

CARTA DEI SERVIZI

2020

Patrimonio Messina Spa



Carta dei Servizi

2020

La Carta dei Servizi è un documento che serve ad informare e guidare gli utenti nella conoscenza delle prestazioni dei servizi offerti dalla Patrimonio Messina S.p.A.. È un documento che si propone di essere in linea con le esigenze degli utenti e non è prodotto una volta per tutte, ma destinato all'aggiornamento in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti della Patrimonio Messina S.p.A..

L'obiettivo della Carta dei Servizi è che diventi consuetudine per l'utente conoscere nel dettaglio i servizi ai quali ha diritto e acquisire in anticipo i limiti delle sue aspettative nei confronti della Società e gli oneri connessi.

**Il presente documento è prelevabile collegandosi al
sito www.patrimoniomessina.it**

Indice

COS'È LA CARTA SERVIZI

PRESENTAZIONE SOCIETÀ

PRINCIPI DEL SERVIZIO

DIRITTI DEGLI UTENTI

DOVERI DEGLI UTENTI

SISTEMA DI GESTIONE E CONTROLLO

IL RAPPORTO DI LOCAZIONE

MOROSITA'

MANUTENZIONE

AUTORIZZAZIONI AI LAVORI

CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LOCAZIONE

CONDOMINIO

VENDITE

TEMPI DI RISPOSTA

MODULISTICA

TARIFFARIO

Principi fondamentali

Equità e imparzialità

Garanzia, nell'erogazione dei servizi, di parità di trattamento a parità di condizioni, senza alcun tipo di discriminazione adottando regole uguali per tutti gli utenti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione o opinioni politiche.

Trasparenza

Nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti, la Società si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti. La Società si ispira ai principi di chiarezza, correttezza e diligenza al fine di fornire informazioni più complete e trasparenti possibili riguardo alle linee guida dell'attività aziendale.

Chiarezza dell'informazione e cortesia

Chiarezza e cortesia sono le regole alle quali si conforma la Società ed il suo personale nel rapporto con l'Utenza, con la consapevolezza che queste regole costituiscono le premesse per la piena fruizione dei servizi e per il giudizio sulla loro qualità da parte dell'Utente. La Società si impegna a garantire la continuità dei servizi riducendo al minimo i disagi dovuti a cause di forza maggiore.

Riservatezza

La Società assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si adopera affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalla normativa in materia di privacy. Il trattamento al quale sono sottoposti i dati raccolti è diretto esclusivamente all'espletamento dell'attività svolta.

Efficacia ed efficienza

La Società si impegna continuamente al miglioramento del livello di efficacia ed efficienza della propria attività attraverso l'adozione delle soluzioni gestionali più funzionali alla realizzazione della propria missione.

Come si ottiene un alloggio

Per ottenere un alloggio di edilizia residenziale pubblica, il cittadino deve presentare apposita domanda al Comune di Messina.

Il Comune stesso provvede all'assegnazione sulla base di graduatorie redatte in seguito a bando pubblico e a comunicare all'avente diritto il provvedimento di assegnazione.

La Società non può fare assegnazioni, neppure provvisorie o eccezionali.

Come si conduce un alloggio

La corretta gestione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica implica un insieme di diritti e doveri per l'assegnatario che, con la presente Carta dei Servizi, Patrimonio Messina Spa s'impegna a garantire e far rispettare.

Le regole di comportamento sono elencate nel Regolamento di Utenza consegnato all'Assegnatario al momento della stipula del contratto stesso.

