



azienda regionale per l'edilizia abitativa

Consiglio di Amministrazione del 21/6/2011

DELIBERAZIONE N.221/1

Convocato mediante lettera prot. n. 13153 del 17/6/2011 trasmessa tramite posta elettronica e a mezzo fax, si è riunito il C.d.A., alle ore 15:20, presso la sede di Cagliari, via C. Battisti 6 per discutere e deliberare l'O.d.G. allegato alla precitata lettera di convocazione.

Alle ore 15:20 sono presenti:

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1) Dott. Efisio TRINCAS | Consigliere |
| 2) Prof. Agostino Mario ARA | Consigliere |
| 3) Sig. Luciano Alberto COLLU | Consigliere |
| 4) Rag. Vittorio RANDAZZO | Consigliere |
| 5) Sig. Antonio SERRA | Presidente del Collegio Sindacale |
| 6) Dott.ssa Teresa GOTTARDI | Componente effettivo del Collegio Sindacale |
| 7) Rag. Pietro SORU | Componente effettivo del Collegio Sindacale |

E' assente il Presidente prof. Giorgio Sangiorgi legittimamente impedito.

Assiste e partecipa in veste di Segretario, a norma dell'art.13 comma 6 lettera q) dello Statuto, il Dott. Giovanni Achenza, il cui incarico di Direttore Generale è stato conferito con DCA n. 213/1 del 12/4/2011, ai sensi dell'art. 13 comma 1) dello Statuto.

Assume la Presidenza il Dott. Efisio Trincas, designato dal CdA nella seduta del 1/12/2009 n. 113/3, quale sostituto del Presidente, ai sensi dell'art. 7 lett. m) dello Statuto, il quale, constatato il numero legale dei presenti e la regolarità della convocazione, dichiara aperta e valida la seduta e dà inizio allo svolgimento dell'ordine del giorno allegato alla lettera precitata.

Oggetto: 1) **Carta dei Servizi: approvazione definitiva**

-----OMISSIS -----

IL CONSIGLIO

VISTA la Legge Regionale 8 agosto 2006, n. 12 e in particolare l'art.10 rubricato "Statuto, regolamenti e carta dei servizi";

VISTA la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

VISTO il Decreto legislativo 30 luglio 1999 n. 286, art. 11 rubricato "Qualità dei servizi pubblici";

VISTA la Legge 18 giugno 2009 n. 69, art. 30 inerente la "Tutela non giurisdizionale dell'utente dei servizi pubblici";

PREMESSO che il Consiglio di Amministrazione ha individuato, tra gli obiettivi prioritari dell'Azienda, il miglioramento dei rapporti con l'utenza da ottenersi, anche, attraverso l'adozione della Carta dei Servizi e, a tal fine, con la Deliberazione n. 133/2 del 28/01/2010, ha affidato al Consigliere Efisio Trincas specifico incarico speciale e temporaneo, ai sensi dell'art. 9, punto q), dello Statuto;

Su proposta del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

CONSIDERATO che:

- la Carta dei Servizi è il patto che regola i rapporti tra l'Azienda e gli utenti e costituisce, altresì, lo strumento che consente agli utenti di conoscere i propri diritti e doveri, i servizi erogati, le procedure e le unità organizzative competenti;
- con l'adozione della Carta dei Servizi l'Azienda assume l'impegno all'osservanza di determinati standard generali e specifici di qualità dei servizi e, contestualmente, attribuisce all'utente il potere di controllarne direttamente il rispetto;

RILEVATO che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in qualità di struttura organizzativa competente, ha predisposto una prima stesura della Carta dei Servizi, con la collaborazione, per la parte relativa all'individuazione degli standard specifici inerenti le attività e i servizi erogati, dei Direttori dei Servizi Tecnici e Amministrazioni dei Distretti;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 167/13 del 28/07/2010 di approvazione della stesura preliminare della Carta dei Servizi che ha disposto, tra l'altro, che la stessa venisse inviata a tutti i Dirigenti per eventuali osservazioni;

VISTA la Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 176/7 del 21/09/2010 che, accogliendo le osservazioni pervenute, ha approvato in via provvisoria la Carta dei Servizi e previsto che venisse avviato il confronto con le organizzazioni sindacali dell'inquilinato;

ATTESO che:

- il Consiglio di Amministrazione, prima dell'avvio del confronto con le organizzazioni sindacali dell'inquilinato, ha ritenuto opportuno effettuare singoli incontri nei Distretti per l'approfondimento dei contenuti della Carta;
- nel periodo compreso tra novembre 2010 e febbraio 2011 si sono tenuti gli incontri territoriali nei Distretti di Oristano, Carbonia, Sassari, Nuoro e Cagliari, alla presenza dei Consiglieri di Amministrazione, del Direttore Generale f.f. e del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

- in data 24 marzo e 4 aprile 2011 si sono svolti gli incontri con le Organizzazioni Sindacali dell'inquilinato (Sunia, Sicet, Uniat e Habitat Sardegna), alla presenza dei Consiglieri di Amministrazione, del Direttore Generale f.f. e del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

RILEVATO che, nel corso degli incontri citati, le Organizzazioni Sindacali hanno evidenziato la necessità di attivare forme di collaborazione con l'Azienda in particolare in tema di fondo sociale, morosità, conciliazione, condominio e autogestione, proposto la costituzione di un Comitato delle OO.SS. con funzioni consultive e di raccordo tra gli inquilini ed AREA e presentato alcune integrazioni al testo della Carta dei Servizi;

RITENUTO di recepire le richieste di integrazione alla Carta dei Servizi avanzate dalle Organizzazioni Sindacali nella formulazione di seguito indicata, inserendo:

- la previsione espressa di consegna della Carta a tutti gli assegnatari;
- l'esplicita previsione della cassa integrazione tra le gravi cause che determinano la revisione del canone dal mese successivo a quello in cui si è determinata la riduzione del reddito;
- la precisazione ulteriore, anche nella scheda relativa alla morosità, che "il mancato pagamento degli oneri accessori (autogestione e condominio) è considerato a tutti gli effetti inadempimento contrattuale";
- la precisazione che l'Azienda è tenuta a perseguire la morosità nei confronti di tutti i componenti del nucleo familiare "percettori di reddito o titolari di diritti su beni";
- una pagina riguardante le Organizzazioni Sindacali degli inquilini contenente l'indicazione delle sedi regionali, della possibilità per l'assegnatario di usufruire dell'assistenza delle stesse nell'esercizio dei diritti, l'impegno dell'Azienda a promuovere una più stretta collaborazione con le OO.SS. degli inquilini;

RILEVATO inoltre che si è reso necessario rielaborare parzialmente alcuni profili inerenti i servizi erogati, aggiornare la parte inerente l'organigramma e le unità organizzative competenti alla gestione ed erogazione dei servizi, a seguito di richieste formulate da alcuni Direttori di Distretto;

CONSIDERATO che la parte relativa alla struttura organizzativa dell'Azienda e alle competenze delle singole unità organizzative è comunque soggetta a frequenti modificazioni conseguenti all'adozione di atti organizzativi e regolamentari interni;

EVIDENZIATO che:

- l'obiettivo dell'Azienda è il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati nell'ottica di un'effettiva soddisfazione dei bisogni dell'utente;
- gli standard qualitativi individuati all'interno della Carta sono pertanto suscettibili di ulteriore e costante perfezionamento;

- l'intera Carta dei Servizi è, in termini più generali, soggetta ad un'opera di continuo aggiornamento sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, dal monitoraggio delle prestazioni e dalle valutazioni degli utenti;

CONDIVIDENDO la proposta del Dirigente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;

UDITO il Direttore Generale che esprime il parere di legittimità sull'atto proposto;

DELIBERA, all'unanimità dei presenti

- di approvare, ai sensi dell'art. 10 della L.R. n. 12/2006, la Carta dei Servizi di AREA, allegata al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- di dare mandato al Direttore Generale di adottare gli atti necessari alla diffusione e conoscenza della Carta dei Servizi tra gli utenti, in conformità a quanto previsto nella stessa Carta;
- di dare atto che le modificazioni inerenti la struttura organizzativa dell'Azienda e le competenze delle singole unità organizzative, successive all'adozione della presente delibera, verranno recepite all'interno della Carta dei Servizi con provvedimento del Direttore Generale;
- di dichiarare la presente delibera esecutiva in quanto non soggetta al controllo preventivo di cui all'art. 3 della L.R. 14/95.

Cagliari, 21/6/2011

IL DIRETTORE GENERALE

F.to Dott. Giovanni Achenza

IL PRESIDENTE

F.to Dott. Efisio Trincas

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 della L.R. 14/95 si attesta la legittimità dell'atto.

IL DIRETTORE GENERALE

F.to Dott. Giovanni Achenza



azienda regionale per l'edilizia abitativa

CARTA DEI SERVIZI

APPROVATA CON DELIBERA DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE N. 221/1 DEL 21/06/2011

Presentazione

Cari inquilini

conosciamo bene l'importanza della casa, un bene primario che risponde ad una molteplicità di bisogni: la casa infatti non è semplicemente il posto dove abitiamo. E' anche, contemporaneamente, il luogo dove collochiamo i nostri affetti, vediamo crescere la nostra famiglia, affrontiamo le difficoltà e le gioie della vita

Tutti i collaboratori di AREA, indipendentemente dal ruolo ricoperto, ne sono ben consapevoli; ed è per questo che il nostro lavoro è un po' particolare: ci confrontiamo tutti i giorni con tutti Voi, con i problemi delle Vostre abitazioni e cerchiamo nei limiti del possibile di dare risposta alle esigenze che ci manifestate.

Così peraltro com'è nella missione di AREA – Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa, voluta dalla Regione Sardegna per far fronte alle esigenze abitative dei cittadini sia attraverso programmi costruttivi, sia gestendo l'imponente patrimonio abitativo che negli anni è venuto a costituirsi.

E' con vivo piacere che oggi AREA presenta a tutti coloro che abitano i nostri alloggi la CARTA DEI SERVIZI. Si tratta di un Documento sintetico nel quale, richiamati brevemente la Struttura e gli Organi dell'Azienda, vengono illustrati dettagliatamente sia le attività e i servizi svolti da AREA (precisando gli standard ai quali intendiamo attenerci), sia soprattutto le procedure previste a tutela dell'utente. Un Documento importante, dunque, che assolve a più funzioni.

In primo luogo costituisce un adempimento previsto dalla Legge e dallo stesso Statuto di AREA: è ormai acquisito a livello normativo, infatti, che le Aziende – ed in particolare quelle pubbliche – che si rivolgono ai cittadini debbano dichiarare formalmente i criteri gestionali ed organizzativi con i quali regolano la propria attività: si tratta di un principio di trasparenza e di partecipazione irrinunciabile.

In secondo luogo, la CARTA DEI SERVIZI consente di comprendere, in maniera semplice e dettagliata, quali siano concretamente le attività svolte dall'Azienda, le procedure che regolano l'erogazione dei servizi, il comportamento da adottarsi nelle diverse situazioni che possono verificarsi nel corso della locazione. Risponde, in sostanza, a molte domande che gli inquilini si pongono, tra le quali anche quali siano gli Uffici responsabili cui rivolgersi.

Da ultimo, ma non meno importante, con la CARTA DEI SERVIZI ci proponiamo di rinnovare un patto con tutti coloro che abitano le case di AREA: un patto che va al di là degli elementi presenti nel contratto di locazione e che si concretizza, per parte nostra, nell'impegno ad un maggior ascolto e ad una maggiore efficienza nell'affrontare e nel risolvere le situazioni problematiche che, malgrado il nostro impegno, dovessero verificarsi. Ci auguriamo che, per parte Vostra, siate i primi custodi delle nostre abitazioni, esercitando i Vostri diritti e adempiendo ai Vostri doveri con lealtà e con fiducia nei confronti dell'Azienda.

