2007, n. 4 “Iniziativa ed interventi regionali a favore dell'edilizia sostenibile” e successive modificazioni;
- d) verifica della progettazione in materia di lavori pubblici nelle forme stabilite dalle norme sui contratti pubblici;
- e) ogni altra attività attribuita da leggi statali o regionali.

Ai sensi dell'art. 9 della Legge Regionale 3 novembre 2017, n. 39 e dell'art. 5 dello Statuto, sono organi dell'Azienda:

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

ATER Venezia ha una struttura articolata in Aree, a capo delle quali è assegnato un Dirigente, e Servizi, organizzati per specializzazioni e necessarie competenze e con a capo un Responsabile.

Alla data di approvazione della presente Carta dei Servizi l'organizzazione è strutturata nelle seguenti tre aree:

1. Area Amministrativa Servizi Generali e Risorse Umane;
2. Area Gestionale;
3. Area Tecnica.

La struttura organizzativa è rappresentata da un organigramma pubblicato su sito web aziendale nella sezione TUSP-Società Trasparente/*Organizzazione/Articolazione strutture/uffici e contatti*.

## 6. Servizi Erogati: come fare per....

La presente sezione illustra in maniera semplice e pratica “come fare per” accedere ai diversi servizi erogati da ATER.

Si ricorda inoltre che tutta la modulistica citata è presente e scaricabile dal sito web aziendale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) nella sezione *Modulistica*.

### 6.1. La partecipazione ai bandi per l’assegnazione di un alloggio E.R.P.

Per ottenere un alloggio ATER bisogna partecipare al bando pubblico che ogni Comune pubblica di norma entro il 30 settembre di ogni anno.


La partecipazione al bando è consentita per un solo ambito territoriale all’anno e la domanda deve essere presentata entro i termini e con le modalità indicate nel bando stesso. Il bando viene pubblicato sul sito internet del Comune interessato e su quello di ATER.


I requisiti di partecipazione sono quelli previsti dalla L.R. n. 39/2017 s.m.i.

Entro 120 giorni dalla scadenza del bando, il Comune o ATER, qualora delegata, procede all’istruttoria delle domande e alla formazione della graduatoria provvisoria.

Successivamente:

- entro 10 giorni dall’approvazione, e per i successivi 30, la graduatoria provvisoria viene pubblicata sul sito web istituzionale del Comune e sull’albo pretorio del Comune stesso;
- nei 30 giorni successivi alla pubblicazione è possibile fare ricorso (allegando eventuale ulteriore documentazione) alla Commissione Alloggi istituita presso ATER dalla Giunta Regionale ai sensi dell’art. 33 della L.R. 39/2017, che si esprime entro 60 giorni dal ricevimento;
- entro 15 giorni dal ricevimento delle decisioni della Commissione viene approvata la graduatoria definitiva;
- entro 10 giorni dall’approvazione, e per i successivi 30, la graduatoria definitiva viene pubblicata sul sito web istituzionale del Comune e sull’albo pretorio del Comune stesso.

<b>Documenti necessari</b> 
Documenti previsti dal Bando pubblicato dal Comune.

<b>Ricorda che...</b> 
<p>La gestione dei bandi per l'assegnazione di alloggi E.R.P. è di competenza del Comune; ATER Venezia può essere delegata tramite apposita convenzione nella quale si definiscono le competenze specifiche di ATER.</p> <p>La graduatoria definitiva è valida per 12 mesi o al massimo 24 mesi, in caso di proroghe, dalla data di pubblicazione.</p> <p>Se le informazioni e la documentazione fornite per partecipare al bando risultano false o mendaci, si può essere esclusi dalla graduatoria e l'assegnazione può essere annullata; ATER è inoltre tenuta a denunciare il fatto alle Autorità competenti.</p>

## 6.2. L'assegnazione degli alloggi E.R.P.

ATER Venezia procede all'assegnazione degli alloggi ERP di sua proprietà sulla base della graduatoria definitiva e tenendo conto delle condizioni oggetto di riserva obbligatoria prevista dalla L.R. 39/2017.

### Riserva di alloggi

La L.R. 39/2017 prevede, da parte del Comune, l'individuazione della percentuale di alloggi da destinare a favore di giovani, giovani coppie e famiglie monoparentali da assegnare con procedura ordinaria. Il Comune, inoltre, può prevedere di riservare una percentuale di alloggi per la sistemazione provvisoria di nuclei in emergenza abitativa o caratterizzati da fragilità sociale.

Verificato il persistere dei requisiti dichiarati, l'assegnazione avviene in base alla disponibilità degli alloggi e alla corrispondenza tra questi e la composizione dei nuclei.

Una volta accettato l'alloggio ed emanato il provvedimento di assegnazione ATER procede, entro 30 giorni, alla stipula del contratto di locazione. In fase di sottoscrizione del contratto viene consegnato un bollettino per il pagamento del deposito cauzionale (pari a due mensilità) e delle spese amministrative e di registrazione del contratto.

Successivamente alla stipula del contratto l'alloggio viene consegnato da un tecnico ATER del Servizio Manutenzione e dovrà essere occupato entro i successivi 30 giorni.

Il contratto è valido per 5 anni e rinnovato ad ogni scadenza per uguale periodo solo in caso di permanenza dei requisiti per l'assegnazione e assenza di cause che determinano l'annullamento o la decadenza dall'assegnazione.

### Documenti necessari



Certificazione ISEE.

Copia di un documento di identità valido.

Codice fiscale.

Copia del permesso di soggiorno in corso di validità per i cittadini extracomunitari.

### Ricorda che...



Se si rifiuta l'alloggio assegnato (salvo gravi e documentati motivi, ad esempio l'inadeguatezza in base alla composizione del nucleo) si può essere esclusi dalla graduatoria e perdere il relativo punteggio per l'anzianità di collocazione per i futuri bandi.


ATER provvede alla registrazione del contratto presso l'Agenzia delle Entrate con addebito all'inquilino del 50% dell'imposta dovuta.


### 6.3. Il pagamento del canone di locazione

A seguito della consegna delle chiavi dell'alloggio l'assegnatario dovrà iniziare a pagare il canone di locazione, calcolato secondo il valore dell'alloggio e la situazione economica del nucleo (ISEE-ERP), per un valore minimo di Euro 40,00.