Diritti e Doveri dell'Assegnatario

Diritti

- Abitare nell'alloggio assegnato e godere degli spazi comuni;
- Chiedere l'ampliamento del nucleo familiare nei termini previsti dalla normativa vigente;
- Ospitare persone estranee al nucleo familiare nelle modalità e tempistiche definite da Patrimonio Messina S.p.A.;
- Avere un canone di locazione conforme alla normativa vigente e adeguato al reddito familiare;
- Produrre l'autocertificazione dei redditi;
- Formulare suggerimenti, osservazioni e reclami;
- Usufruire dell'assistenza necessaria per inoltrare richieste e ricevere informazioni;
- Partecipare alle assemblee condominiali degli assegnatari.
- Consultare i propri documenti in possesso a Patrimonio Messina S.p.A. e ottenere in tempi certi le informazioni che lo riguardano relativamente all'alloggio assegnato e alle parti comuni;
- Avere la garanzia che il trattamento dei dati personali, avvenga nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (D.L. 196/2003) e successive modifiche

Doveri

- Osservare le disposizioni di legge e i regolamenti aziendali consultabili sul sito web aziendale, in particolare:
- Il Regolamento di Utenza (in fase di elaborazione una nuova versione);
- Il Regolamento Condominiale;
- Il Regolamento delle Autogestioni;
- Il Regolamento sulle Auto manutenzioni (in fase di sviluppo);
- Pagare regolarmente il canone di locazione e gli oneri accessori;
- Non apportare auto decurtazioni sul canone o sugli oneri accessori;
- Abitare nell'alloggio assegnato in modo pacifico e continuativo e nel rispetto delle regole del buon vicinato;
- Segnalare i periodi di allontanamento dall'alloggio motivandoli se si protraggono oltre i 90 giorni consecutivi;
- Comunicare tempestivamente le variazioni intervenute nel nucleo e nel reddito familiare;
- Chiedere l'autorizzazione ad ospitare;
- Non subaffittare l'alloggio né cederlo in tutto o in parte;
- Riconsegnare l'alloggio se decadono i requisiti di permanenza previsti dalla legge;
- Non adibire l'alloggio o il locale ad uso diverso da abitazione ad uso illecito;
- Provvedere alla manutenzione ordinaria dell'alloggio, conservandolo in buone condizioni;
- Non eseguire opere abusive;
- Adempiere alle verifiche reddituali e patrimoniali previste per l'aggiornamento del canone di locazione, per la verifica della composizione del nucleo familiare e per la verifica della permanenza

dei requisiti di assegnazione, tenendo presente che la mancata osservanza di esse comporta l'applicazione di un canone convenzionale sanzionatorio di importo pari al massimo applicato, nonché una sanzione pecuniaria e l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

Servizio Utenza

Contratti e canone di locazione

- Provvedere alla formalizzazione dei contratti di locazione (durata, condizione, titolo) degli alloggi di edilizia residenziale pubblica tenuto conto delle modalità con cui i Comuni hanno autorizzato la locazione;
- Gestire la registrazione del contratto;
- Gestire la locazione di unità immobiliari ad uso diverso da abitazione.

Rapporti con l'Utenza

- Verificare nel tempo la permanenza dei requisiti dei locatari;
- Gestire i contratti di locazione relativamente ai subentri;
- Verificare nel tempo i redditi dei locatari al fine della determinazione del canone e sue successive variazioni (accertamento biennale dei redditi - revisione canone di locazione);
- Verificare le dichiarazioni presentate dall'Utente e predisporre gli atti conseguenti d'intesa con le funzioni aziendali competenti e con gli organi preposti;
- Gestire gli inserimenti nel nucleo familiare, le autorizzazioni all'ospitalità e alla coabitazione.
- Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione
- Curare la verifica puntuale dei pagamenti e gestire il recupero dei crediti nei confronti degli inquilini, degli occupanti abusivi e dei proprietari relativamente ai canoni di locazione, indennità di occupazione, quote condominiali, quote a rimborso, quote di riscatto rimasti insoluti, in accordo con le strutture competenti;
- Predisporre piani di rientro dell'eventuale debito;
- Predisporre il fascicolo e la documentazione relativa ai soggetti inadempienti e le eventuali pratiche di sfratto;
- Gestire le procedure di mediazione;
- Gestire la bollettazione.

Il ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie, dopo trenta giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento, comporta l'applicazione di una penale in misura pari allo 0,5% del canone di locazione per ciascun mese di ritardo senza necessità di preventiva messa in mora. Sul ritardato pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie si applica altresì l'interesse annuo nella misura legale. La morosità per un periodo superiore a 6 mesi è causa di risoluzione del contratto e di decadenza dall'assegnazione.