AREA dispone delle risorse tecniche, organizzative e professionali necessarie per affrontare con successo i propri compiti istituzionali e per fornire risposte adeguate ai bisogni abitativi dei cittadini della Sardegna. Con la collaborazione di tutti ci avviamo ad una nuova stagione di impegni, tra i quali la CARTA DEI SERVIZI costituisce un primo importante passo.

A tutti Voi un saluto cordiale accompagnato dalla raccomandazione di aiutare col Vostro contributo AREA ad essere sempre più all'altezza delle esigenze di tutti.

Il Consiglio di Amministrazione

Il Presidente

Giorgio Sangiorgi

Il Consigliere incaricato per la Carta dei Servizi

Efisio Trincas

Il Consigliere

Agostino Mario Ara

Il Consigliere

Luciano Alberto Collu

Il Consigliere

Vittorio Randazzo

INDICE

Prefazione

L'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa

1. Presentazione dell'Azienda	7
2. Compiti istituzionali	7
3. Patrimonio gestito.....	8

Gli organi istituzionali e le funzioni

1. Organi	9
2. Consiglio di Amministrazione	9
3. Presidente	10
4. Collegio Sindacale	10

La struttura organizzativa

1. Organigramma	11
2. Direzione Generale	12
3. Distretti	14

La Carta dei Servizi di AREA

1. Finalità e i richiami normativi	16
2. Pubblicità della Carta	16
3. Modifica della Carta	16
4. Validità della Carta	17

Parte Prima

I principi fondamentali nell'erogazione dei servizi

1. Eguaglianza	18
2. Imparzialità	18
3. Continuità	18
4. Partecipazione	18
5. Efficienza ed efficacia	19

Parte seconda

Gli standard generali dei servizi

1. Semplificazione delle procedure	20
2. Trasparenza	20

3. Comunicazione e informazione	21
4. Accoglienza, cortesia e disponibilità	21
Le attività e i servizi erogati	
1. Scelta dell'alloggio e stipula del contratto di locazione.	22
2. Il canone di locazione o d'uso.	23
3. Variazione del canone di locazione o d'uso	24
4. Morosità	25
5. Assegnazione contributi del Fondo sociale	26
6. Ampliamento nucleo familiare	27
7. Ospitalità temporanea	28
8. Allontanamento temporaneo dall'alloggio	28
9. Cambio di alloggio	29
10. Subentro nell'assegnazione e voltura del contratto di locazione	30
11. La manutenzione dell'alloggio	31
12. Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio e all'installazione di impianti	32
13. Gli interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche	32
14. L'Autogestione	33
15. Il Condominio	33
16. Norme di buon vicinato	34
17. Disdetta del contratto e riconsegna dell'alloggio	34
18. Restituzione del deposito cauzionale	35
19. Restituzione di somme erroneamente versate	35
20. Acquisto dell'alloggio assegnato	36
21. Diritto di prelazione	37
22. Atto di quietanza/cancellazione di ipoteca	37
23. Annullamento e decadenza dall'assegnazione	38
24. Procedura di rilascio degli alloggi occupati illegalmente	38
25. Locazione e acquisto di unità immobiliari ad uso diverso da abitazione	39
Parte terza	
La tutela dell'utente	
1. Reclami	40
2. Procedura conciliativa	40
3. Suggerimenti	40
4. Monitoraggio delle prestazioni	41
5. Valutazione degli utenti	41

6. Responsabilità dei dirigenti	41
Parte quarta	
I diritti e i doveri dell'assegnatario	
1. Diritti dell'assegnatario	42
2. Doveri dell'assegnatario	42
Contatti	44
Le Organizzazioni Sindacali degli inquilini	45
Rinvii	46
Allegato - Regolamento per la suddivisione delle spese accessorie tra ente gestore e assegnatari	

PREFAZIONE

L'AZIENDA REGIONALE PER L'EDILIZIA ABITATIVA

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L'Azienda Regionale per l'Edilizia Abitativa (AREA) è stata istituita con la legge regionale 8 agosto 2006, n. 12; detto provvedimento ha trasformato gli Istituti Autonomi per le Case Popolari operanti nelle province storiche dell'Isola in un'unica azienda di dimensione regionale.

AREA è, attualmente, il soggetto titolare e gestore del più grande patrimonio immobiliare dell'Isola costituito da circa 28.000 alloggi, di cui 24.000 di proprietà.

È un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e autonomia imprenditoriale, gestionale, patrimoniale e contabile. Ha un proprio statuto ed è sottoposta a vigilanza della Regione.

Costituisce lo strumento attraverso cui la Regione risponde alla domanda abitativa di soggetti in condizioni economiche e sociali disagiate.

2. COMPITI ISTITUZIONALI

Costituiscono compiti istituzionali di AREA le seguenti attività:

- a) attuazione degli interventi di edilizia residenziale sovvenzionata a totale finanziamento pubblico, da assegnare in locazione a canone sociale alle categorie a minor reddito, mediante programmi di nuova edificazione, di recupero e di acquisto e recupero;
- b) promozione di interventi di manutenzione e di recupero del patrimonio edilizio esistente nei centri storici dei comuni da destinare a finalità di edilizia residenziale pubblica;
- c) attuazione degli interventi di edilizia residenziale, anche sostenuti da agevolazioni pubbliche, da destinare alla locazione a canone moderato, ovvero alla locazione ed alla successiva vendita, mediante programmi di nuova edificazione, di recupero e di acquisto e recupero;
- d) gestione e alienazione del patrimonio di proprietà sulla base della normativa di riferimento e delle direttive della Giunta Regionale;
- e) gestione del patrimonio abitativo appartenente allo Stato e agli enti locali e ad essa affidato mediante convenzioni;

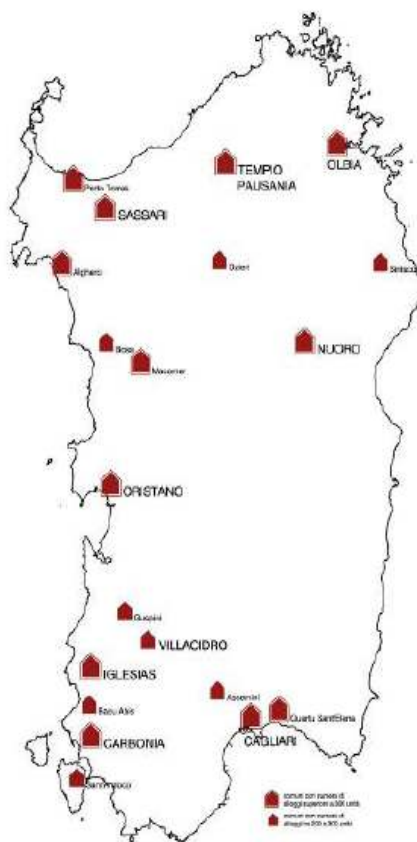
- f) attuazione, per conto proprio oppure di altri enti e soggetti pubblici, di interventi edilizi e urbanistici, anche complessi, compresi i piani di riqualificazione urbana e gli interventi di contenuto innovativo con riferimento alle tecniche costruttive;
- g) erogazione, ad enti e soggetti pubblici, di servizi di progettazione, studio, analisi, assistenza tecnica e amministrativa, nel campo dell'edilizia, dell'urbanistica e dei lavori pubblici;
- h) promozione o partecipazione, previa autorizzazione della Giunta Regionale, a società di scopo per l'esercizio dei compiti istituzionali;
- i) svolgimento di ogni altra attività già attribuita alla competenza degli IACP.

3. PATRIMONIO GESTITO

AREA gestisce circa 28.000 alloggi, di cui 24.000 di sua proprietà, oltre agli immobili ad uso non residenziale. Gli alloggi di proprietà sono, allo stato, così dislocati per Provincia: Cagliari n. 5598; Carbonia Iglesias n. 4115; Medio Campidano n. 1580; Nuoro n. 2993; Ogliastra n. 457; Olbia - Tempio n.1494; Oristano n. 2461; Sassari n. 5446.

Il patrimonio edilizio di Area

-  comuni con numero di alloggi superiore a 300 unità
-  comuni con numero di alloggi tra 200 e 300 unità



GLI ORGANI ISTITUZIONALI E LE FUNZIONI

1. ORGANI

Gli organi di AREA sono il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Collegio Sindacale.

2. CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione svolge i seguenti compiti:

- a) adotta la proposta di statuto e le sue modificazioni;
- b) approva i regolamenti;
- c) approva la carta dei servizi;
- d) delibera la dotazione organica del personale, ivi compresa quella da assegnare ai Distretti;
- e) approva i bilanci;
- f) approva i piani annuali e pluriennali di attività ed i relativi interventi;
- g) verifica i risultati delle attività svolte e dei servizi resi dalle strutture organizzative sotto gli aspetti della economicità, dell'efficienza e della qualità;
- h) delibera la costituzione o la partecipazione a società di scopo;
- i) nomina e revoca il Direttore Generale;
- l) emana gli indirizzi per il perseguimento degli obiettivi e svolge ogni funzione non attribuita ad altri organi, esclusi in ogni caso gli atti di gestione da riservare ai dirigenti.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da cinque componenti di cui tre nominati dalla Giunta regionale, fra i quali è individuato quello con funzioni di presidente, e due eletti dal Consiglio delle autonomie locali.

Attualmente il Consiglio è così composto:

Giorgio Sangiorgi	Presidente
Vittorio Randazzo	Componente
Efisio Trincas	Componente
Agostino Mario Ara	Componente
Luciano Alberto Collu	Componente

3. PRESIDENTE

Il Presidente di AREA:

- a) ha la rappresentanza legale dell'Azienda;
- b) convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione;
- c) sovrintende al buon funzionamento dell'Azienda e assicura l'attuazione degli indirizzi emanati dal Consiglio di Amministrazione;
- d) vigila sull'esecuzione delle deliberazioni;
- e) adotta gli atti che gli sono delegati dal Consiglio di Amministrazione;
- f) adotta, in caso di necessità ed urgenza, i provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione, al quale li sottopone per la ratifica nella prima adunanza successiva.

4. COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale è composto da tre membri effettivi, di cui uno con funzioni di presidente, e due supplenti, nominati dalla Giunta Regionale.

I Sindaci sono scelti tra gli iscritti nel registro dei revisori contabili istituito presso il Ministero di giustizia. Il Collegio Sindacale svolge le funzioni di controllo a norma degli articoli 2397 e seguenti del Codice civile e del Regolamento di amministrazione e contabilità di AREA.

