



CASALP

CASA LIVORNO E PROVINCIA S.p.A.

**LA CARTA
DEI SERVIZI**

Casa Livorno e Provincia s.p.a. (CASALP), nata il 1 Aprile 2004, è una società per azioni di proprietà (interamente pubblica) dei Comuni della Provincia di Livorno, che, in ossequio alla L.R. 77/98, esercitano in forma associata (LODE) le funzioni relative all'edilizia residenziale pubblica nell'ambito provinciale.

I rapporti fra *Casa Livorno e Provincia* e i Comuni della Provincia associati nel LODE (Livello Ottimale d'Esercizio), e i compiti di CASALP sono regolati dal Contratto di servizio siglato in data 3 Marzo 2005; pertanto CASALP esercita le funzioni in nome e per conto dei Comuni della Provincia di Livorno quale concessionario di pubblico servizio.

La nascita di una nuova società per azioni, in luogo di A.T.E.R. non ha modificato *la legislazione regionale di riferimento** che continua, pertanto, ad essere quella contenuta nella L.R.T. 20 Dicembre 1996 n. 96 e il Regolamento d'Utenza approvato dalla Giunta Regionale toscana il 15 Giugno 1998 con deliberazione n. 608.

* Anche se è al vaglio del Consiglio Regionale una proposta di riforma dell'Edilizia Residenziale Sociale

La presente Carta dei servizi nasce in adempimento del Contratto di servizio che lega CASALP s.p.a. ai comuni della Provincia di Livorno.

In attuazione dei contenuti di quel Contratto di servizio e degli indirizzi ricevuti dall'Assemblea dei Comuni, le strutture di CASALP operano nell'ottica di un costante miglioramento della qualità del servizio offerto, garantendo l'uguaglianza dei diritti degli utenti e la parallela assenza di discriminazioni, l'imparzialità nell'azione amministrativa (che è anche presupposto dell'uguaglianza) ed una continuità nell'erogazione che possa garantire a tutti gli utenti la certezza del servizio.

La partecipazione del singolo assegnatario, a tutela del diritto ad una corretta erogazione del servizio, è assicurata nelle forme stabilite dalla L.R. 96/96 e dal Regolamento d'utenza.

In particolare, è garantito, ad ogni soggetto, il diritto d'accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso di Casalp. Il diritto potrà essere pienamente esercitato nelle forme e modalità previste dalla L. 241 del 7 Agosto 1990 e successive modifiche. L'utente potrà produrre presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) memorie, documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, avendo pieno diritto a vedersi comunicati i risultati e gli effetti che la sua azione avrà sull'attività di CASALP, oltre che ricevere tempestiva risposta alle istanze avanzate.

È garantita, inoltre, l'informazione agli utenti tramite documenti e/o messaggi sintetici allegati alle bollette mensili inviate e tramite il sito internet aziendale



Al fine della massima chiarezza espositiva, il testo che segue è articolato in una serie di impegni di CASALP, a cui seguono quelli che, per legge, sono fissati a carico dell'assegnatario, da attuarsi nello spirito di una piena collaborazione.

Un altro obiettivo è quello della costante verifica del servizio prestato agli utenti.

Livorno, marzo 2009



Cecina, Via Bocci

Casalp si impegna a...

CONTRATTO E LOCAZIONE

Fornire **al nuovo assegnatario**, entro 10 giorni dall'assegnazione dell'alloggio effettuata dal Comune, **le informazioni necessarie** all'utilizzo di un alloggio pubblico.

Sigare il **contratto** di locazione entro 7 giorni dall'assegnazione o dalla fine dei lavori di ripristino dell'alloggio se successiva; o in caso di assegnazione di immobili di nuova costruzione a seguito di un piano organizzativo di stipula dei nuovi contratti comunicato agli assegnatari.

Determinare il canone di locazione sulla base delle documentazioni presentate al Comune e, in caso di necessità, di quella relativa alle condizioni socio-economiche del nucleo familiare assegnatario.

Effettuare biennialmente (anni dispari) una verifica sui redditi e sulla composizione del nucleo familiare e sulla base dei dati forniti, aggiornare il canone di locazione dal gennaio successivo all'anno di verifica. La mancata presentazione dei dati reddituali e/o l'inesatta dichiarazione della composizione del nucleo familiare comportano l'applicazione di un canone sanzionatorio, ben superiore a quello dovuto.