Entro i primi mesi di ogni anno l'assegnatario deve compilare la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) e richiedere ad un centro di assistenza fiscale l'attestazione ISEE da cui si desume l'ISEE-ERP necessario ad aggiornare il canone.

L'emissione della fattura per il pagamento del canone e delle eventuali ulteriori spese per l'autogestione e le spese condominiali, avviene ogni tre mesi ed il pagamento può avvenire tramite bollettino postale o RID/SEPA.

<b>Documenti necessari</b> 
Attestazione ISEE da richiedere presso i CAF (Centri di Assistenza Fiscale).

<b>Ricorda che...</b> 
ATER può controllare in ogni momento quanto dichiarato su redditi, proprietà, composizione del nucleo e presenza di ospiti non autorizzati.  Il mancato pagamento del canone e/o delle spese accessorie comporta l'addebito di una mora ed è una delle principali cause di decadenza dall'assegnazione (morosità).  È possibile richiedere la revisione del canone in caso di variazione del reddito (vedere <b>Revisione del canone di locazione</b> ).

## 6.4. L'ampliamento del nucleo familiare


L'ampliamento del nucleo, cioè l'inserimento di altre persone nel nucleo familiare dell'assegnatario, può essere richiesto facendo apposita domanda ad ATER.


La domanda può essere presentata dall'assegnatario per i soggetti previsti dall'art. 26 della Legge Regionale n. 39/2017 (nota<sup>2</sup>) nonché nei casi di:

- affido di minore;
- rientro per riconciliazione nel nucleo familiare del coniuge o dei soggetti di cui all'art. 1, commi 2 e 36 della legge n. 76/2016, dell'assegnatario, già componenti del nucleo medesimo, che abbiano abbandonato l'alloggio;
- rientro nel nucleo familiare del figlio che abbia abbandonato l'alloggio.

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

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

Documenti necessari	
Domanda di ampliamento da presentarsi ad ATER tramite apposito modulo "Richiesta di ampliamento del nucleo familiare" (Mod.09.01) con allegato un documento di identità in corso di validità dell'assegnatario richiedente.	
Permesso di soggiorno in corso di validità per i cittadini extracomunitari.	

Ricorda che...	
L'ampliamento del nucleo familiare costituisce, per il nuovo componente autorizzato, diritto ad un eventuale subentro, secondo quanto previsto dall'articolo 16 del Regolamento Regionale n. 4/2018, e comporta l'adeguamento del canone sulla base dell'ISEE-ERP del nuovo nucleo familiare.	

<sup>2</sup> 1. Ai fini della presente legge per nucleo familiare si intende la famiglia che occupa o occuperà l'alloggio costituita dai coniugi o dai soggetti di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 20 maggio 2016, n.76, o da una sola persona, nonché dai figli legittimi, naturali, riconosciuti e adottivi ed affiliati conviventi. - 2. Fanno, altresì, parte del nucleo familiare i conviventi di fatto, ai sensi della legge 20 maggio 2016, n. 76, gli ascendenti, i discendenti e i collaterali fino al terzo grado, purché la stabile convivenza abbia avuto inizio almeno due anni prima dalla data di pubblicazione del bando di concorso e sia dimostrata nelle forme di legge. -3. Per il cittadino di paese non appartenente all'Unione europea, sono considerati componenti del nucleo familiare i soggetti per i quali è stato ottenuto il ricongiungimento in conformità alla normativa statale vigente.


## 6.5. L'ospitalità temporanea


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

- per periodi inferiori a 30 giorni, occorre fare una comunicazione formale ad ATER dopo 72 ore dall'ingresso nell'abitazione nella persona da ospitare;
- per periodi superiori a 30 giorni, anche non consecutivi nel corso dell'anno solare, occorre chiedere l'autorizzazione ad ATER prima dell'ingresso nell'abitazione della persona da ospitare.

Quando l'ospitalità supera i 30 giorni:

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

Documenti necessari	
<p>Domanda dell'assegnatario ad ATER tramite i moduli:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“Richiesta o rinnovo di ospitalità temporanea o di coabitazione”</i> (Mod. 09.03) se il periodo è maggiore di 30 giorni,</li> <li>- <i>“Comunicazione di ospitalità”</i> (Mod. 09.17), se il periodo è minore di 30 giorni,</li> </ul> <p>con allegata copia di un valido documento di riconoscimento dell'assegnatario richiedente.</p> <p>Documentazione reddituale relativa all'anno precedente, anche tramite autocertificazione, nonché carta d'identità e codice fiscale delle persone che si intendono ospitare.</p> <p>Per i cittadini extracomunitari, copia del permesso di soggiorno.</p>	

Ricorda che...	
<p>La mancata richiesta di autorizzazione ad ospitare comporta la diffida ad allontanare l'ospite entro 15 giorni, dopo i quali può scattare la procedura di decadenza per cessione parziale dell'alloggio nonché l'applicazione dell'indennità di occupazione pari al valore massimo derivato dalla banca dati OMI aumentato del 20%.</p> <p>La persona ospitata non acquista la qualifica di assegnatario né alcun diritto al subentro.</p>	

## 6.6. La coabitazione

La coabitazione con una persona che presta assistenza con regolare rapporto di lavoro a uno/più componenti il nucleo deve essere richiesta prima del suo ingresso nell'alloggio e deve essere autorizzata da ATER.

ATER verifica l'assenza di morosità e di situazioni di sovra utilizzo dell'alloggio e comunica l'autorizzazione entro 30 gg dalla richiesta.

### Documenti necessari



Domanda dell'assegnatario ad ATER tramite modulo "*Richiesta o rinnovo di ospitalità temporanea o di coabitazione*" (Mod. 09.03) con allegata copia di un valido documento di riconoscimento dell'assegnatario richiedente.

Contratto di lavoro e copia dei documenti del coabitante nonché del permesso di soggiorno in corso di validità nel caso di cittadini extracomunitari.

### Ricorda che...



La coabitazione è autorizzata per tutta la durata del contratto di lavoro, non prevede l'indennità di occupazione e non dà diritto al subentro.

La coabitazione non è più ammessa in caso di cessate esigenze o chiusura del rapporto di lavoro, che vanno comunicate immediatamente ad ATER.