Il Collegio Sindacale è così composto:

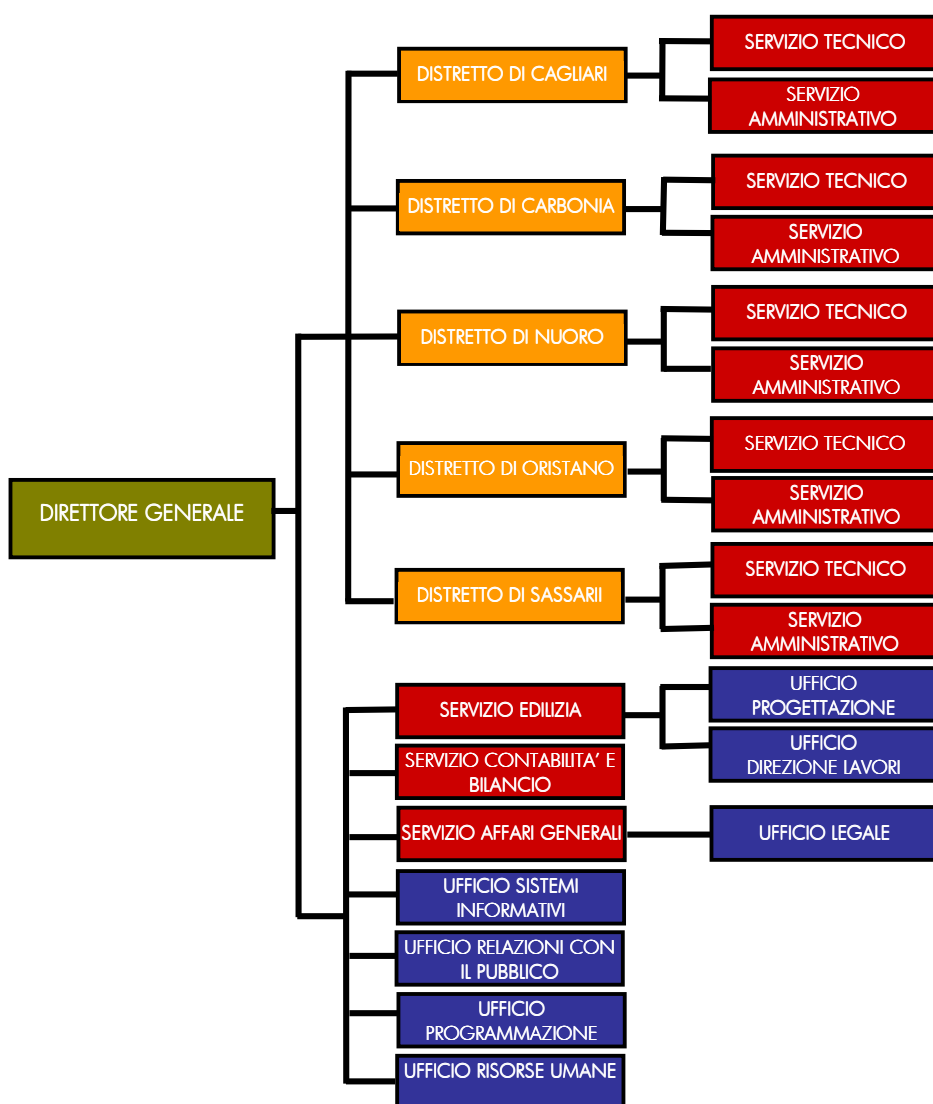
Antonio Serra	Presidente
Pietro Soru	Componente
Teresa Gottardi	Componente
Enrico Mulas	Supplente
Aldo Cadau	Supplente

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

1. ORGANIGRAMMA

AREA è articolata in una Direzione Generale e cinque Distretti. La Direzione Generale ha sede a Cagliari. L'ambito territoriale dei Distretti corrisponde, prevalentemente, a quello delle quattro originarie Province e della nuova Provincia di Carbonia Iglesias.

L'organigramma dell'Azienda è, attualmente, così configurato:



2. DIREZIONE GENERALE

La Direzione Generale è articolata, funzionalmente, in tre Servizi e sette Uffici. Ad ogni Servizio e Ufficio è preposto un Dirigente.

Il Direttore Generale è responsabile dell'attività gestionale dell'Azienda, e in particolare svolge le seguenti funzioni:

- a) dirige, controlla e coordina le attività delle strutture organizzative, anche con potere sostitutivo in caso di inerzia, al fine di conseguire gli obiettivi assegnati dal Consiglio di Amministrazione e di assicurare l'attuazione dei piani, dei programmi e delle direttive;
- b) collabora con il Consiglio di Amministrazione esprimendo pareri, formulando proposte e fornendo le informazioni utili per la decisione, con particolare riguardo ai piani annuali e pluriennali di attività;
- c) sovrintende alla gestione delle risorse umane, patrimoniali e finanziarie assicurando la funzionalità, l'economicità e la rispondenza dell'azione tecnico-amministrativa ai fini generali di AREA e provvede all'organizzazione delle strutture e al controllo e alla verifica dell'attività dei dirigenti;
- d) su mandato del Consiglio di Amministrazione, promuove e resiste nelle liti, disponendo per le relative conciliazioni, rinunce e transazioni e rappresenta l'Azienda in giudizio;
- e) esercita tutte le attribuzioni conferitegli dalla legge, dallo statuto, dai regolamenti e adotta ogni altro atto di carattere gestionale non attribuito ai dirigenti preposti alle strutture organizzative interne.

L'articolazione attuale della Direzione Generale è la seguente:

Direttore Generale Dott. Giovanni Achenza

Tel. 07020071 Fax 070271066 Email area@area.sardegna.it

Servizio Affari Generali

Direttore: Dott.ssa Maria Assunta Serra

Tel. 0702007272 Fax 070271066 Email mariaassunta.serra@area.sardegna.it

Servizio Contabilità e Bilancio

Direttore: Dott. Luigi Carusillo

Tel. 0702007301 Fax 070271066 Email luigi.carusillo@area.sardegna.it

Servizio Edilizia

Direttore: Ing. Stefania Pusceddu

Tel. 0702007215 Fax 070271066 Email stefania.pusceddu@area.sardegna.it**Ufficio Direzione Lavori**

Dirigente: Vacante

Tel. Fax Email

Ufficio Legale

Dirigente ad interim: Dott. Massimo Cambule

Tel. 0702007274 Fax 070271066 Email massimo.cambule@area.sardegna.it**Ufficio Progettazione**

Dirigente: Vacante

Tel. Fax Email

Ufficio Programmazione

Dirigente: Dott.ssa Paola Ninniri

Tel. 0702007282 Fax 070271066 Email paola.ninniri@area.sardegna.it**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Dirigente: Dott.ssa Giovanna Medde

Tel. 0702007223 Fax 070271066 Email giovanna.medde@area.sardegna.it**Ufficio Risorse Umane**

Dirigente: Dott.ssa Giuseppina Littera

Tel. 0702007294 Fax 070271066 Email giuseppina.littera@area.sardegna.it**Ufficio Sistemi Informativi**

Dirigente: Dott. Mauro Deidda

Tel. 0702007303 Fax 070271066 Email mauro.deidda@area.sardegna.it

3. DISTRETTI

Il Distretto è un'articolazione organizzativa e funzionale di AREA, organizzato in almeno due strutture, una a carattere tecnico e l'altra a carattere amministrativo. Il Direttore del Distretto è nominato dal Consiglio di Amministrazione su proposta del Direttore Generale. Al Direttore del Distretto è attribuita anche la responsabilità di una delle strutture organizzative interne al Distretto.

Il Distretto svolge i compiti e le funzioni previsti dai regolamenti e quelli ad esso affidati dai competenti organi di AREA e assicura, nell'ambito territoriale di competenza, i servizi minimi essenziali previsti dalla Carta dei Servizi e in particolare:

- a) garantisce il rapporto con l'utenza anche mediante la costituzione dell'ufficio relazioni con il pubblico;
- b) rileva costantemente lo stato di manutenzione del patrimonio in gestione ed esegue gli interventi urgenti e indifferibili;
- c) provvede, per quanto di competenza, all'attuazione dei provvedimenti e degli interventi deliberati dall'Azienda;
- d) cura i rapporti con gli enti locali del territorio.

La struttura organizzativa dei Distretti è la seguente:

Distretto di Cagliari

Direttore del Distretto e del Servizio Tecnico: Ing. Sebastiano Bitti
Tel. 0702007265 Fax 0702007248 Email sebastiano.bitti@area.sardegna.it

Direttore del Servizio Amministrativo: Dott. Massimo Cambule
Tel. 0702007245 Fax 0702007248 Email massimo.cambule@area.sardegna.it

Distretto di Carbonia

Direttore del Distretto e del Servizio Amministrativo: Dott. Stefano Usai
Tel. 0781672900 Fax 078161943 Email stefano.usai@area.sardegna.it

Direttore del Servizio Tecnico: Ing. Salvatore Multinu
Tel. 0781672902 Fax 078161943 Email salvatore.multinu@area.sardegna.it

Distretto di Nuoro

Direttore del Distretto e del Servizio Tecnico: Arch. Giovanni Larocca
Tel. 0784242213 Fax 078432280 Email giovanni.larocca@area.sardegna.it

Direttore del Servizio Amministrativo: Dott.ssa Viviana Pittalis
Tel. 0784242224 Fax 078232280 Email viviana.pittalis@area.sardegna.it

Distretto di Oristano

Direttore del Distretto e del Servizio Tecnico: Ing. Marco Crucitti
Tel. 078331431 Fax 07833143239 Email marco.crucitti@area.sardegna.it

Direttore del Servizio Amministrativo: Dott.ssa Flavia Adelia Murru
Tel. 07833143202 Fax 07833143239 Email adelia.murru@area.sardegna.it

Distretto di Sassari

Direttore del Distretto e del Servizio Amministrativo: Dott.ssa Olga Manca
Tel. 079221200 Fax 079242007 Email olga.manca@area.sardegna.it

Direttore del Servizio Tecnico: Ing. Gianpaolo Sanna
Tel. 079221231 Fax 079242007 Email gianpaolo.sanna@area.sardegna.it

LA CARTA DEI SERVIZI DI AREA

1. FINALITÀ E I RICHIAMI NORMATIVI

La Carta dei Servizi di AREA è il patto che regola i rapporti tra l'Azienda e i suoi utenti.

Con l'adozione della Carta dei Servizi AREA assume l'impegno all'osservanza di predeterminati standard di qualità dei servizi e, contestualmente, attribuisce all'utente il potere di controllarne direttamente il rispetto.

L'istituto della Carta dei Servizi è introdotto nel nostro ordinamento giuridico con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 contenente i principi cui deve uniformarsi progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.

La legge regionale 8 agosto 2006, n. 12 istitutiva di AREA prevede l'adozione della Carta dei Servizi a garanzia di un corretto e trasparente rapporto con gli utenti. La Carta individua, altresì, i diritti e i doveri dell'utenza e dell'Azienda, anche allo scopo di favorire la gestione diretta dei servizi da parte dell'utenza stessa.

La legge citata prevede, inoltre, che il Distretto assicuri, nell'ambito territoriale di competenza, i servizi minimi essenziali previsti dalla Carta dei Servizi ed in particolare garantisca il rapporto con l'utenza anche mediante la costituzione dell'ufficio relazioni con il pubblico.

2. PUBBLICITÀ DELLA CARTA

AREA si impegna ad informare l'utenza dell'approvazione della presente Carta anche tramite gli organi d'informazione e appositi avvisi presso gli uffici dell'Azienda.

La Carta è consegnata a tutti gli assegnatari.

La Carta è pubblicata nel sito internet dell'Azienda (www.area.sardegna.it) e copia di essa è consultabile in ogni punto di ricevimento del pubblico.

3. MODIFICA DELLA CARTA

La Carta è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione, dal monitoraggio delle prestazioni, dalle valutazioni degli utenti e a seguito di variazioni del quadro normativo.

Gli utenti sono informati di ogni modifica e aggiornamento con le modalità indicate nel precedente paragrafo 2.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta è valida su tutto il territorio regionale, a far data dall'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione.

PARTE PRIMA

I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

AREA eroga i propri servizi nel rispetto dei principi in tema di servizi pubblici contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24 gennaio 1994.