I componenti del nucleo familiare sono obbligati in solido con l'assegnatario ai fini di quanto dovuto per la conduzione dell'alloggio assegnato.

Condomini e Autogestioni

- Gestire tutti i rapporti condominiali o assimilati nell'ambito del patrimonio di edilizia residenziale pubblica assegnata ad Patrimonio Messina S.p.A. in qualità di amministratore;
- Garantire la gestione dei fabbricati con proprietà miste (pubblica e privata) espletando la funzione di "Amministratore di Condominio" nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento;
- Gestire i rapporti con le autogestioni come da apposito Regolamento.
- Per Autogestioni si intendono i fabbricati totalmente pubblici che si autogestiscono al fine del buon mantenimento delle parti comuni dell'edificio.
- Per Condominio Misto si intendono i Condomini composti da alloggi di proprietà pubblica e privata.
- Per Fabbricati Commissariati (Condomini di Gestione) si intendono i Fabbricati interamente di proprietà pubblica gestiti da Patrimonio Messina S.p.A. in previsione della ricostituzione dell'Autogestione. Per tali edifici la Società svolge il ruolo di Commissario Straordinario nel rispetto del Regolamento di Autogestione, ripartendo ed imputando ai vari utenti gli oneri condominiali.

Manutenzione

- Supportare la gestione delle problematiche tecniche dei fabbricati in gestione o in proprietà di Patrimonio Messina S.p.A.;
- Verificare in fase preliminare la quantificazione e la qualificazione degli interventi segnalati che si ritengono necessari (tali interventi possono essere stati segnalati e/o individuati da altri Uffici/Reparti della Società, da inquilini o da terzi);
- Gestire i rapporti con gli inquilini che intendono eseguire opere di manutenzione autonomamente;
- Calcolare e imputare le spese di manutenzione ordinaria ai fabbricati di Patrimonio Messina S.p.A.

Per Manutenzione Ordinaria si intendono gli interventi edilizi che riguardano le opere di riparazione e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie a integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, così come specificato nel Regolamento di Utenza di Patrimonio Messina S.p.A.

La procedura di gestione della manutenzione ordinaria inizia nel momento in cui un condomino (inquilino o proprietario) manifesta l'esigenza di eseguire interventi manutentivi presso il proprio alloggio o all'edificio dove risiede e si conclude con l'esecuzione del lavoro e la verifica dello stesso.

L'inquilino può chiedere, per iscritto i buoni materiali per effettuare in autonomia lavori di manutenzione all'interno del proprio alloggio relativi alla tinteggiatura, alle pavimentazioni, ai rivestimenti e alle piccole manutenzioni a intonaci.

Il Reparto Manutenzione valuta la fattibilità della richiesta e, a seguito della verifica dell'assenza di morosità, l'inquilino riceve il buono materiale con il quale effettuare l'acquisto presso il fornitore indicato.

L'Inquilino può chiedere l'autorizzazione alla sostituzione della caldaia compilando la relativa richiesta presso il Reparto Patrimonio e Rappresentanza Proprietà il quale, a seguito delle verifiche obbligatorie, rilascia il nullaosta all'inquilino.

A seguito dell'accettazione delle condizioni indicate nel nullaosta l'inquilino invia la documentazione necessaria alla Società che provvede ad inoltrarla al competente Reparto Manutenzione incaricato al rilascio del contributo (calcolato in base alle fasce di reddito) previa verifica delle seguenti circostanze:

- Preesistenza della caldaia da almeno dieci anni e in condizioni non più a norma;
- Presenza di regolare certificazione di installazione con un contributo;
- Dimostrazione della buona manutenzione dell'apparecchio visionabile dal libretto caldaia;
- Regolarità nel pagamento dei canoni di locazione.

Il procedimento è concluso con l'emissione da parte dell'Ufficio Bilancio, Budget e Controllo di Gestione del contributo sull'affitto o l'assegno su richiesta dell'Assegnatario.