## 6.7. L'allontanamento temporaneo dall'alloggio

L'assegnatario è tenuto a chiedere autorizzazione ad ATER nel caso intenda allontanarsi temporaneamente dall'alloggio per un periodo superiore a 6 mesi continuativi, presentando la documentazione necessaria a giustificare l'assenza per gravi motivi familiari, di salute o di lavoro.

ATER si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza.

### Documenti necessari



Documentazione attestante gravi motivi familiari, di salute o lavoro.

### Ricorda che...



Non è consentito ospitare terze persone nel periodo di allontanamento dall'alloggio.

Se l'autorizzazione non viene richiesta o l'allontanamento avviene senza autorizzazione può scattare la procedura di decadenza per abbandono dell'alloggio.

## 6.8. Il subentro nell'assegnazione

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

Il diritto al subentro può essere esercitato in caso di decesso dell'assegnatario o di abbandono dell'alloggio dai seguenti soggetti:

- dai componenti del nucleo familiare di cui all'art. 26 della L.R. 39/2017 che abbiano convissuto continuativamente con l'assegnatario fin dall'assegnazione e fino al momento del suo decesso o abbandono dell'alloggio, come dimostrato da documento anagrafico, secondo i criteri di priorità stabiliti dalla normativa regionale;
- da coloro che successivamente all'assegnazione, sono entrati a far parte del nucleo familiare per accrescimento naturale e per ampliamento, sempre in ordine di legge;
- in caso di separazione, divorzio, scioglimento del matrimonio o cessazione degli effetti civili per altre cause, cessazione della convivenza more uxorio: è disposto secondo la decisione del Giudice;
- in caso di cessazione della convivenza di fatto, in presenza di minori della coppia: è disposto a favore del genitore affidatario dei figli minori, di fatto o su provvedimento del Tribunale dei Minori.

### Documenti necessari



Domanda indirizzata ad ATER tramite modulo *“Richiesta di subentro nell'assegnazione dell'alloggio o voltura del contratto di locazione”* (Mod.09.06) con allegati i documenti indicati nel modulo stesso nonché la copia di un valido documento di riconoscimento.

### Ricorda che...



Il subentro non può essere autorizzato in presenza delle cause di decadenza dall'assegnazione.

Nel caso di rientro nel nucleo familiare tramite ampliamento del figlio che abbia abbandonato l'alloggio, il subentro può essere concesso solo nell'ipotesi in cui il figlio possa documentare con apposito certificato anagrafico la sua permanenza nel nucleo da almeno due anni dalla data di decesso o abbandono: il rientro nell'alloggio per i primi due anni non dà diritto al subentro.

## 6.9. Il cambio dell'alloggio

In casi specifici, se le esigenze del nucleo familiare sono cambiate, l'assegnatario può chiedere la mobilità volontaria verso un altro alloggio, partecipando ad apposito bando, o cambiare l'alloggio con un altro assegnatario.

Allo stesso modo, in caso di necessità, ATER può disporre la mobilità obbligatoria.

### Mobilità volontaria

#### 1. Bando di mobilità

Quando i bisogni e le esigenze della famiglia cambiano (sovraffollamento, sottoutilizzo, problemi di salute, ecc.) si può partecipare ai bandi di mobilità predisposti da ATER.

Raccolte le domande, ATER stila la graduatoria e comunica agli interessati utilmente collocati in graduatoria l'alloggio che si propone per il cambio. Entro quindici giorni dal ricevimento della comunicazione, gli assegnatari possono presentare opposizioni ad ATER che, entro i quindici giorni successivi, le esamina e decide in via definitiva.

#### 2. Mobilità in deroga per casi di particolare gravità e urgenza

ATER può consentire cambi di alloggio in deroga in casi di particolare gravità e urgenza, ai sensi del comma 9 art. 21 del Regolamento Regionale n. 4/2018, qualora non sia possibile attendere la pubblicazione del bando senza arrecare pregiudizi all'assegnatario o all'Azienda.

Il richiedente dovrà presentare ad ATER domanda scritta di cambio alloggio adeguatamente motivata allegando i certificati medici o comunque la documentazione comprovante i gravi motivi.

La risposta sarà condizionata dalla disponibilità di alloggi idonei.

Il trasloco e le relative spese sono a carico degli assegnatari così come tutte le spese amministrative e di registro.

#### 3. Cambio consensuale

In caso di accordo con un altro assegnatario è possibile richiedere un cambio di alloggio.

Valutata la possibilità e l'opportunità dello scambio, e previa verifica dell'assenza delle cause che determinano l'annullamento o la decadenza dall'assegnazione ex artt. 31 e 32 della L.R. 39/2017, ATER convoca gli assegnatari per la stipula dei nuovi contratti e provvede all'aggiornamento dei canoni di locazione.


Il cambio può avvenire tra assegnatari di alloggi ATER o tra un assegnatario di alloggio ATER ed uno Comunale: in questo ultimo caso è necessaria anche l'autorizzazione del Comune.


### Mobilità obbligatoria

ATER può predisporre un piano di mobilità obbligatoria che tenga conto delle necessità di utilizzo razionale degli alloggi al fine di eliminare le condizioni di sottoutilizzazione, sovraffollamento o disagio abitativo.

In caso di sottoutilizzo consolidato per almeno due anni, se il nucleo è composto esclusivamente da persone oltre i 75 anni, il nuovo alloggio deve garantire la permanenza nel contesto sociale e territoriale di appartenenza.