1. EGUAGLIANZA

AREA garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

AREA adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

2. IMPARZIALITÀ

AREA ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

3. CONTINUITÀ

AREA si impegna ad erogare i servizi in maniera continua e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti nei casi di funzionamento irregolare del servizio.

4. PARTECIPAZIONE

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso di AREA che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia e dal Regolamento in materia di procedimenti e di diritto di accesso ai documenti amministrativi approvato con la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 48/2 del 12/03/2008.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

AREA si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio erogato.

5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

AREA, nell'erogazione dei servizi, si informa ai principi dell'efficienza e dell'efficacia attraverso il miglior utilizzo delle risorse a disposizione.

PARTE SECONDA

GLI STANDARD GENERALI DEI SERVIZI

AREA si impegna a garantire nell'erogazione dei servizi standard di qualità inerenti la semplificazione delle procedure, la trasparenza, la comunicazione e l'informazione, l'accoglienza, la cortesia e la disponibilità.

1. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

L'Azienda si impegna alla semplificazione delle procedure attraverso:

- a) l'attuazione delle disposizioni vigenti in materia di autocertificazione;
- b) la ricerca di accordi con le altre pubbliche amministrazioni per l'acquisizione d'ufficio della documentazione necessaria per l'istruttoria dei procedimenti, detenuta istituzionalmente dalle stesse, anche attraverso la progressiva implementazione di forme di collegamento telematico;
- c) l'adozione di semplificazioni procedurali atte ad eliminare reiterazioni di adempimenti che si ripercuotono negativamente sulla tempestività dell'erogazione dei servizi;
- d) la standardizzazione delle procedure e l'informatizzazione dei flussi documentali;
- e) la predisposizione e la pubblicazione, anche on line, della modulistica relativa ai servizi erogati.

2. TRASPARENZA

L'Azienda si impegna a garantire la conoscibilità esterna dell'attività amministrativa e l'accessibilità agli atti e ai documenti amministrativi nel rispetto della normativa sulla privacy.

Sono soggetti a pubblicazione sull'albo aziendale e sul sito di AREA (www.area.sardegna.it) oltre allo Statuto e ai Regolamenti:

- a) le deliberazioni del Consiglio di Amministrazione;
- b) i provvedimenti adottati dal Presidente su delega del Consiglio o in caso di necessità e urgenza;
- c) le determinazioni dirigenziali e direttoriali;
- d) i bandi di gara e di concorso.

È soggetto a pubblicazione, inoltre, l'elenco dei programmi di nuova costruzione, restauro o ristrutturazione finanziati con risorse regionali e statali con l'indicazione delle opere, dell'importo

dei finanziamenti, dello stato di attuazione degli interventi e della data presunta di fine lavori e di consegna degli alloggi. Per ogni opera sono indicati oltre al RUP, il progettista, il direttore dei lavori e l'impresa appaltatrice. Tale pubblicazione è aggiornata trimestralmente.

3. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

L'Azienda si impegna all'implementazione delle modalità e delle forme di comunicazione e informazione all'utenza, attraverso:

- a) l'apertura dei Front Office degli URP dei Distretti con il compito di acquisire, registrare e seguire tutte le richieste, istanze, segnalazioni e reclami da parte degli utenti, comprese le richieste di interventi manutentivi. Gli URP tengono costantemente aggiornati gli utenti sullo stato delle pratiche fino alla conclusione dei procedimenti e acquisiscono le valutazioni sui servizi prestati;
- b) l'istituzione di appositi "punti di informazione" dislocati sul territorio;
- c) la predisposizione e distribuzione di opuscoli e dépliant sull'accesso ai servizi;
- d) la diffusione, anche attraverso i mass-media locali, di comunicati in ordine a disposizioni di carattere generale, la cui sollecita conoscenza è condizione indispensabile per il corretto e tempestivo esercizio di un diritto o per la puntuale ottemperanza ad un obbligo da parte degli utenti;
- e) il continuo aggiornamento del sito internet istituzionale.

4. ACCOGLIENZA, CORTESIA E DISPONIBILITÀ

L'Azienda si impegna ad assicurare l'accoglienza, la cortesia e la disponibilità del personale. A tal fine:

- a) rende pienamente operativa la rete degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico costituita dagli URP istituiti presso i Distretti e dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale;
- b) adotta misure idonee a rendere più agevole per l'utente l'accesso ai servizi quali la flessibilità degli orari di ricevimento, la possibilità di prenotazione telefonica degli appuntamenti, l'assegnazione di numeri progressivi per regolare l'afflusso agli sportelli, le agevolazioni per particolari categorie di utenti (portatori di handicap e anziani);
- c) assicura la riconoscibilità degli operatori che gestiscono il contatto con il pubblico, ribadendo l'obbligatorietà del relativo cartellino di riconoscimento.

LE ATTIVITÀ E I SERVIZI EROGATI

Area attraverso la rete degli URP si impegna a fornire agli utenti le informazioni, la modulistica e l'assistenza necessari per l'accesso ai servizi.

Vengono di seguito riportate le principali attività svolte dagli uffici e i principali servizi erogati.

Scelta dell'alloggio e stipula del contratto di locazione. (Art. 18, l.r. 13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Gli alloggi di edilizia residenziale pubblica sono assegnati dal Comune nel cui territorio sono situati, sulla base di graduatorie redatte a seguito di bando pubblico.

Il Comune provvede a comunicare all'avente diritto il provvedimento di assegnazione.

La scelta dell'alloggio, nell'ambito di quelli da assegnare, è compiuta dall'assegnatario nel rispetto degli standard abitativi regionali e osservando l'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria.

AREA, sulla base del provvedimento di assegnazione, convoca l'assegnatario per la stipula del contratto di locazione e per la successiva consegna dell'alloggio. Nella lettera di convocazione è indicata la documentazione che l'assegnatario è tenuto a presentare.

L'assegnatario provvede al versamento del deposito cauzionale e al pagamento delle spese contrattuali secondo gli importi e nei termini comunicati dall'Azienda.

L'alloggio deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario entro trenta giorni o, se si tratta di lavoratore emigrato all'estero, entro sessanta giorni dalla consegna. L'inosservanza di tali termini comporta la decadenza dall'assegnazione e la risoluzione di diritto del contratto di locazione.

Qualora si tratti di alloggi di risulta, gli stessi devono essere occupati stabilmente entro tre giorni dalla consegna. Trascorso tale termine si provvede a nuova assegnazione.

Il canone di locazione o d'uso.
(Artt. 32-37, l.r. 13/1989 - Artt. 1-3 e art. 11, l.r. 7/2000)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Il canone è determinato da AREA sulla base del valore dell'alloggio e del reddito complessivo del nucleo familiare. A tal fine l'assegnatario è collocato in fasce di reddito sulla base del reddito dichiarato o accertato dall'Azienda.

AREA comunica agli assegnatari le modalità di determinazione del canone.

Il pagamento del canone va eseguito mediante i bollettini di conto corrente postale inviati dall'Azienda. In caso di mancato ricevimento o di smarrimento del bollettino, va richiesto all'ufficio competente un duplicato.

Il pagamento deve avvenire presso gli Uffici Postali entro il termine indicato nel bollettino. Eventuali ritardi nel pagamento comportano l'addebito degli interessi.

AREA può prevedere altre forme di pagamento, informandone l'utenza.

Tutti i componenti del nucleo familiare sono obbligati al pagamento del canone in solido con l'assegnatario.

Variazione del canone di locazione o d'uso.
(Artt. 23 e 38, l.r. 13/1989 - Art. 6, l.r. 7/2000)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

La variazione del reddito complessivo del nucleo familiare comporta la modifica del canone quando determina la collocazione in una diversa fascia di reddito.

AREA aggiorna annualmente la situazione reddituale degli assegnatari procedendo all'acquisizione della relativa documentazione.

L'assegnatario che subisce nel corso dell'anno una diminuzione di reddito ha diritto ad essere collocato in una fascia di reddito inferiore. A tal fine deve presentare apposita domanda ad AREA. L'eventuale variazione del canone decorre dal 1° gennaio dell'anno successivo alla comunicazione.

Qualora l'assegnatario comprovi una riduzione del proprio reddito derivante da perdita del posto di lavoro o altra grave causa, quale ad esempio la cassa integrazione, ha diritto ad ottenere la revisione del canone dal mese successivo a quello in cui si è verificata la riduzione del reddito.

Il procedimento si conclude entro il termine di venti giorni dalla presentazione dell'istanza di revisione del canone.

L'assegnatario è tenuto ad informare AREA del venir meno delle condizioni che avevano determinato la riduzione del canone entro 30 giorni dal nuovo evento. Il nuovo canone si applica dal mese successivo a quello in cui si è verificato l'incremento del reddito.

Colui che, nel corso del rapporto, superi il limite di reddito previsto per l'assegnazione, fino ad un massimo pari al doppio di tale limite, è tenuto a versare un canone maggiorato. Qualora il superamento del reddito persista per oltre due anni AREA provvede ad informare il Comune competente per l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

Morosità. (Artt. 22, l.r. 13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

La morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone è causa di risoluzione del contratto e di decadenza dall'assegnazione.

Il mancato pagamento degli oneri accessori (autogestione e condominio) è considerato a tutti gli effetti inadempimento contrattuale.

Gli assegnatari morosi possono richiedere la rateizzazione del debito sottoscrivendo un apposito piano di rientro di durata non superiore ai cinque anni e impegnandosi a corrispondere oltre al canone corrente, ratei regolari maggiorati degli interessi legali. La sottoscrizione del piano di rientro determina il venir meno dello stato di morosità e la cessazione dei procedimenti legali in atto.

Nei confronti degli assegnatari che non regolarizzino la propria posizione debitoria AREA procede alla messa in mora, invitando l'utente ad effettuare il pagamento della somma dovuta e degli interessi legali maturati, entro il termine di 60 giorni.

Decorso inutilmente detto termine, AREA adotta il provvedimento di risoluzione del contratto invitando l'assegnatario a rilasciare l'alloggio entro i successivi 90 giorni ed avvia azione legale per il recupero del credito.

Il provvedimento di rilascio costituisce titolo esecutivo nei confronti di chiunque occupi l'alloggio e non è soggetto a graduazioni o a proroghe.

AREA è tenuta a perseguire la morosità nei confronti di tutti i componenti del nucleo familiare, percettori di reddito o titolari di diritti su beni, i quali sono obbligati in solido con l'assegnatario.

La risoluzione non ha luogo se la morosità è dovuta a stato di disoccupazione, grave malattia o morte dell'assegnatario qualora ne siano derivate l'impossibilità o la grave difficoltà ad effettuare il regolare pagamento del canone.

Tale impossibilità o grave difficoltà non può comunque valere per più di sei mesi, salve motivate eccezionali proroghe. In tal caso non sono applicabili gli interessi di mora.

L'assegnatario in condizioni di indigenza può accedere, avendone i requisiti, ai contributi del Fondo Sociale.

Assegnazione contributi del Fondo sociale.
(Art.5, l.r. 7/2000)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Il contributo del Fondo sociale è rivolto agli assegnatari in condizioni di indigenza che non possono sostenere l'onere del pagamento del canone di locazione, del rimborso delle spese di amministrazione, gestione, manutenzione del patrimonio e di quello dipendente da eventuali servizi prestati, nonché gli oneri derivanti da situazioni di morosità e condominiali.