Modificare il canone di locazione (dal secondo mese successivo alla richiesta) e/o la composizione del **nucleo familiare** (dal mese successivo alla presentazione della richiesta) se sono variate le condizioni socio-economiche e la composizione del nucleo familiare stesso.

Comunicare ai nuovi assegnatari le **modalità utili per la stipula dei contratti** di allacciamento di luce, acqua e gas.



Svolgere attività di controllo sull'effettiva occupazione dell'alloggio e sul rispetto del Regolamento d'utenza.

Monitorare, ai sensi della L.R. 96/96 la permanenza dei requisiti per l'utilizzo dell'alloggio.



Portoferraio, Via Vantini

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

Accogliere le segnalazioni di interventi manutentivi negli alloggi ed effettuare le conseguenti verifiche.

Effettuare gli interventi manutentivi tramite aziende di fiducia appositamente selezionate nei tempi sotto specificati:

COMUNE DI LIVORNO

Su segnalazione **Urgente:**
intervento entro 24 ore
Non Urgente:
verifica-sopralluogo entro 48 ore

A seguito di verifica **Esito urgente:**
intervento immediato
Esito non urgente:
secondo tempi tecnici
preventivamente comunicati all'utente

COMUNI DELLA PROVINCIA

Su segnalazione **Urgente:**
intervento entro 24 ore
Non Urgente:
secondo un programma di verifiche
tempestivamente comunicato
all'utente

A seguito di verifica **Esito urgente:**
intervento immediato
Esito non urgente:
secondo tempi tecnici
preventivamente comunicati all'utente



Ripristinare gli alloggi resi disponibili a seguito di riconsegna da parte del precedente assegnatario, con adeguamento dell'impianto elettrico e sostituzione dei sanitari, ove necessario, secondo i criteri fissati dal Regolamento d'utenza in un periodo compreso tra 40 e 70 giorni a seconda delle condizioni dell'alloggio.

GESTIONI CONDOMINIALI E I SERVIZI A RIMBORSO

Amministrare i servizi accessori (luce scale, ascensore, riscaldamento, acqua e gas se centralizzati, etc...) ed effettuare la loro riscossione in forma di quote mensili in acconto con successiva rendicontazione e conguaglio annuale.

Gestire, secondo la legislazione regionale e quella nazionale, le parti comuni del fabbricato e, di conseguenza, **ripartire le relative spese**.

Collaborare con gli assegnatari e i condomini al fine di giungere ad una gestione sempre migliore degli spazi comuni.



San Pietro in Palazzi

VENDITE*

Concludere, con gli assegnatari che ne abbiano i requisiti, la stipula del contratto per la cessione di alloggi compresi nel piano di vendita e nel lotto relativo al piano di riferimento, entro 210 giorni dalla presentazione della relazione tecnica di verifica-adeguamento della corrispondenza dei dati catastali con la situazione di fatto dell'alloggio.

Determinare il prezzo di vendita degli alloggi e le modalità di vendita e di pagamento secondo quanto previsto dalla legge 560/93 e dalla delibera del Consiglio Regionale n.38/2006.

Predisporre gli atti di vendita per il rogito notarile e partecipare allo stesso.

CANONE E MOROSITÀ

Verificare mensilmente il pagamento dei canoni e delle quote accessorie, compresi i servizi a rimborso.

Avviare, in caso di mancato pagamento da parte del nucleo familiare assegnatario, tutte le azioni utili per il recupero dei crediti, comprese quelle di **pignoramento di beni, stipendi e pensioni** e quelle volte alla **revoca dell'assegnazione e allo sfratto per morosità**.

RIMBORSI AGLI UTENTI

Rimborsare agli assegnatari le somme delle quali è stato accertato tale diritto in base ai tempi sotto indicati:

- i rimborsi relativi al conguaglio della **gestione dei servizi e delle gestioni condominiali** vengono effettuati entro 20 giorni dalla redazione annuale del conto consuntivo condominiale;

* Con Delibera n. 43 del 27 maggio 2008 il Consiglio Regionale Toscano ha sospeso le vendite degli alloggi di ERP di cui alla L. 560/93. Casalp è in attesa di determinazioni regionali afferenti l'argomento.