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

Documenti necessari 
<p><b>Bando di mobilità</b></p> <p>Documentazione richiesta dal bando.</p> <p><b>Cambio per casi particolari di gravità ed urgenza</b></p> <p>Domanda su apposito modulo ATER “<i>Richiesta di mobilità in altro alloggio ERP</i>” (Mod. 09.27).</p> <p>Certificati medici o comunque documentazione che attesti la situazione di gravità.</p> <p><b>Cambio consensuale</b></p> <p>Domanda di entrambi gli interessati su apposito modulo ATER:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “<i>Richiesta scambio consensuale alloggio</i>” (Mod. 09.29), per il cambio tra due assegnatari ATER o</li> <li>- “<i>Richiesta scambio consensuale alloggio</i>” (Mod. 09.30), per il cambio tra assegnatario ATER e assegnatario del Comune.</li> </ul> <p>Eventuale documentazione a comprova delle motivazioni del cambio.</p>

Ricorda che... 
<p>Nessuna situazione di mobilità/cambio volontario è autorizzato in caso di morosità, ospitalità non autorizzata, abitazione non stabile nell'alloggio, comportamenti scorretti e illeciti, rifiuto alla mobilità, presenza di proprietà di immobili adeguati.</p> <p>La mancata accettazione dell'assegnatario soggetto a mobilità obbligatoria comporta la decadenza e la risoluzione del contratto.</p> <p>Quando si ottiene un cambio volontario di alloggio, il trasloco e le relative spese sono a carico dell'assegnatario (per quanto di sua competenza in caso di cambio), quando si è soggetti a mobilità obbligatoria, ATER può concorrere alle spese di trasloco tenuto conto della capacità economica del nucleo familiare.</p>

## 6.10. La disdetta del contratto e il rilascio dell'alloggio


Per disdire un contratto di locazione basta inviare ad ATER una comunicazione tramite modulo "Restituzione Alloggio" almeno tre mesi prima del rilascio dell'alloggio stesso.


Il giorno del rilascio dell'alloggio deve essere concordato con il tecnico ATER. L'inquilino/erede deve in ogni caso provvedere a:

- pagare il canone e le spese condominiali o di autogestione per tutto il periodo rimanente, compreso il mese della riconsegna ed eventuali arretrati;
- sgomberare completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, cantina, magazzino, garage, scoperto, etc.), pulirlo a fondo e ripristinare lo stato originario (rimuovere la carta da parati, imbiancare pareti e soffitti, verniciare porte e finestre, demolire e sanare completamente a proprio carico eventuali abusi);
- disdire tutti i contratti di acqua (ad eccezione del gestore del Servizio Idrico Veritas), luce, gas e telefonia (internet incluso).

Nel giorno concordato per il rilascio dell'alloggio, devono essere riconsegnate al tecnico ATER tutte le copie delle chiavi e il libretto di impianto della caldaia, se presente.

Verrà firmato un verbale in contraddittorio da cui risulterà l'effettivo stato in cui viene restituito l'alloggio, con il riconoscimento di eventuali addebiti per danni e/o presenza di mobili non smaltiti e/o ridipintura non eseguita e/o modifiche non autorizzate all'alloggio.

<b>Documenti necessari</b>	
Modulo ATER "Restituzione Alloggio" (Mod.09.10).	
Libretto impianto (impianto riscaldamento autonomo).	
Copia ultima bolletta dell'acqua per invio disdetta al gestore del Servizio Idrico Veritas da parte di ATER (se altro gestore la disdetta deve essere fatta direttamente dall'inquilino).	

<b>Ricorda che...</b>	
Se le chiavi vengono riconsegnate entro il 10 del mese, il canone di quel mese non è dovuto. Qualora le chiavi vengano riconsegnate successivamente, il canone sarà dovuto per l'intero mese.	
Se dal Verbale di restituzione dell'alloggio risultano danni causati dal nucleo familiare, ATER procede all'addebito e può trattenere il deposito cauzionale nonché riservarsi di agire legalmente per recuperare eventuali crediti rimanenti.	

## 6.11. La revisione del canone di locazione di alloggio E.R.P.

Si può chiedere la revisione del canone presentando apposita domanda ad ATER in caso di variazione del nucleo e/o del reddito (decesso, trasferimento, diminuzione del reddito del nucleo, etc.).

ATER esamina la richiesta nei tempi stabiliti dal procedimento e comunica l'esito all'assegnatario insieme all'eventuale variazione del canone.

Il nuovo importo è applicato a partire dal mese successivo a quello di richiesta di revisione.

### Documenti necessari



Richiesta da presentare tramite modulo ATER “*Richiesta revisione canone alloggio ERP*” (Mod.09.08), unitamente alla copia di un valido documento di riconoscimento.

Documentazione comprovante il motivo della richiesta (decesso, trasferimento o diminuzione del reddito del nucleo familiare).

Nuovo ISEE in corso di validità o corrente.

### Ricorda che...



Non sempre la modifica della composizione del nucleo e/o del reddito comporta la riduzione del canone di locazione.

## 6.12. L'intervento di manutenzione

La manutenzione comprende tutti gli interventi per la conservazione dello stabile e la funzionalità degli impianti. L'uso corretto e attento da parte degli inquilini concorre a mantenere l'edificio in buone condizioni, riducendo l'estensione e la frequenza dei guasti. La tempestiva segnalazione di guasti o di eventuali situazioni di pericolo può ridurre o evitare conseguenze anche gravi.

Il *Regolamento per gli inquilini* concernente i diritti e doveri degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica, allegato al contratto di locazione (disponibile sul sito web aziendale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it)), spiega chiaramente quali sono gli interventi a carico di ATER e quali a carico dell'assegnatario e rappresenta il punto di riferimento per tutti i chiarimenti e approfondimenti in merito alle competenze (vedere anche il paragrafo 7 per approfondimenti).

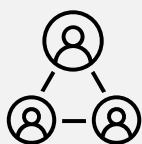
Per le opere a carico di ATER, l'Azienda agisce o su segnalazione degli assegnatari o di soggetti terzi (es. Vigili del fuoco) o in base alla programmazione degli interventi.

In caso di segnalazione, l'intervento di manutenzione ordinaria, preso in carico dal Servizio Manutenzione, viene eseguito in base al carattere di urgenza.

La segnalazione di guasto da parte dell'inquilino deve essere indirizzata al Servizio Manutenzione di ATER utilizzando l'apposito modulo "*Richiesta generica di intervento di manutenzione*" Mod.12.02, compilabile anche on-line, e trasmessa:

- per e-mail utilizzando gli indirizzi [manutenzione@atervenezia.it](mailto:manutenzione@atervenezia.it) oppure [atervenezia@atervenezia.it](mailto:atervenezia@atervenezia.it);
- per posta elettronica certificata all'indirizzo [protocollo.ater.venezia@pecveneto.it](mailto:protocollo.ater.venezia@pecveneto.it);
- a mezzo telefax al numero 041.52.37.994.


### Come contattarci




Il Servizio Manutenzione è contattabile telefonicamente al numero 041.798.811 dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00.