Le modalità di funzionamento e gestione del Fondo sono stabilite dalla Giunta Regionale. Attualmente sono individuate le seguenti situazioni di disagio:

- a) nucleo familiare comprendente soggetti disabili o affetti da gravi malattie croniche o terminali comportanti grave ed effettivo disagio economico attestato dai Servizi Sociali del Comune;
- b) canone di locazione che, incrementato delle spese per eventuali servizi e di quelle condominiali, ecceda l'incidenza percentuale massima sul reddito indicata nella tabella allegata alla l.r. 7/2000;
- c) canone annuo di locazione che, incrementato delle spese indicate nella precedente lettera b) e degli oneri derivanti dal ripiano del debito maturato per morosità pregresse, ecceda l'incidenza percentuale massima sul reddito indicata nella tabella sopra citata.

AREA pubblica periodicamente il bando per l'assegnazione dei contributi nel quale sono indicati i criteri di attribuzione del punteggio, le modalità e i termini di presentazione delle domande e la documentazione da allegare.

La graduatoria formata sulla base dei punteggi ottenuti è pubblicata nell'albo aziendale e per estratto nel sito internet dell'Azienda.

Ampliamento nucleo familiare. (Art. 19, l.r.13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Nel corso del rapporto è possibile che il nucleo familiare dell'assegnatario subisca modificazioni per effetto dell'inserimento di nuovi componenti (nascita, matrimonio, convivenza more uxorio ecc...).

Ogni variazione nella composizione del nucleo familiare deve essere comunicata all'Azienda con l'indicazione dei dati anagrafici e reddituali del nuovo componente.

AREA autorizza l'ampliamento stabile del nucleo familiare qualora non vengano meno i requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio e sussistano, per le persone prive di vincoli di parentela o affinità, le finalità di costituzione di una stabile e duratura convivenza con i caratteri della mutua solidarietà ed assistenza economica ed affettiva.

Il canone è ricalcolato sulla base del reddito complessivo del nuovo nucleo familiare.

Il termine di conclusione del procedimento è di venti giorni dalla presentazione dell'istanza o dalla presentazione della documentazione integrativa richiesta.

L'ampliamento stabile del nucleo familiare attribuisce al nuovo componente autorizzato, sussistendo le altre condizioni previste dalla legge, il diritto al subentro.

Ospitalità temporanea. (Art. 19, l.r.13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

L'assegnatario che intenda ospitare terze persone nel proprio alloggio per periodi superiori ai sei mesi è tenuto a presentare apposita domanda di autorizzazione ad AREA con l'indicazione dell'inizio, della durata e delle motivazioni dell'ospitalità.

L'autorizzazione può essere concessa per un periodo complessivamente non superiore a due anni, ed è prorogabile per un solo ulteriore biennio per documentate ragioni di effettiva rilevanza sociale.

Il termine di conclusione del procedimento è di venti giorni dalla presentazione dell'istanza o dalla presentazione della documentazione integrativa richiesta.

L'ospitalità temporanea non attribuisce il diritto al subentro.

L'ospitalità non eccedente i sei mesi di durata non necessita di autorizzazione.

Allontanamento temporaneo dall'alloggio. (Art. 21, l.r.13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

L'assegnatario per non incorrere nella decadenza dall'assegnazione deve risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato.

Qualora voglia allontanarsi dall'alloggio per un periodo superiore ai tre mesi deve presentare apposita istanza di autorizzazione ad AREA indicando il periodo dell'allontanamento e le motivazioni.

AREA autorizza l'allontanamento temporaneo, verifica lo stato di occupazione dell'alloggio durante l'assenza dell'assegnatario e accerta l'effettivo rientro dello stesso.

In caso di allontanamento non giustificato AREA richiede al Comune competente l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

Cambio di alloggio. (Artt. 25-28, l.r.13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Successivamente alla stipula del contratto è ammesso il cambio di alloggio nelle ipotesi di scambio consensuale e di mobilità programmata dai Comuni.

Lo scambio consensuali degli alloggi è consentito su richiesta degli assegnatari.

A tal fine entrambi gli assegnatari interessati devono presentare apposita domanda di autorizzazione ad AREA. L'Azienda verifica l'assenza di impedimenti che ostino al mantenimento dell'alloggio e il rispetto degli standard abitativi regionali.

Il termine di conclusione del procedimento è di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza o dalla presentazione della documentazione integrativa richiesta.

AREA favorisce gli scambi consensuali attraverso la raccolta, presso ogni sportello URP, dei dati degli assegnatari interessati allo scambio, la formulazione di possibili abbinamenti e l'interscambio dei dati con gli enti locali.

Per ciascun assegnatario è ammesso di norma un solo cambio nell'arco di cinque anni, salvo l'insorgere di situazioni gravi ed imprevedibili.

Non possono essere eseguiti cambi di alloggio nei confronti degli assegnatari che abbiano perduto i requisiti previsti per la conservazione dell'assegnazione né per coloro che abbiano violato le clausole contrattuali.

I programmi di mobilità dell'utenza, a carattere biennale, sono promossi dai Comuni attraverso la pubblicazione periodica di appositi bandi, ai fini dell'eliminazione delle condizioni di sotto utilizzazione o sovraffollamento degli alloggi pubblici, nonché dei disagi abitativi di carattere sociale. Detti bandi sono promossi d'intesa con AREA e con le organizzazioni dell'inquilinato.

Subentro nell'assegnazione e voltura del contratto di locazione.
(Art.19, l.r.13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

In caso di decesso dell'assegnatario subentrano nell'assegnazione, sussistendo le condizioni previste dalla legge, i componenti del nucleo familiare.

Il diritto al subentro compete, nell'ordine, ai seguenti componenti:

- al coniuge, ai figli legittimi, naturali, riconosciuti ed adottivi ed agli affiliati, se conviventi con l'assegnatario alla data del decesso;
- al convivente more uxorio, agli ascendenti, ai discendenti ed ai collaterali fino al terzo grado, se conviventi con l'assegnatario da almeno da due anni;
- alle persone non legate all'assegnatario da vincoli di parentela od affinità, purché conviventi con lo stesso da almeno due anni.

In caso di separazione, di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili del medesimo, AREA provvede all'eventuale voltura del contratto di locazione uniformandosi alla decisione del giudice.

Il soggetto interessato comunica ad AREA il verificarsi di una delle condizioni sopra indicate e presenta istanza di subentro o voltura.

AREA verifica la presenza dei requisiti previsti dalla legge e che non sussistano per il subentrante e gli altri componenti del nucleo familiare condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio.

Il termine di conclusione del procedimento è di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza o della documentazione integrativa richiesta.

La manutenzione dell'alloggio.
(D.P.R. 380/2001 – l.r. 23/1985 - Decreto Ass. LL.PP. 2/5/1996 n. 221/2)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico del Distretto

L'assegnatario è tenuto ad eseguire tutte le riparazioni e le manutenzioni poste a suo carico dal Regolamento per la suddivisione delle spese accessorie tra ente gestore e assegnatari (Allegato). Gli interventi a carico di AREA sono eseguiti sulla base della programmazione dell'attività manutentiva e su segnalazione da parte dell'assegnatario.

L'assegnatario può presentare la segnalazione per iscritto, per fax, via e-mail, per telefono o recandosi presso l'ufficio URP del Distretto competente.

La segnalazione è soggetta a una prima classificazione del tipo: Pronto Intervento, Manutenzione Urgente o Manutenzione Ordinaria. Ad ogni classe corrispondono lavorazioni e tempi di intervento diversi.

Nel caso di Pronto Intervento, la chiamata segue un percorso privilegiato; il tecnico di zona è informato della richiesta ed effettua nel più breve tempo possibile un sopralluogo, previo contatto con l'assegnatario, al fine di verificare la gravità del danno, definire gli interventi necessari per eliminare stati di pericolo e garantire l'incolumità e la salute delle persone, nonché evitare gravi limitazioni d'uso dei locali. I lavori sono eseguiti dall'impresa tempestivamente.

Nei casi di Manutenzione Urgente e Ordinaria la segnalazione è trasmessa al tecnico di zona per essere valutata e classificata e a seguito di sopralluogo inserita nell'elenco degli interventi manutentivi da eseguire. Dopo l'esecuzione dei lavori il Tecnico dell'Azienda effettua un secondo sopralluogo per la verifica dei lavori effettuati.

Nell'ipotesi di assegnatario moroso verranno eseguiti esclusivamente gli interventi manutentivi necessari a salvaguardare l'incolumità di persone o cose.

La manutenzione programmata (straordinaria e di recupero) è riferita a più alloggi siti in ambiti territoriali omogenei. Ciascun intervento è condotto secondo le procedure stabilite dalla normativa in materia di lavori pubblici. Le procedure sono suddivise nelle seguenti fasi: progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva; gara per l'affidamento dell'appalto; esecuzione dell'appalto; collaudo tecnico-amministrativo finale.

L'intervento di manutenzione può essere effettuato, previa autorizzazione di AREA, da un'impresa incaricata dall'assegnatario che provvederà ad anticipare le spese. Detto importo verrà rimborsato da AREA all'atto della presentazione della fattura. L'autorizzazione è concessa previa verifica, tra l'altro, dei lavori da eseguire e del rispetto del prezziario di riferimento.

Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio e all'installazione di impianti.
(D.P.R. 380/2001 - l.r. 23/1985 – Decreto Ass. LL.PP. 2/5/1996 n. 221/2)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico del Distretto

L'assegnatario è tenuto a non eseguire nell'alloggio e nell'edificio opere abusive e modifiche agli impianti esistenti.

È necessaria l'autorizzazione di AREA qualora l'assegnatario intenda eseguire lavori diversi da quelli posti a suo carico dal Regolamento per la suddivisione delle spese accessorie tra ente gestore e assegnatari o installare impianti integrativi (termici, elettrici, ecc...).

L'ufficio verifica la compatibilità dell'intervento proposto con la destinazione, le caratteristiche architettoniche e strutturali dell'immobile.

I lavori autorizzati devono essere eseguiti a carico dell'assegnatario nel rispetto della normativa edilizia vigente e delle eventuali prescrizioni di AREA.

Gli interventi per l'eliminazione delle barriere architettoniche.
(l.r. 32/1991 – D.P.R. 380/2001 – l.r. 23/1985)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico del Distretto

AREA su richiesta dell'assegnatario o dell'amministratore dello stabile provvede alle modifiche dell'alloggio e del fabbricato necessarie per rispondere alle esigenze dell'assegnatario o di un componente del nucleo familiare, affetto da gravi difficoltà motorie, sensoriali o psichiche.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare delle modifiche pienamente rispondenti alle necessità del richiedente, AREA favorisce lo scambio con altro alloggio idoneo o più facilmente ristrutturabile.

Gli interventi possono anche essere programmati con riferimento a più alloggi siti in ambiti territoriali omogenei.

Le modalità progettuali e i tempi di esecuzione dipendono, di volta in volta, dalla tipologia di intervento.

L'Autogestione.

(Art. 29, l.r. 13/1989 – Decreto Ass. LL.PP. 2/5/1996 n. 221/2)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico nei Distretti; Direzione del Distretto nel Distretto di Cagliari.

La gestione degli spazi comuni e dei servizi accessori dei fabbricati è attuata dagli assegnatari secondo quanto stabilito nel Regolamento di autogestione degli alloggi di ERP, approvato con Decreto Assessore Lavori Pubblici n.221/2 del 2.5.1996, e nel contratto di locazione.

L'autogestione provvede alla gestione dei servizi comuni, stipulando i contratti di servizi, forniture e di manutenzione e ripartendo le spese tra i singoli assegnatari.

AREA offre all'autogestione assistenza tecnica e amministrativa.