Assegnazione e consegna alloggi

Patrimonio Messina S.p.A. riceve dal Comune la determina di assegnazione dell'alloggio o di autorizzazione all'utilizzo e provvede a contattare l'assegnatario per la stipula del contratto e la successiva consegna delle chiavi. Contestualmente alla consegna delle chiavi, viene consegnato il Regolamento di Utenza e compilato il verbale di consegna alloggio.

Riconsegna alloggi per cessazione

L'alloggio deve essere riconsegnato completamente libero da persone e da cose, con le forniture singole di luce, acqua e gas cessate. Dovranno essere corrisposti i canoni di locazione e le quote condominiali fino alla effettiva riconsegna delle chiavi.

È necessario fissare un appuntamento con l'ufficio per la riconsegna delle chiavi poiché la stessa avviene sul posto con predisposizione di relativo verbale.

Gestione volture

Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza

L'Ufficio provvede, in presenza dei requisiti previsti dalla legge, ad effettuare la voltura del contratto al soggetto richiedente facente parte dell'originario nucleo assegnatario nel caso di decesso o trasferimento dell'originario titolare. In caso di esito positivo l'Ufficio procede alla nuova stipula del contratto di locazione. In caso di esito negativo si provvede ad inviare al richiedente una lettera di diniego e ad inviare la documentazione al Comune per gli adempimenti di competenza. Il canone aggiornato e la variazione del nucleo avranno decorrenza a partire dal 2° mese successivo alla presentazione dell'istanza (farà fede la data di protocollo), senza ulteriore comunicazione da parte della Società.

Rideterminazione del canone

Le variazioni del canone possono essere richieste dall'assegnatario a fronte della modifica della situazione reddituale propria o dei componenti del nucleo familiare, avvenute nell'anno precedente alla richiesta. L'Ufficio provvede a verificare quanto dichiarato nelle autocertificazioni e ad adeguare il canone al massimo dal secondo mese successivo alla richiesta. In caso di variazione dei redditi avvenuta nell'anno in corso, l'istanza non può essere accolta.

Ampliamento nucleo familiare per cause naturali

A seguito di segnalazione da parte dell'inquilino, l'Ufficio predispone una presa d'atto e provvede al ricalcolo del canone di locazione. Per incrementi naturali si intendono solamente le nascite avvenute all'interno del nucleo familiare, affidamenti/adozioni more uxorio/matrimoni.

La segnalazione avviene con una delle seguenti modalità:

- Modalità libere in forma scritta;
- Tramite modello di inserimento nucleo.

Nell'ambito della raccolta biennale dei redditi tramite integrazione del modulo di autocertificazione.

Ampliamento nucleo familiare per cause diverse dalla nascita

L'assegnatario è tenuto a comunicare tempestivamente all'Ufficio qualunque variazione del nucleo familiare. L'ampliamento del nucleo può essere concesso solo nel caso in cui non comporti situazioni di sovraffollamento. Si procede alla verifica dei requisiti e al ricalcolo del canone di locazione. Qualora la verifica dia esito negativo si incorre nella decadenza dell'assegnazione ad opera del Comune su segnalazione della Società. In caso di esito positivo sulla base della nuova composizione del nucleo si procede al ricalcolo del canone di locazione.

Richiesta ospitalità e coabitazione

L'ospitalità può essere concessa per un periodo massimo di 2 anni. L'ospitalità non comporta variazioni nel nucleo familiare né del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio. L'autorizzazione all'ospitalità ha carattere preventivo ed è data facoltà agli ospiti di prendere residenza presso l'alloggio.

Trascorsi i termini previsti dalla legge, l'assegnatario è tenuto a corrispondere alla Società un'indennità pari al 25% del canone corrisposto. Inoltre è prevista la possibilità di richiedere la coabitazione di terze persone legate ad uno dei componenti del nucleo esclusivamente da rapporti di lavoro; in tal caso non si applica l'indennità aggiuntiva.