Ricevuta la segnalazione, in base alla gravità ed al tipo di richiesta, il tecnico ATER di zona, Direttore dei Lavori delle opere di manutenzione del mandamento affidato, o la ditta formalmente incaricata eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'esecuzione dei lavori, secondo l'urgenza.

In base al *Regolamento per gli inquilini* i costi possono essere a totale o parziale carico di ATER o dell'assegnatario. In questo caso, oltre alle spese di manutenzione verranno addebitati anche i costi di "diritto di chiamata" (art. 9 del *Regolamento per gli inquilini*).

Documenti necessari	
Modulo ATER <i>"Richiesta generica di intervento di manutenzione"</i> (Mod.12.02).	

Ricorda che...	
<p>Nei fabbricati dove vi è Condominio con amministrazione o l'Autogestione, le richieste di piccole manutenzioni relative alle parti comuni, al funzionamento dei servizi accessori o impianti condominiali vanno indirizzate all'Amministratore o al Responsabile dell'Autogestione.</p> <p>Se l'alloggio ha una caldaia autonoma l'assegnatario deve occuparsi della manutenzione ordinaria e del mantenimento della sua efficienza, affidandosi a una ditta abilitata (ad esempio, un Centro di Assistenza) per eseguire gli interventi necessari e tenere sempre aggiornato il Libretto dell'impianto.</p> <p>L'assegnatario non può intervenire sulle parti comuni o apportare modifiche non autorizzate all'alloggio; ATER, su richiesta, può autorizzare a fare alcuni interventi (ad esempio sostituire la vasca con la doccia o cambiare gli infissi-vedi paragrafo seguente), ma non si avrà diritto ad alcun tipo di rimborso.</p> <p>In caso di morosità, di perdita dei requisiti da parte del nucleo o di comportamenti scorretti, ATER si riserva di non intervenire ad eccezione dei casi in cui il guasto segnalato possa provocare problemi alla sicurezza e/o alla salute.</p>	


## 6.13. L'esecuzione di lavori interni all'alloggio


Di fatto l'assegnatario non può eseguire interventi che spettano alla proprietà e quindi non può apportare alcuna modifica all'alloggio o alle parti comuni.

In alcuni casi ATER può autorizzare interventi come, ad esempio:

- la sostituzione della vasca da bagno con la doccia;
- la sostituzione degli infissi;
- l'installazione dell'impianto di condizionamento o allarme.

L'autorizzazione è condizionata anche dal Regolamento comunale vigente nel territorio corrispondente all'unità immobiliare e dalle norme in materia. Gli uffici di ATER risponderanno entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta.

<b>Documenti necessari</b>	
Domanda da presentare utilizzando i moduli ATER specifici per tipologia di richiesta presenti su sito web <a href="http://www.atervenezia.it">www.atervenezia.it</a> alla pagina Modulistica.	
Preventivo dell'intervento con descrizione puntuale delle opere e dei materiali che saranno installati.	
A fine lavori: documentazione attestante la conformità degli interventi eseguiti alle norme vigenti.	

<b>Ricorda che...</b>	
In nessun caso l'Assegnatario avrà diritto di pretendere nulla a titolo di rimborso per i lavori eseguiti ed autorizzati da ATER.	

## 7. La conduzione dell'alloggio

Il *Regolamento per gli inquilini*, allegato al contratto di locazione e disponibile online sul sito [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) spiega in modo chiaro a chi è necessario rivolgersi nei diversi casi, quali sono gli interventi di manutenzione a carico degli inquilini e quelli a carico dell'Ente proprietario (ATER Venezia).

In generale, la manutenzione ordinaria dell'alloggio e dei suoi impianti è a carico dell'assegnatario, che paga anche la sua quota per quella dei servizi comuni, mentre la manutenzione straordinaria è di competenza dell'Ente proprietario.

Per il quadro completo far riferimento al *Regolamento per gli inquilini* pubblicato sul sito aziendale.

Questi gli interventi di manutenzione a carico dell'**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;
- periodica tinteggiatura di pareti e soffitti, riverniciatura delle finestre e portefinestre, degli oscuri, se presenti;
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature elettriche danneggiate per negligenza o colpa;
- pulizia delle reti di scarico;
- manutenzione ordinaria e verifiche obbligatorie della caldaia autonoma, se presente;
- riparazione di pavimenti e rivestimenti rovinati;
- manutenzione ordinaria periodica dell'ascensore in abbonamento;
- sostituzione delle funi dell'ascensore (al 50%).

La manutenzione dei servizi comuni (es. antenna televisiva, impianto citofonico, impianto di riscaldamento centralizzato, illuminazione parti comuni, scarichi, verde comune) è a carico degli assegnatari che la svolgono attraverso il Responsabile dell'Autogestione o l'Amministratore (in caso di condominio).



Questi gli interventi di manutenzione a carico di **ATER**:

- sostituzione e manutenzione straordinaria dell'impianto dell'ascensore;
- perdite "interne" al muro (es. rottura tubazioni di scarico o di alimentazione idrica incassate nel muro o nel solaio, colonne di scarico, vasca da bagno corrosa da sostituire, ecc.);
- manutenzione straordinaria di tetti, grondaie e tubi pluviali;
- manutenzione straordinaria delle colonne di scarico;
- manutenzione straordinaria della rete fognaria;
- manutenzione straordinaria impianto elettrico;
- sostituzione caldaia per vetustà e in caso di grave malfunzionamento della caldaia certificato da un centro di assistenza abilitato (dal 15° anno di vita della caldaia in poi fatto salvo l'adempimento degli obblighi di legge da parte dell'assegnatario).

## 7.1. La gestione degli impianti

### Impianto di riscaldamento autonomo

Se l'alloggio ha una caldaia autonoma, la manutenzione ordinaria ed il mantenimento della sua efficienza è responsabilità dell'assegnatario che dovrà affidarsi a una ditta abilitata (ad esempio, un Centro di Assistenza) per eseguire gli interventi necessari e tenere sempre aggiornato il Libretto dell'impianto.