Le eventuali segnalazioni di danni o anomalie riscontrate nelle parti comuni del fabbricato a carico di AREA devono essere segnalate al responsabile dell'amministrazione delle parti comuni e da questo all'Azienda.

Gli assegnatari che si rendono morosi verso l'autogestione sono considerati a tutti gli effetti inadempienti degli obblighi derivanti dal contratto di locazione.

Il Condominio.

(Art. 30, l.r. 13/1989 – Artt. 1117 e seg. del Codice Civile)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico nei Distretti; Direzione del Distretto nel Distretto di Cagliari.

Il condominio si configura quando coesistono almeno due proprietari diversi nello stesso edificio.

La nomina di un amministratore condominiale è obbligatoria quando i condomini sono più di quattro.

Le spese a carico dei proprietari sono ripartite tra AREA e altri condomini in misura proporzionale alle quote (millesimi) di proprietà di ciascuno e secondo quanto previsto nel regolamento condominiale.

Norme di buon vicinato.
(Codice civile – Regolamenti comunali - Regolamento di Autogestione/Condominiale)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Tecnico dei Distretti; Direzione del Distretto nel Distretto di Cagliari.

L'assegnatario e i componenti del nucleo familiare, nonché le persone temporaneamente ospitate nell'alloggio, sono tenuti ad osservare gli obblighi ed i divieti relativi ai rapporti di vicinato previsti, oltre che dalla normativa vigente, dal contratto di locazione.

In caso di inosservanza delle norme di buon vicinato AREA contesta all'assegnatario la violazione delle disposizioni, promuovendo tutte le azioni necessarie e, ove dovuto, segnalando i fatti all'Autorità competente per i provvedimenti del caso.

Disdetta del contratto e riconsegna dell'alloggio.
(Contratto di locazione)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

L'assegnatario che intende riconsegnare l'alloggio deve darne comunicazione formale ad AREA nei modi e nei termini previsti nel contratto, indicando la data in cui lascerà l'immobile libero da persone e cose.

L'assegnatario deve essere in regola col pagamento dei canoni, delle spese condominiali o di autogestione, deve sgomberare completamente l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, magazzino, garage, ecc.), disdire le utenze (gas, luce, telefono, ecc.) e riportare i locali nell'originario stato.

Un incaricato dell'Azienda, previo sopralluogo nell'immobile, stilerà, in contraddittorio con l'assegnatario, il verbale di riconsegna dell'alloggio contenente anche la relazione sullo stato di manutenzione dell'alloggio stesso e delle sue pertinenze.

In mancanza di quest'ultimo, l'alloggio non si intende riconsegnato e l'assegnatario è tenuto al pagamento del canone e delle quote condominiali o di autogestione.

Restituzione del deposito cauzionale.
(Codice civile, Contratto di locazione)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

All'atto della cessazione della locazione AREA provvede alla restituzione del deposito cauzionale versato.

La restituzione è subordinata alla condizione che l'assegnatario sia in regola con il pagamento del canone, abbia rilasciato l'immobile in buone condizioni di manutenzione e non sussistano pendenze debitorie.

In caso contrario AREA trattiene il deposito cauzionale e si riserva di agire per il recupero delle ulteriori somme dovute.

Il termine di conclusione del procedimento è di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza o dall'accertamento d'ufficio.

Restituzione di somme erroneamente versate.
(Codice civile)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Le somme erroneamente versate sono da AREA restituite entro il termine di trenta giorni dalla presentazione dell'istanza o dall'accertamento d'ufficio.

Nel caso in cui l'assegnatario, nell'ambito del rapporto locativo, versi somme maggiori di quelle dovute, l'Azienda provvede a compensare i versamenti eccedenti con gli importi inerenti i canoni correnti.

Acquisto dell'alloggio assegnato.
(L. r. 22/1995 - Legge 560/1993)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

L'assegnatario può acquistare l'alloggio assegnato a condizione che:

- 1) l'alloggio sia inserito nel piano di vendita approvato con delibera della Giunta Regionale;
- 2) conduca l'alloggio a titolo di locazione da oltre cinque anni;
- 3) sia in possesso di tutti i requisiti previsti dalla legge per il mantenimento della qualifica di assegnatario (residenza, reddito, non titolarità di altri diritti reali, ecc.);
- 4) sia in regola con il pagamento del canone e delle altre spese.

Possono acquistare l'alloggio anche i familiari conviventi con l'assegnatario in presenza delle medesime condizioni previste per quest'ultimo. In caso di acquisto da parte del familiare convivente è fatto salvo il diritto di abitazione in favore dell'assegnatario.

Area comunica all'assegnatario l'inserimento dell'immobile assegnato nel piano di vendita invitandolo a proporre domanda di acquisto.

La domanda deve essere presentata al Distretto competente sulla base dell'apposito modulo debitamente compilato e completo degli allegati previsti.

L'assegnatario può autonomamente presentare istanza di acquisto anche in assenza di comunicazione da parte dell'Azienda.

L'ufficio, verificata la sussistenza dei requisiti previsti in capo all'assegnatario, procede alla determinazione del prezzo di cessione e alla predisposizione della documentazione amministrativa e tecnica necessaria alla stipula del contratto. Invia quindi all'interessato una lettera contenente tutte le condizioni di vendita (prezzo, modalità di pagamento, ecc.).

Il pagamento può essere effettuato in unica soluzione o ratealmente.

Le spese relative all'atto di compravendita sono a totale carico dell'acquirente.

Nell'ipotesi di pagamento rateale l'acquirente può richiedere in qualsiasi momento di saldare anticipatamente il prezzo di cessione dell'alloggio. Area, entro il termine di 15 giorni dalla richiesta del saldo anticipato, comunica l'ammontare del residuo prezzo di cessione e le modalità di versamento.

Diritto di prelazione.
(legge 560/1993 – legge 513/1977)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Gli alloggi acquistati non possono essere alienati, anche parzialmente, né può essere modificata la destinazione d'uso, per un periodo di 10 anni dalla registrazione del contratto di acquisto e comunque fino a quando non sia stato pagato interamente il prezzo.

L'acquirente, trascorso tale periodo di tempo e pagato integralmente il prezzo, per poter alienare l'alloggio deve darne comunicazione ad AREA che potrà esercitare il diritto di prelazione all'acquisto.

Il diritto di prelazione si estingue con il versamento a favore di AREA di un importo pari al dieci per cento del valore dell'immobile, calcolato sulla base degli estimi catastali. La richiesta deve essere presentata al Distretto competente. L'Ufficio, effettuate le verifiche istruttorie, comunica l'importo e le modalità di pagamento.

AREA, verificato il pagamento, dichiara entro il termine di trenta giorni l'estinzione del diritto di prelazione.

Atto di quietanza/cancellazione di ipoteca.
(L. r. 22/1995 - Legge 560/1993)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Nell'ipotesi di acquisto dell'alloggio con pagamento rateale l'acquirente, effettuato il pagamento integrale del prezzo, può richiedere l'atto di quietanza e la liberazione del bene dalle garanzie reali e da ogni altro vincolo che ne limiti la disponibilità.

AREA, verificato l'integrale pagamento del prezzo, attesta l'estinzione del debito e autorizza la liberazione del bene dai vincoli reali.

Le spese sono a carico del richiedente.

Il termine di conclusione del procedimento è di trenta giorni dalla presentazione della richiesta.

Annullamento e decadenza dall'assegnazione. (Artt. 20 e 21, l.r. 13/1989)

L'annullamento e la decadenza dall'assegnazione comportano la risoluzione di diritto del contratto.

L'annullamento è disposto dal Comune competente nei casi di assegnazione:

- a) avvenuta in contrasto con le norme vigenti al momento dell'assegnazione medesima;
- b) ottenuta sulla base di dichiarazioni mendaci o di documenti risultati falsi.

La decadenza dall'assegnazione è dichiarata dal Comune nei casi in cui l'assegnatario:

- a) abbia ceduto, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- b) non abiti stabilmente nell'alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso;
- c) abbia adibito l'alloggio ad attività illecite;
- d) abbia perduto i requisiti prescritti per l'assegnazione;
- e) fruisca di reddito annuo complessivo, per il nucleo familiare, superiore al limite stabilito per la permanenza.

Qualora AREA, d'ufficio o su segnalazione, venga a conoscenza di circostanze che possano configurare le ipotesi previste per l'annullamento o la decadenza dell'assegnazione provvede immediatamente ad informare il Comune competente per l'avvio delle relative procedure.

Procedura di rilascio degli alloggi occupati illegalmente. (Art. 24, l.r. 13/1989)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

Area persegue d'ufficio o su segnalazione chi occupi senza titolo un alloggio.

Il procedimento prende avvio con la diffida all'occupante senza titolo a rilasciare l'alloggio entro 15 giorni e l'assegnazione dello stesso termine per la presentazione di deduzioni scritte e di documenti.

Decorso il termine assegnato senza che pervengano controdeduzioni o le stesse risultino non adeguate a giustificare la detenzione dell'immobile, AREA dispone con proprio atto il rilascio dell'alloggio entro un termine non superiore ai 30 giorni. L'atto costituisce titolo esecutivo e non è soggetto a graduazioni o proroghe.

Il legale rappresentante di Area persegue con querela, ai sensi dell'articolo 633 del codice penale, chi occupi senza titolo un alloggio.

In caso di cessione illegale dell'alloggio il cedente è dichiarato decaduto dall'assegnazione. La cessione a terzi dell'alloggio determina, inoltre, il venir meno dei requisiti per l'accesso agli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Locazione e acquisto di unità immobiliari ad uso diverso da abitazione.
(Art. 4, l.r. 7/2000 – l. 392/1978 – l. 560/1993)

Unità Organizzativa Competente: Servizio Amministrativo del Distretto.

AREA pubblica periodicamente appositi bandi per la locazione di unità immobiliari non residenziali distinti a seconda della tipologia dei locali (commerciali, autorimesse, cantine, ecc.).

Il canone di locazione dei locali commerciali è determinato sulla base dei valori correnti di mercato. Per i locali assegnati ad uso sociale e comunque senza fini di lucro, il canone è ridotto del 40%.

In caso di mancato o ritardato pagamento dei canoni di locazione AREA procede allo sfratto per morosità ai sensi della normativa vigente.

La vendita degli immobili non residenziali avviene sulla base di specifici piani di vendita e mediante procedure ad evidenza pubblica. L'alienazione è effettuata al prezzo di mercato sulla base del parere dell'Agenzia del Territorio.

I relativi bandi sono pubblicati sul sito internet di AREA e presso le sedi istituzionali.

PARTE TERZA

LA TUTELA DELL'UTENTE

1. RECLAMI

L'utente può segnalare ad AREA la violazione dei principi e degli standard contenuti nella Carta dei Servizi.

AREA assicura un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantisce all'utente la risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del termine indicato verrà comunicato all'utente lo stato di avanzamento della pratica ed il nuovo termine del procedimento.

Il reclamo può essere presentato dall'utente direttamente agli Uffici per le Relazioni con il Pubblico (URP) dislocati nel territorio. Nel caso di reclami che richiedono un particolare approfondimento o inerenti procedimenti specifici gli URP trasmettono gli stessi al Dirigente del Servizio/Ufficio competente.

Il reclamo può essere presentato oralmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o via e-mail. Nella predisposizione del reclamo l'utente può avvalersi dell'assistenza degli stessi URP.

Non verranno esaminati i reclami anonimi o privi degli elementi essenziali per l'individuazione dell'oggetto, dell'irregolarità denunciata o del responsabile del procedimento.