Aggiornamento dei redditi

Ogni biennio nell'anno dispari, si invia agli assegnatari un modello di autocertificazione per l'aggiornamento del reddito e per il ricalcolo del canone di locazione a partire dal primo gennaio dell'anno successivo e per verificare inoltre la permanenza dei requisiti. In caso di mancata risposta da parte degli assegnatari, si procede a sollecitare l'utente alla presentazione della documentazione e qualora inadempiente si procede all'applicazione del canone sanzionatorio (che ammonta al doppio del

canone oggettivo) e si procede alla comunicazione al Comune per gli adempimenti di competenza (decadenza).

Il canone sanzionatorio viene applicato a partire dal mese di Gennaio dell'anno successivo a quello della raccolta. Su istanza di parte, per gravi e giustificati motivi che hanno comportato la mancata comunicazione del reddito, si provvede, previa verifica dell'Ufficio, alla revisione del canone sanzionatorio.

Richiesta locali ad uso diverso e terreni

L'ottenimento di una unità immobiliare non abitativa avviene a seguito di bando pubblico e solo successivamente al bando tramite trattativa privata ed hanno precedenza le associazioni senza scopo di lucro. L'ottenimento di locali ad uso diverso e terreni è subordinata alla verifica della regolarità di eventuali altri rapporti di locazione in corso.

Comunicazione allontanamento alloggio

In caso di allontanamento spontaneo dall'alloggio per un periodo limitato, ma significativo (oltre 30 giorni), l'assegnatario deve darne comunicazione alla Società. L'assegnatario dovrà comunicare il nominativo di un referente durante il periodo di assenza. L'assegnatario si impegna a comunicare tempestivamente l'avvenuto rientro nell'alloggio.

Gestione segnalazioni per violazione regolamento utenza

La ricezione della segnalazione di un inadempimento contrattuale riguarda la violazione del Regolamento d'utenza, ed in particolare:

- Mancata stabile occupazione;
- Occupazione senza titolo;
- Cessione dell'alloggio a terzi, etc. In questo caso, l'incaricato del Procedimento, analizza le segnalazioni ricevute e procede con le necessarie verifiche. In caso di violazione confermata, l'incaricato del procedimento provvede alla segnalazione al Comune per l'avvio del procedimento di decadenza, con conseguente applicazione del canone oggettivo al ricevimento dell'emissione della diffida o decadenza da parte del Comune.

Rateizzazione morosità

Il mancato pagamento di 6 mensilità del canone di locazione e delle quote accessorie, comporta la risoluzione del contratto e la decadenza dell'assegnazione.

In presenza di situazioni di morosità, gli assegnatari possono comunque richiedere la rateizzazione del proprio debito nei confronti di Patrimonio Messina S.p.A.

L'incaricato del procedimento esamina l'istanza e procede al calcolo degli interessi, dell'indennità di mora ed alla predisposizione di un piano di rientro del debito e richiede all'utente la sottoscrizione dello stesso.

L'Ufficio provvede alla verifica dei pagamenti nel rispetto del piano di rateizzo ed in caso di irregolarità procede all'avvio della procedura per il recupero del credito e per il recupero dell'alloggio, nonché all'avvio della procedura di decadenza.

Vendita alloggi

Patrimonio Messina S.p.A. procede alla comunicazione preliminare delle offerte di vendita agli assegnatari richiedendo di sottoscrivere il preliminare di interesse d'acquisto. Manifestato l'interesse si procede alla comunicazione dell'offerta di vendita definitiva. Una volta accettata dagli assegnatari, gli stessi presentano la domanda definitiva di acquisto.

Effettuati tutti i controlli, si trasmette l'istruttoria al Comune Competente per la determina dirigenziale di cessione.

Ottenuta la determina si procede alla stipula del contratto di vendita e alla compravendita in presenza del notaio scelto dall'assegnatario.

Estinzione diritto di prelazione

Gli alloggi e le unità immobiliari acquistati non possono essere alienati per un periodo di 10 anni dalla stipula del contratto di acquisto, ovvero 5 anni in caso di deroga prevista dalla legge.