<b>Manutenzione ordinaria e mantenimento</b>	
	<p>In generale l'assegnatario deve far fare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ogni anno, prima della stagione invernale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la pulizia e il controllo della caldaia, del tiraggio della canna fumaria e dell'adeguato carico dell'acqua dell'impianto termo;</li> </ul> </li> <li>▪ almeno ogni due anni: <ul style="list-style-type: none"> <li>- la pulizia della canna fumaria;</li> <li>- il lavaggio dello scambiatore di calore e del gruppo produzione dell'acqua calda sanitaria;</li> <li>- le verifiche biennali sul rendimento di combustione e l'analisi dei fumi da riportare sul libretto di impianto.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Guasti e rotture</b>	
<p>Se la caldaia non funziona l'assegnatario deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ contattare la ditta abilitata e farsi rilasciare un rapporto d'intervento (stato di conservazione della caldaia, indicazione di eventuali parti da sostituire o della necessità di sostituire la caldaia se non più riparabile);</li> <li>▪ segnalare il guasto ad ATER inviando il rapporto d'intervento della ditta insieme a una copia del Libretto e delle certificazioni della manutenzione periodica degli ultimi cinque anni.</li> </ul> <p>Verificato il malfunzionamento e in assenza di danni o evidente colpa dell'assegnatario, un tecnico ATER o suo incaricato eseguirà un sopralluogo per verificare il guasto e per procedere all'inizio dei lavori (si vedano anche i moduli ATER Mod. 12.10 e Mod. 12.11 di richiesta sostituzione caldaia con indicate le modalità e le prescrizioni per l'assegnatario e la proprietà).</p>	

### Impianto elettrico



#### Tra le precauzioni di ogni giorno si ricorda di:

- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici con dispositivi moltiplicatori;
- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia;
- installare esclusivamente apparecchiature elettriche ed elettroniche certificate (con Marchio CE).

L'impianto elettrico può essere modificato, solo dietro autorizzazione di ATER di Venezia, da un tecnico abilitato con rilascio della dichiarazione di conformità controfirmata e completa degli allegati obbligatori.

## 8. La decadenza dall'assegnazione

L'assegnatario e il suo nucleo possono perdere definitivamente il diritto ad abitare nell'alloggio quando si manifesta una delle situazioni di seguito riassunte:

- a) mancata presentazione alla firma del contratto di locazione o mancata occupazione dell'alloggio entro 30 giorni dalla sua consegna senza gravi e giustificati motivi;
- b) mancata abitazione stabile nell'alloggio per un periodo superiore a 6 mesi continuativi, senza avere richiesto o ricevuto l'autorizzazione per gravi motivi familiari, di salute o di lavoro;
- c) cessione o sublocazione, in tutto o in parte, dell'alloggio o mutamento della destinazione d'uso;
- d) grave e reiterata inosservanza delle regole condominiali e, qualora sia di competenza dell'assegnatario, mancata gestione dei servizi accessori e degli spazi comuni;
- e) aver adibito l'alloggio ad attività illecite;
- f) perdita dei requisiti per l'accesso all'edilizia residenziale pubblica previsti dall'art. 25, fatto salvo quanto previsto dall'art. 36, comma 3, della L.R. n. 39/2017;
- g) rifiuto della mobilità obbligatoria o straordinaria/obbligatoria;
- h) aver causato gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- i) essere nelle condizioni di morosità di cui all'art. 38, comma 1, della L.R. n. 39/2017.

Il rilascio da parte dell'assegnatario e dei componenti nel nucleo di documenti falsi o di dichiarazioni mendaci comporta l'annullamento del provvedimento di assegnazione dell'alloggio, previo parere della Commissione di cui all'art. 33 della L.R. n. 39/2017.

In questi casi, inoltre, ATER dovrà denunciare il dichiarante all'Autorità Giudiziaria.

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

Se, dopo aver richiesto il parere obbligatorio della Commissione di cui all'art. 33 della L.R. n. 39/2017, ATER dichiara la decadenza con un provvedimento espresso, questo costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'assegnatario e di chiunque occupi l'alloggio e comporta:

- la risoluzione del contratto;
- l'obbligo di liberare l'alloggio da cose e persone entro il termine indicato nel provvedimento stesso non soggetto a graduazioni o proroghe (massimo sei mesi, salvo che la legge disponga altro termine);
- l'obbligo di saldare tutte le somme dovute fino all'effettiva riconsegna nonché l'applicazione di un'indennità di occupazione pari al canone massimo con una maggiorazione.

## 9. L'acquisto dell'alloggio E.R.P.

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

ATER contribuisce anche così a creare sul territorio un'offerta abitativa rispondente alle esigenze dei nuclei che hanno difficoltà ad accedere al mercato immobiliare privato. Gli alloggi di proprietà di ATER sono inseriti nel Piano di Vendita:

- se occupati: possono essere acquistati dall'assegnatario o da un componente il nucleo familiare;
- se liberi: vengono messi in vendita con la procedura dell'asta pubblica.

### **Vendita all'assegnatario**

Quando un alloggio assegnato rientra nel Piano di Vendita, dopo aver verificato il possesso dei requisiti previsti dalla norma, ATER invia la proposta di acquisto all'assegnatario, che può accettarla o rifiutarla.

Se la rifiuta ha diritto di rimanere nell'alloggio in qualità di conduttore; se la accetta e ci sono i requisiti si procede alla vendita. Il prezzo è ridotto del 20%, secondo perizia asseverata.

### **Requisiti**

L'assegnatario o un componente del suo nucleo familiare può acquistare l'alloggio in assegnazione, quando ricorrono i seguenti presupposti:

- si è assegnatario dell'alloggio da più di cinque anni;
- si è in regola con il pagamento del canone e delle spese condominiali;
- se sono stati eseguiti lavori senza autorizzazione da parte di ATER, si è provveduto a sanarli producendo comprovato titolo o a demolirli, con costi a proprio carico.

### **Procedura**

Se si sceglie di acquistare l'alloggio di cui si è assegnatario, per prima cosa occorre sottoscrivere formalmente la proposta di acquisto.

La proposta di acquisto deve essere restituita compilata in ogni sua parte (compresa l'indicazione di chi acquisterà l'immobile, se l'assegnatario o un familiare convivente) e firmata, con allegato un documento d'identità valido.

ATER verificherà ulteriormente il possesso di tutti i requisiti e in assenza di impedimenti si procederà con la stipula del contratto di compravendita previa autorizzazione del Consiglio di Amministrazione di ATER.