Gli URP si adeguano, di norma, al criterio della reciprocità (ad es. a richiesta telefonica/risposta telefonica) assicurando la registrazione di tutti i reclami presentati.

2. PROCEDURA CONCILIATIVA

AREA si impegna a regolamentare in conformità alle direttive in tema di gestione dei servizi pubblici, in successivo atto, apposita procedura conciliativa a tutela dell'utente o della categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante.

3. SUGGERIMENTI

L'utente può presentare suggerimenti sulle modalità di erogazione del servizio e sulla modifica della presente Carta.

I suggerimenti possono essere presentati direttamente agli URP oralmente, per iscritto, via fax, telefonicamente o via e-mail.

Gli URP dei Distretti registrano i suggerimenti e trasmettono i relativi dati all'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale. Questo Ufficio provvede ad elaborare i dati relativi ai suggerimenti al fine di proporre al Consiglio di Amministrazione le modifiche e integrazioni alla Carta dei Servizi necessarie al miglioramento del servizio.

4. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI

AREA si impegna ad effettuare rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta.

5. VALUTAZIONE DEGLI UTENTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico della Direzione Generale cura, con cadenza annuale, la predisposizione, pubblicazione e raccolta dei dati relativi alla valutazione dei servizi da parte dell'utenza. A tal fine si avvale della collaborazione degli URP dei Distretti. La rilevazione può avvenire mediante la predisposizione di appositi questionari, interviste personali o telefoniche o altre modalità.

Il Consiglio di Amministrazione è informato sui risultati delle valutazioni affinché possa assumere le deliberazioni conseguenti.

6. RESPONSABILITÀ DEI DIRIGENTI

I Dirigenti sono responsabili del rispetto della Carta dei Servizi nell'ambito del proprio Ufficio o Servizio.

L'inosservanza degli standard fissati nella presente Carta costituisce elemento di valutazione dell'operato dei dirigenti.

PARTE QUARTA

I DIRITTI E I DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

La Carta dei Servizi individua i diritti e i doveri dell'utenza anche allo scopo di favorire la gestione diretta dei servizi da parte dell'utenza stessa.

1. DIRITTI DELL'ASSEGNATARIO

- Abitare nell'alloggio assegnato. Tale diritto si estende ai componenti il nucleo familiare che, in caso di decesso dell'assegnatario, hanno la possibilità di subentrare nell'assegnazione.
- Cambiare alloggio nell'ambito della mobilità programmata dai Comuni competenti.
- Avere un canone proporzionato al reddito del nucleo familiare. L'assegnatario che abbia subito una diminuzione del reddito del nucleo familiare può chiedere la corrispondente riduzione del canone.
- Ospitare e coabitare con nuove persone previa autorizzazione di AREA.
- Utilizzare le parti comuni degli edifici e decidere sulla relativa gestione, sulla base dei regolamenti di autogestione o condominio.
- Usufruire dell'assistenza manutentiva per gli interventi posti a carico di AREA dal Regolamento per la suddivisione delle spese accessorie tra ente gestore e assegnatari.
- Accedere ai contributi del Fondo Sociale in presenza dei requisiti previsti dal relativo bando.
- Accedere agli atti e alle informazioni inerenti il rapporto con AREA e i procedimenti amministrativi con le modalità previste dalla normativa in materia e dal Regolamento in materia di procedimenti e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

2. DOVERI DELL'ASSEGNATARIO

- Rispettare la normativa nazionale e regionale in materia di edilizia residenziale pubblica, osservare le disposizioni del contratto, i regolamenti per l'autogestione e condominiale.
- Risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato.
- Destinare l'alloggio esclusivamente ad uso di civile abitazione.
- Non adibire l'alloggio ad attività illecite.
- Non cedere o sublocare l'alloggio a terzi.
- Pagare regolarmente il canone e le spese inerenti la gestione delle parti comuni dell'edificio.

- Comunicare tempestivamente ad AREA ogni variazione del nucleo familiare.
- Eseguire le manutenzioni e le riparazioni poste a carico dell'assegnatario dal Regolamento per la suddivisione delle spese accessorie tra ente gestore e assegnatari.
- Non eseguire opere abusive.
- Osservare le regole di buon vicinato.

CONTATTI

Direzione Generale Via Cesare Battisti, 6 09123 Cagliari	EMAIL area@area.sardegna.it EMAIL urp@area.sardegna.it  070 20071  070 271066
Distretto di Cagliari Via Cesare Battisti, 6 09123 Cagliari	EMAIL distretto.cagliari@area.sardegna.it  070 20071  070 2007248
Distretto di Carbonia Corso Angioy, 2 09013 Carbonia	EMAIL distretto.carbonia@area.sardegna.it  0781 672900  0781 61943
Distretto di Nuoro Via Piemonte, 2 08100 Nuoro	EMAIL distretto.nuoro@area.sardegna.it  0784 242200  0784 32280
Distretto di Oristano Via Tempio, 11 09170 Oristano	EMAIL distretto.oristano@area.sardegna.it  0783 31431  0783 3143239
Distretto di Sassari Via A. Cervi, 12 07100 Sassari	EMAIL distretto.sassari@area.sardegna.it  079 221200  079 242007
Distaccamento di Olbia Via Barcellona, 162 07026 Olbia	EMAIL distretto.sassari@area.sardegna.it  0789 26898 - 0789 206081  0789 26931

LE ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEGLI INQUILINI

AREA si impegna a promuovere una più stretta collaborazione con le Organizzazioni Sindacali degli inquilini.

Gli assegnatari possono usufruire dell'assistenza delle Organizzazioni Sindacali per l'esercizio dei propri diritti.

Si riportano i recapiti delle sedi regionali delle Organizzazioni Sindacali che hanno partecipato attivamente al confronto sulla Carta dei Servizi.

SUNIA - Sindacato Unitario Inquilini e Assegnatari

Via Col di Lana 26 – 09122 Cagliari

Tel/Fax 070 288355

sunia.cagliari@gmail.com

SICET

Via Ancona, 11 – 09100 Cagliari

Fax 070/301492

UNIAT – Unione Italiana Inquilini Ambiente e Territorio

Via Muroni, 5 C - 07100 Sassari

Tel/Fax 079 232518

uniatsardegna@tiscali.it

HABITAT SARDEGNA – Associazione Regionale Inquilini e Assegnatari

Piazza San Rocco 4 - 09100 Cagliari

Tel/Fax 070 658690

habitatsardegna@libero.it

RINVII

Sono pubblicati nel sito istituzionale di AREA (www.area.sardegna.it):

- 1) la legge regionale 8 agosto 2006, n. 12 istitutiva di AREA;
- 2) lo Statuto;
- 3) il Regolamento di organizzazione;
- 4) il Regolamento di contabilità;
- 5) il Regolamento in materia di procedimenti e di diritto di accesso ai documenti amministrativi.

Le leggi regionali in materia di edilizia residenziale pubblica sono pubblicate nel sito istituzionale della Regione Sardegna (www.regione.sardegna.it).

REGOLAMENTO PER LA SUDDIVISIONE DELLE SPESE ACCESSORIE TRA ENTE GESTORE E ASSEGNATARI.
DECRETO DELL'ASSESSORE REGIONALE DEI LAVORI PUBBLICI 2 MAGGIO 1996, N. 221/2

MANUTENZIONE RELATIVA ALLE PARTI COMUNI

A CARICO DI AREA	A CARICO DELL'ASSEGNATARIO
ASCENSORE	
1/a Installazione	
2/a Sostituzione integrale dell'impianto	
3/a Manutenzione straordinaria: sostituzione motore, ammortizzatore, parti meccaniche, parti elettriche	4/b Consumi della forza motrice e illuminazione
	5/b Riparazione ordinaria della cabina, parti meccaniche, elettriche, dei dispositivi di chiusura, della pulsantiera, ecc...
6/a Sostituzioni funi per usura: 50%	6/b Sostituzioni funi per usura: 50%
7/a Adeguamento alle norme di legge	7/b Ispezioni e collaudi periodici eseguiti dall'ENPI e da enti sostitutivi e relative tasse
	8/b Abbonamento rinnovo licenza di esercizio
AUTOCLAVE	
1/a Installazione e integrale rifacimento	
2/a Sostituzione di componenti primari (pompa, serbatoio, elemento rotante)	2/b Riparazione e sostituzione parti avariate in conseguenza dell'uso (cuscinetti, paracqua, ecc...)
	3/b Consumi forza motrice
	4/b Ricarica pressione serbatoio
SPAZI DI DISIMPEGNO DELLE CANTINE	
1/a Installazione impianto elettrico e suo rifacimento	1/b Sostituzione lampadine, riparazione impianto elettrico
2/a Installazione impianto idrico e suo rifacimento (anche parziale)	2/b Riparazione e sostituzione impianto idrico (rubinetti, saracinesche, contatori divisionali, ecc.), sostituzione lavello
3/a Tinteggiatura pareti e soffitti	3/b Consumi di energia elettrica e acqua
	4/b Pulizia e relativi materiali d'uso
	5/b Servizi di disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione
COPERTI E LASTRICI	
1/a Rifacimento della struttura del coperto, ivi compreso il manto	
2/a Rifacimento – nei lastrici solari – del manto di impermeabilizzazione e della sovrastante pavimentazione	2/b Ripassatura del manto di copertura
4/a Sostituzione e verniciatura grondaie converse, bandinelle, paraneve e pluviali	3/b Piccole riparazioni, della pavimentazione qualora l'assegnatario ne abbia diritto d'uso
5/a Rifacimento camini	4/b Pulizia grondaie e sgombero neve nei lastrici agibili
6/a Installazione parafulmini	5/b Pulizia camini e canne fumarie
	7/b Riparazione del tetto e delle gronde per rotture causate dagli utenti e loro incaricati

	per installazione e riparazione antenna TV..
CORSIE E RAMPE PER IL POSTO AUTO E GARAGE	
1/a Rifacimento e manutenzione straordinaria della pavimentazione	1/b Riparazione della pavimentazione per negligenza e colpa
2/a Installazione apparecchiature automatiche – e non automatiche – per il comando di elementi di chiusura e radio comando	2/b Riparazione degli automatismi di chiusura e radiocomando
3/a Installazione e rifacimento di impianto elettrico e d'illuminazione	3/b Sostituzione di lampadine e riparazione impianto luce
4/a Installazione impianto idrico e suo – anche parziale – rifacimento	4/b Riparazione impianto idrico (rubinetti, saracinesche, contatori divisionali) e sostituzione del lavello. Piccole riparazioni al motorino
5/a Installazione e sostituzione segnaletica verticale, esecuzione della segnaletica orizzontale	5/b Manutenzione ordinaria della segnaletica
6/a Sostituzione di elementi protettivi (guardrail, parapetti, ecc.)	6/b Riparazione degli elementi protettivi e verniciatura (guardrail, parapetti, ecc.)
7/a Installazione e sostituzione dell'impianto antincendio	7/b Ispezioni e collaudi periodici eseguiti dagli enti preposti e relative tasse di concessione
	8/b Consumi di energia elettrica e acqua, compreso il canone, per i consumi di elevata intensità
	9/b Pulizia corsie e rampe, compresi i relativi materiali d'uso
CORTILI E GIARDINI	
1/a Installazione e sostituzione di recinzioni e di cancelli, costruzione dei passi carrabili	1/b Riparazione e manutenzione dei cancelli e verniciatura relativa
2/a Installazione e sostituzione di apparecchiature automatiche – e non automatiche – per il comando di elementi di chiusura e di radiocomando	2/b Riparazione degli automatismi di chiusura e radiocomando, comprese piccole sostituzioni
3/a Esecuzione di pavimentazione di cortili, marciapiedi e camminamenti in zone verdi eseguita con materiali di qualsiasi natura	4/b Installazione, sostituzione, riparazione e verniciatura di attrezzature per la biancheria
	5/b Esecuzione e rifacimento di segnaletica dei posti macchina all'aperto
	6/b Manutenzione della floricoltura delle aree verdi, taglio del tappeto erboso, potature, giardinaggio, annaffiature, ecc.
7/a Installazione e sostituzione di impianto di irrigazione e di attrezzature sportive-ricreative (panchine, giochi per ragazzi, ecc.)	7/b Riparazione dell'impianto di irrigazione e delle attrezzature sportive-ricreative
8/a Installazione impianto di illuminazione	8/b Riparazione impianto di illuminazione, sostituzione lampadine, consumi di energia elettrica
	9/b Pulizia cortili e aree verdi
FOGNATURE E SCARICHI	