Decorsi i termini previsti, gli alloggi possono essere alienati previo versamento di un importo pari al 10% del prezzo di acquisto corrisposto e aggiornato con indici ISTAT

Anticipazione quote assegnatari morosi in fabbricati autogestiti

Il Reparto Condomini e Autogestioni riceve la richiesta, da parte del Responsabile dell'Autogestione di subentro di Patrimonio Messina S.p.A. nel pagamento delle quote condominiali dell'inquilino moroso.

In caso di parere favorevole, Patrimonio Messina S.p.A. subentra nel pagamento. Il Reparto predispone le lettere per l'Ufficio Bilancio Budget e Controllo di Gestione per l'erogazione spettante e contestualmente invia le lettere all'Ufficio Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione per riaddebitare la quota di spettanza all'inquilino.

Richiesta intervento manutenzione

Le richieste di pronto intervento sono prese in carico e gestite in prima battuta dalle ditte di manutenzione di zona, aggiudicatarie della gara di appalto indetta periodicamente da Patrimonio Messina S.p.A.

I lavori vengono eseguiti previa autorizzazione della Patrimonio Messina S.p.A. che, successivamente, procede al riaddebito agli assegnatari dell'intero importo o di una quota parte, laddove i lavori risultino a carico degli utenti, così come elencati nel Regolamento Utenza di Patrimonio Messina S.p.A.

Apertura uffici

Gli Uffici della sede di Patrimonio Messina S.p.A. sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

LUNEDÌ	Dalle ore 9:00 alle ore 13:00
MERCOLEDÌ e VENERDÌ	Dalle ore 9:00 alle ore 12:00
GIOVEDÌ	Dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Protocollo	patrimoniomessinaspa@pec.it
Servizio Utenza	utenza@patrimoniomessina.it
Reparto Manutenzione Ordinaria	manutenzione@patrimoniomessina.it
Reparto Patrimonio e Rappresentanza Proprietà	patrimonio@patrimoniomessina.it
Servizio Ragioneria	ragioneria@patrimoniomessina.it
Reparto Condomini e Autogestioni	amm.condomini@patrimoniomessina.it
Ufficio Segreteria Tecnica e Validazione	segreteria.tecnica@patrimoniomessina.it

Gestione dei Reclami

Al fine di valutare la soddisfazione dei propri utenti, Patrimonio Messina S.p.A. ha messo a punto, nell'ambito del Sistema di Qualità, una apposita procedura di "Gestione del Reclamo" il cui scopo è recepire i reclami inoltrati da utenti e da cittadini relativamente all'attività svolta da Patrimonio Messina S.p.A. e trovare soluzioni per eliminare la problematica attraverso il confronto fra Uffici/Reparti.

L'utente che desidera esporre un reclamo può:

- Presentarsi agli sportelli di Patrimonio Messina S.p.A. e, in base alla natura del reclamo stesso, potrà ricevere soluzione immediata, oppure ricevere l'apposito "Modulo di Reclamo";
- Scaricare dal sito web aziendale il "Modulo di Reclamo";
- Esporre il reclamo telefonicamente;

Il modulo è destinato al Responsabile di Ufficio/Reparto competente e per conoscenza al Direttore Generale e, nel caso in cui il destinatario non fosse immediatamente identificabile, è inviato al Responsabile Qualità.

Nel caso in cui il reclamo investa la competenza di vari Servizi, lo stesso è inviato a tutti gli Uffici/Reparti coinvolti.

Nel caso in cui la richiesta non sia classificabile come reclamo, sarà gestita come una normale richiesta di informazioni.

Il Responsabile dell'Ufficio/Reparto competente del reclamo individua l'Addetto competente a svolgere le seguenti attività al fine di risolvere la problematica:

- Coinvolgere gli eventuali Responsabili degli Uffici/Reparti per individuare i motivi del disservizio e le eventuali responsabilità;
- Comunicare con il soggetto che ha esposto il reclamo;
- Presentare un'eventuale ipotesi di soluzione della problematica;
- Registrare e archiviare i dati e le informazioni relative al reclamo nel Registro Reclami per rendicontare periodicamente con il Responsabile Qualità.