La scelta del notaio viene fatta dalla parte acquirente.

### **Vincoli**

Non è possibile rivendere gli alloggi acquistati per 5 anni salvo che per accrescimento del nucleo familiare di almeno due unità o il trasferimento ad almeno 50 km dal comune di residenza.

### **Vendita diretta**

Quando nel Piano di Vendita rientrano degli alloggi sfitti, ATER indice delle aste pubbliche a cui possono partecipare tutti i cittadini che ne abbiano i requisiti, compresi gli assegnatari di alloggi ERP in regola con il pagamento dei canoni di locazione e delle spese condominiali.

### **Asta pubblica**

I bandi di vendita di immobili sfitti di proprietà di ATER vengono pubblicati nel sito aziendale, nel Bollettino Ufficiale della Regione del Veneto e presso gli albi pretori dei Comuni interessati e contengono tutte le informazioni utili per partecipare all'asta pubblica: modalità di partecipazione e scadenze, prezzo di vendita, altre condizioni contrattuali, modalità di aggiudicazione.

## 10. La gestione del fabbricato

Gli alloggi di proprietà e/o in gestione ATER sono inseriti in diversi contesti: possono far parte di un immobile di Edilizia Residenziale Pubblica interamente di proprietà di ATER o del Comune, oppure essere all'interno di un condomino a proprietà mista.

Per la gestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 39 della Legge Regionale n. 39/2017, nel primo caso ATER promuove l'Autogestione attraverso la nomina di un "Rappresentante degli Assegnatari", nel secondo la costituzione del condominio, la cui gestione è affidata a un Amministratore esterno.

In generale, i loro compiti riguardano:

- la gestione e manutenzione ordinaria dei servizi e degli impianti comuni (affidata esclusivamente a ditte abilitate);
- la gestione delle pulizie e l'uso delle parti comuni, compresi gli spazi verdi;
- la gestione delle utenze (acqua, energia elettrica, riscaldamento se centralizzati) e dei servizi comuni (depuratori, pozzi, ascensori, etc.).

### 10.1. L'autogestione

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

### Compiti del rappresentante degli assegnatari (art. 15 del Regolamento per gli inquilini)

Il rappresentante degli assegnatari, eletto dall'assemblea a cui ATER può partecipare con un proprio rappresentante, ha il compito di far funzionare l'autogestione e in particolare deve:

- predisporre il bilancio preventivo e il rendiconto;
- aggiornare e conservare correttamente il registro dei verbali delle assemblee e il registro di contabilità di entrata e uscita;
- convocare l'annuale assemblea degli assegnatari ed eseguire le deliberazioni;
- stipulare i contratti per le forniture e i servizi comuni e gestirli in nome dell'autogestione;
- assicurare l'osservanza del *Regolamento per gli Inquilini* e degli eventuali altri regolamenti presenti e intervenire in caso di inosservanza;
- riscuotere le quote di competenza delle spese comuni autogestite;
- segnalare tempestivamente ad ATER eventuali morosità delle quote dei servizi autogestiti ed eventuali situazioni di pericolo (in questo caso anche ad altri soggetti competenti e in modo formale come da art. 15 del Regolamento per gli Inquilini);
- in presenza di alloggi sfitti, far pervenire all'ATER, alla fine dell'esercizio finanziario, tutti i giustificativi delle spese inserite nel rendiconto;
- segnalare ad ATER eventuali problemi manutentivi relativi all'edificio;
- provvedere, previa diffida, alla rimozione di manufatti o cosa mobile collocati negli spazi comuni, addebitando le spese ai responsabili.

Il Rappresentante degli Assegnatari deve comunicare (anche tramite affissione) le decisioni prese in Assemblea agli assegnatari assenti e consegnare entro 30 giorni dall'incontro copia del Verbale dell'Assemblea agli assegnatari che ne fanno richiesta.

### Compiti degli assegnatari

Gli assegnatari devono:

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

**Ricorda che...**

Al solo scopo della tutela dei beni oggetto dell'autogestione, è riconosciuto all'Ater il potere d'ispezione e di controllo.

Poiché nessun assegnatario può sottrarsi al pagamento delle spese comuni deliberato in sede d'assemblea, gli assegnatari che si rendano morosi verso l'autogestione sono considerati a tutti gli effetti inadempienti agli obblighi derivanti dal contratto di locazione.

Al solo fine di consentire il regolare funzionamento dell'autogestione, l'Ater, per le quote riferite ai servizi e alle spese comuni, provvederà ad anticipare all'autogestione le somme dovute dai morosi con l'obbligo di esperire immediatamente l'azione di recupero, adottando contemporaneamente i provvedimenti previsti dalla normativa regionale in materia di ERP, dal contratto di locazione e dal *Regolamento per gli Inquilini*.

## 10.2. Il condominio

Quando l'alloggio è all'interno di un immobile dove ci sono sia alloggi di proprietà ATER che di terzi, si costituisce il Condominio nel rispetto della normativa vigente. In questo caso la gestione può essere affidata, secondo il Codice Civile, a un Amministratore esterno nominato dall'Assemblea di condominio, di cui fa parte un rappresentante di ATER.

<b>Compiti dell'Amministratore</b>	
	<p>L'Amministratore di condominio deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ convocare l'annuale assemblea di condominio;</li> <li>▪ stipulare i contratti per le forniture e i servizi comuni e gestirli;</li> <li>▪ gestire la manutenzione ordinaria e straordinaria del condominio (sia a carico degli assegnatari che dei proprietari);</li> <li>▪ predisporre il bilancio preventivo e quello consuntivo;</li> <li>▪ adempiere a ogni altro obbligo previsto dalla legge.</li> </ul>
<b>Compiti degli Assegnatari</b>	
	<p>Gli assegnatari devono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rivolgersi all'Amministratore per tutto ciò che riguarda la gestione degli spazi comuni;</li> <li>- versare all'Amministratore la loro quota di spese di gestione;</li> <li>- rispettare il Contratto e i Regolamenti.</li> </ul>

### Ricorda che...



Gli inquilini devono sempre pagare le spese comuni condominiali, pena la morosità che può portare anche alla decadenza.