1/a Rifacimento, riparazione, disotturazione della rete fognante dal collettore urbano al fabbricato e all'interno del fabbricato stesso, installazione del sifone e rifacimento colonne montanti 3/a Rifacimento della rete di raccolta delle acque pluviali nelle aree cortilizie, ivi compresi i pozzetti a sifone 5/a Installazione e sostituzione dell'impianto di sollevamento delle acque di rifiuto, compreso l'avvolgimento elettrico della pompa	2/b Disotturazione delle colonne montanti 3/b Pulizia e spurgo dei pozzetti a sifone 4/b Spurgo dei pozzi neri e delle fosse biologiche se l'impianto è dotato di rete di scarico adeguato 5/b Riparazione e sostituzione di parti avariate dell'impianto di sollevamento in conseguenza dell'uso (cuscinetti, paracqua, ecc.)
IMPIANTO CENTRALIZZATO E SINGOLO DELLA TV	
1/a Installazione e sostituzione di impianto centralizzato TV per la ricezione di programmi nazionali ed esteri 3/a Sostituzione cavi, prese ed altri accessori, per vetustà dell'impianto centralizzato TV	1/b Riparazione dell'impianto centralizzato TV per la ricezione dei programmi nazionali ed esteri 2/b Integrazione dell'impianto centralizzato TV per la ricezione di eventuali altri canali 3/b Sostituzione cavi, prese ed altri accessori per l'ampliamento della ricezione dell'impianto centralizzato TV 4/b Installazione, riparazione e manutenzione impianto singolo TV nei caseggiati con più alloggi
RISCALDAMENTO, PRODUZIONE D'ACQUA CALDA E CONDIZIONAMENTO	
1/a Installazione e sostituzione integrale dell'impianto di riscaldamento, produzione di acqua calda e di condizionamento, prove di combustione 2/a Adeguamento dell'impianto di riscaldamento, produzione di acqua calda e condizionamento, alle leggi e ai regolamenti in materia di prevenzione incendi, contenimento dei consumi ed altro 3/a Sostituzione caldaia, bruciatore, cisterna 5/a Installazione e sostituzione dell'impianto antincendio, comprese le relative spese di collaudo, acquisto estintori	3/b Sostituzione boiler, sostituzione di apparecchiature e parti di esse per danno accidentale (radiatori, valvole, saracinesche, pompe di circolazione, manometri, termometri), avvolgimento elettrico pompe 4/b Riparazione di parti accessorie delle apparecchiature; valvole, saracinesche, pompe di circolazione, manometri e termometri 5/b Ricarica estintori, ispezioni e collaudi periodici eseguiti dagli enti preposti e relative tasse di concessione; compendi relativi alla tenuta del libretto di centrale

8/a Rifacimento del forno con materiale refrattario. Lavaggio e decalcificazione delle tubature	6/b Retribuzione degli addetti alla conduzione della caldaia, ivi compresi gli oneri assicurativi e previdenziali 7/b Acquisto combustibile, consumi e forza motrice, energia elettrica e acqua 8/b Pulizia caldaie, canne fumarie, bruciatore e locale caldaia 9/b Piccole riparazioni motorino 10/b Costo fornitura calore (consumo combustibile, assistenza tecnica forza motrice, bruciatore compreso fuochista) 11/b Spese manutenzione e funzione depuratori d'acqua 12/b Piccola manutenzione pulizia filtro impianto condizionamento e depurazione d'acqua 13/b Impianti autonomi e manutenzione ordinaria e piccole riparazioni, sostituzione caldaie, bruciatore, tubazioni, radiatori, valvole 14/b Compensi a tecnici per bilanciamento impianto tecnico 15/b Tassa USL verifica impianto
SCALE ED ALTRI	
1/a Ricostruzione struttura portante della scala, dei gradini e dei pavimenti dei pianerottoli 3/a Fornitura, sostituzione e montaggio di casellari postali 5/a Installazione e sostituzione dell'impianto elettrico, suoneria, comando tiro porte e cancelli, illuminazione vano scale, citofono ecc. 6/a Installazione dei dispositivi automatici di chiusura (chiudiporta a braccio e a pavimento) con relative chiavi. Installazione e sostituzione delle molle di chiusura delle porte d'ingresso degli edifici 8/a Installazione e sostituzione dell'impianto antincendio comprese le relative spese di collaudo, acquisto estintori 9/a Installazione di portalampane e plafoniere	2/b Tinteggiatura e verniciatura delle pareti del vanoscale, ivi compresi gli infissi, il parapetto, il corrimano, se dovuto a normale usura 3/b Riparazione e manutenzione di casellari postali 4/b Fornitura, sostituzione e montaggio di armadietti per contatori (gas, luce, acqua) 5/b Riparazione dell'impianto elettrico: suoneria, comando tiro porta e cancelli, illuminazione vano scale, citofono, ivi compresi i relais, le elettroserrature e i temporizzatori 6/b Riparazioni e sostituzioni di dispositivi automatici di chiusura e chiavi relative. Riparazione delle molle di chiusura delle porte di ingresso degli edifici 7/b Sostituzione dei vetri degli infissi 8/b Ricarica degli estintori, ispezioni e collaudi periodici eseguiti dagli enti preposti e relative tasse di concessione 9/b Riparazione di portalampane e plafoniere. Sostituzione di lampadine e di tubi al neon 10/b Consumi di energia elettrica
SERRAMENTI E INFISSI DELLE PARTI IN USO COMUNE DELLO STABILE	

1/a Installazione, riparazione e sostituzione di tutti i serramenti e infissi delle parti di uso comune dello stabile	1/b Riparazione, manutenzione e sostituzione, per negligenza e colpa, dei serramenti e infissi, delle parti di uso comune dello stabile
TRATTAMENTO DELLE ACQUE POTABILI	
1/a Installazione di impianto di trattamento delle acque potabili (addolcimento, deferrizzazione, ecc.)	1/b Riparazione e sostituzione di parti componenti l'impianto di trattamento delle acque potabili, necessaria in conseguenza dell'uso
2/a Sostituzione di parti accessorie per vetustà e danno accidentale	2/b Consumo di sali, di resine, di forza motrice, ecc.
	3/b Retribuzione dell'addetto alla conduzione dell'impianto

MANUTENZIONE RELATIVA ALLE SINGOLE UNITÀ IMMOBILIARI

A CARICO DI AREA	A CARICO DELL'ASSEGNETARIO
IMPIANTO ELETTRICO	
1/a Rifacimento integrale e manutenzione straordinaria dell'impianto elettrico	1/b Riparazioni e sostituzioni straordinarie dell'impianto elettrico, dovute a incuria
	2/b Riparazione dell'impianto elettrico per corto circuito
	3/b Sostituzione delle apparecchiature elettriche (interruttori, prese di corrente, deviatori, pulsanti e segnalatori acustici e luminosi) e delle lampadine
4/a Sostituzione degli impianti di suoneria, tiro, luce scala, citofono	4/b Riparazione degli impianti di suoneria, tiro luce scala, citofono
5/a Installazione e sostituzione per corto circuito	
IMPIANTO IDRICO, SANITARIO, GAS	
1/a Installazione e rifacimento integrale dell'impianto idrico, sanitario e gas	
2/a Sostituzione delle apparecchiature del bagno e della cucina per vetustà	2/b Sostituzione delle apparecchiature del bagno e della cucina per colpa o incuria
	3/b Pulizia dei contatori divisionali dell'acqua calda e fredda in conseguenza dell'uso e loro sostituzione se dovuta per negligenza o colpa
4/a Sostituzione delle rubinetterie (gas e acqua) per vetustà	5/b Riparazione delle rubinetterie (gas e acqua) in conseguenza dell'uso e loro sostituzione se dovuta per negligenza o colpa
	6/b Sostituzione di sifoni solo se dovute a negligenza o colpa
	7/b Disotturazione di elementi di raccolta delle colonne montanti

PARETI E SOFFITTI (INTONACI, TINTE, VERNICI, PARATI, ECC.)	
1/a Rifacimento di intonaci	1/b Rifacimento di intonaci, se dovuto a negligenza o colpa 2/b Tinteggiatura e verniciatura delle pareti e dei soffitti 3/b Montaggio di carta da parati e materiali simili
PAVIMENTI E RIVESTIMENTI	
1/a Rifacimento di pavimenti e rivestimenti 2/a Riparazione di pavimenti e rivestimenti	2/b Riparazione di pavimenti per negligenza o colpa
RISCALDAMENTO, CONDIZIONAMENTO E PRODUZIONE D'ACQUA CALDA: IMPIANTI AUTONOMI	
1/a Installazione e rifacimento integrale degli impianti autonomi di riscaldamento, condizionamento e produzione d'acqua, prove di combustione 2/a Sostituzione di parti degli impianti di riscaldamento e produzione d'acqua calda (caldaia, pompa, bruciatore, condizionatore) 3/a Installazione del bollitore dell'acqua calda; nel caso di riparazione e sostituzione del bollitore le spese sono ripartite in parti uguali con il conduttore, salvo che non si tratti di assegnatari appartenenti alla fascia di protezione	2/b Riparazione delle apparecchiature che compongono gli impianti di riscaldamento e produzione d'acqua calda (caldaia, pompa, bruciatore, ecc.); avvolgimento pompe, gigleurs, sfiato elementi riscaldanti ecc. 3/b Sostituzione e riparazione del bollitore dell'acqua calda, in parti uguali con l'Ente gestore 4/b Pulizia dei bruciatori, della caldaia, del bollitore, delle canne fumarie
SERRAMENTI E INFISSI	
1/a Sostituzione di porte, telai, finestre, serrande, avvolgibili, persiane 3/a Riparazione delle porte, dei telai, delle finestre, delle persiane e sostituzione di parti accessorie delle stesse (maniglie, cornici) per vetustà	1/b Riparazione delle serrande avvolgibili nei seguenti elementi: stecche, ganci, rullo 2/b Riparazione e sostituzione delle cordelle di attacco al rullo e delle serrande avvolgibili 3/b Riparazione delle porte, dei telai, delle finestre delle persiane, e sostituzione di parti accessorie delle stesse (maniglie, cornici) 4/b Verniciatura di serramenti interni, porte telai e finestre 5/b Verniciatura di serramenti esterni: serrande avvolgibili, persiane e parapetti dei balconi

PER ULTERIORI INFORMAZIONI E/O CHIARIMENTI RIVOLGERSI AL SERVIZIO TECNICO DEL DISTRETTO DI APPARTENENZA.



Azienda regionale per l'edilizia abitativa

A CURA DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA DIREZIONE GENERALE