Al solo fine di consentire il regolare funzionamento del condominio, l'Ater, per le quote riferite ai servizi e alle spese comuni, provvederà ad anticipare all'Amministratore le somme dovute dai morosi con l'obbligo di esperire immediatamente l'azione di recupero, adottando contemporaneamente i

provvedimenti previsti dalla normativa regionale in materia di ERP, dal contratto di locazione e dal *Regolamento per gli Inquilini*.

## 11. Standard di Qualità



Di seguito sono riportati, per i principali servizi erogati nei confronti degli utenti, i tempi che ATER Venezia si impegna a rispettare, in accordo alla normativa sotto citata.

Servizio	Standard di qualità (tempi di risposta) <sup>3</sup>
<b>Stipula del contratto di locazione</b> Art. 25 della Legge regionale 39/2017 Art. 12 del Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	30 gg dalla sottoscrizione del verbale di accettazione alloggio
<b>Richiesta di ampliamento del nucleo familiare</b> Art. 49 della Legge regionale 39/2017 Art. 14 del Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	90 gg
<b>Richiesta di Ospitalità temporanea</b> Art. 40 della Legge regionale 39/2017 Art. 17 del Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	30 gg
<b>Richiesta di Coabitazione</b> Art. 40 della Legge regionale 39/2017 Art. 17 del Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	30 gg
<b>Richiesta di Subentro nell'assegnazione</b> Art. 49 della Legge regionale 39/2017 Art. 16 del Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	90 gg
<b>Richiesta di revisione del canone di locazione</b> Art. 42 co. 3 della Legge regionale 39/2017	30 gg
<b>Gestione dei Reclami</b>	30 gg
<b>Richiesta di accesso agli atti: accesso documentale, civico semplice, civico generalizzato.</b> Legge 241/1990, D.Lgs 33/2013	30 gg
<b>Decadenza dall'assegnazione</b> Art. 32 della Legge regionale 39/2017 Art. 19 Regolamento regionale 10 agosto 2018, n. 4	30 gg dal parere obbligatorio della Commissione Alloggi (prevista dall'art. 33 L.R. 39/2017)

Gli standard sono oggetto di monitoraggio annuale.

<sup>3</sup> Tempi di calendario, decorrenti dalla presentazione della richiesta (dove non diversamente specificato) fatti salvi i termini di sospensione previsti dalla Legge 241/1990 s.m.i.

## 12. Diritti e doveri dell'Utenza

Diritti	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ricevere informazioni chiare e comprensibili.</li> <li>- Usufruire di servizi secondo gli standard dichiarati.</li> <li>- Presentare reclami e ricevere risposte.</li> <li>- Partecipare attivamente all'attività istituzionale di ATER Venezia attraverso consultazioni e sondaggi.</li> </ul>
Doveri	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilizzare correttamente gli alloggi e gli impianti.</li> <li>- Utilizzare correttamente le zone comuni del fabbricato.</li> <li>- Rispettare le norme contrattuali.</li> <li>- Corrispondere regolarmente i canoni.</li> <li>- Segnalare tempestivamente anomalie e guasti.</li> </ul>	

## 13. Strumenti di tutela e reclamo

L'utente può presentare un reclamo scritto, compilando il modulo web o utilizzando il modulo Mod. 02.02, entrambi presenti sul sito istituzionale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) nella sezione *Modulistica*, trasmettendolo:

- tramite e – mail all'indirizzo [relazioni.pubblico@atervenezia.it](mailto:relazioni.pubblico@atervenezia.it);
- tramite posta elettronica certificata all'indirizzo [protocollo.ater.venezia@pecveneto.it](mailto:protocollo.ater.venezia@pecveneto.it);
- inviando o consegnando il modulo al protocollo aziendale presso la sede ATER – Sestiere Dorsoduro 3507 - Venezia;
- tramite telefax al n. 041.52.37.994.

Per **reclamo** si intende ogni atto con cui un utente, chiaramente identificabile, contesta ad ATER Venezia, ritenendola direttamente responsabile, un comportamento illecito o un'omissione o il mancato rispetto di un procedimento o con cui comunque esprime un malcontento o una insoddisfazione o una protesta per un torto o danno subito riconducibili ad una attività di competenza di ATER Venezia.

Il riscontro sarà trasmesso entro il termine di giorni 30 dalla data di registrazione del reclamo al protocollo ATER.

## 14. Partecipazione e monitoraggio

L'Azienda promuove la partecipazione dell'utenza tramite:

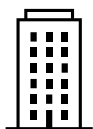
- indagini periodiche sulla soddisfazione (c.d. customer satisfaction);
- tavoli di confronto con rappresentanze degli utenti;
- raccolta continua di suggerimenti, osservazioni e reclami utilizzando i recapiti di cui al precedente art. 13.

## 15. Pubblicazione

La Carta dei Servizi è pubblicata:

- nella home page del sito istituzionale [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) e nella sezione T.U.S.P.  
- Società Trasparente del medesimo sito;
- all'Albo aziendale;
- nella bacheca digitale condivisa tra i dipendenti.

## 16. Contatti Utili



Sede legale: Sestiere Dorsoduro, Fondamenta del  
Magazen 3507, 30123 Venezia



Centralino: 041.798811  
URP: 041.798844



E-mail: [relazioni.pubblico@atervenezia.it](mailto:relazioni.pubblico@atervenezia.it)  
[atervenezia@atervenezia.it](mailto:atervenezia@atervenezia.it)



P.E.C. (posta elettronica certificata):  
[protocollo.ater.venezia@pecveneto.it](mailto:protocollo.ater.venezia@pecveneto.it)



Orari di apertura: vedasi i giorni e gli orari aggiornati  
all'indirizzo [www.atervenezia.it/dove-siamo](http://www.atervenezia.it/dove-siamo).



Sito web istituzionale: [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it)

ATER Venezia  
Sestiere Dorsoduro, Fondamenta del Magazen 3507 – 30123 VENEZIA  
Centralino 041.798811 - U.R.P. 041.798844 – Fax 041.5237994  
Reg. Imprese c/o C.C.I.A.A. di Venezia e C.F./P.IVA 00181510272  
[www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) – [atervenezia@atervenezia.it](mailto:atervenezia@atervenezia.it)



Il sistema di gestione per la Qualità di ATER VENEZIA è conforme ai requisiti della norma ISO 9001/UNI EN ISO9001