- la **restituzione della cauzione al termine del rapporto locativo** ha luogo entro 60 giorni dall'accertamento del diritto alla restituzione conseguente alla verifica dello stato dell'alloggio o del locale, che deve essere riconsegnato nelle stesse condizioni presenti al momento dell'assegnazione, fatto salvo il deterioramento d'uso.
- i rimborsi relativi a **modifiche del nucleo familiare o dei redditi** avvengono **entro 30 giorni** a decorrere dal pagamento della somma non dovuta.



Piombino, Via De Nicola

INFORMAZIONI E RECLAMI

Assicurare agli assegnatari l'accesso **all'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP)** nella sede centrale di Livorno e negli uffici periferici di Piombino e Portoferraio, secondo gli **orari di apertura indicati nella presente carta**.

Per ogni tipo di reclamo e di richiesta di verifica, l'URP risponderà, nella generalità dei casi, alla richiesta di informazioni in tempo reale. In presenza di istanze particolari che richiedano il coinvolgimento dell'ufficio incaricato, **la risposta scritta sarà fornita entro 30 giorni**.

Il registro dei reclami è consultabile da parte dei soggetti interessati e delle Organizzazioni Sindacali a tutela dell'inquilinato.

MOBILITÀ NEGLI ALLOGGI DI E.R.P.

Segnalare, ai sensi dell'art. 21 della L.R.T. 96/96, **particolari situazioni meritevoli di attenzione** sotto il profilo economico e socio-sanitario all'apposita Commissione Comunale che gestisce la mobilità negli alloggi di E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica) attraverso la formazione di una graduatoria che consegue ad un bando di mobilità.

CASALP e il DIFENSORE CIVICO

Valutare ogni segnalazione ricevuta dal Difensore civico a seguito di istanze di assegnatari.

Rimettere alla valutazione del Difensore Civico eventuali controversie che possano insorgere fra CASALP e gli assegnatari relativamente al calcolo del canone di locazione e le spese accessorie, nonché al prezzo di vendita degli alloggi ceduti ai sensi della legge 560/1993.



Diritti dell'assegnatario:

Accedere, su semplice richiesta, ai documenti che lo riguardano relativi al rapporto di locazione e all'alloggio occupato nel rispetto delle normative sulla privacy.

Richiedere la modifica del canone mensile a seguito della variazione del reddito percepito nell'anno precedente e/o dei componenti del nucleo familiare.

Ottenere l'autorizzazione a coabitare con persone diverse dal nucleo familiare assegnatario, purché legate da vincoli di parentela entro il 3° grado, nel rispetto delle condizioni di legge vigenti.

Ottenere, nel rispetto dei requisiti di legge, **l'autorizzazione ad ospitare**, temporaneamente, per esigenze di assistenza terze persone senza che esse maturino il diritto al subentro. L'autorizzazione viene concessa per due anni, rinnovabili per il biennio successivo, senza che questo comporti maggiorazioni del canone d'affitto. Scaduti i quattro anni, qualora l'ospite non abbia cambiato residenza, viene applicata una maggiorazione sul canone del 25% rispetto all'importo normalmente pagato.

Ottenere, secondo la tempistica contenuta nella presente carta, **gli interventi manutentivi**, contribuendo al loro costo così come previsto dal Regolamento d'Utenza.

Effettuare, a propria cura e spese, **interventi di miglioria e innovazione nell'alloggio**, dopo aver avuto l'autorizzazione da Casalp e nel rispetto di tutte le norme vigenti relative agli interventi edilizi e impiantistici.

Essere informato tempestivamente sull'importo del canone mensile, sulle voci che compongono la "bolletta" e sui lavori di manutenzione effettuati e addebitati.

Ottenere la restituzione della cauzione alla fine della locazione ove l'alloggio sia riconsegnato nello stato nel quale è stato originariamente affidato all'assegnatario, salvo deterioramenti d'uso.

Doveri dell'assegnatario:

Risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato per l'intero periodo della locazione, dando tempestivamente avviso a Casalp di assenze prolungate.

Occupare l'alloggio assegnato entro 30 giorni dalla consegna.

Non subaffittare o cedere la disponibilità dell'alloggio, né adibire l'alloggio ed i locali annessi ad usi diversi da quello abitativo.

Mantenere con cura l'alloggio assegnato e consentire agli incaricati di Casalp lo svolgimento delle necessarie visite per la verifica della modalità di conduzione e delle condizioni dell'immobile e per l'effettuazione di interventi di manutenzione che lo riguardino anche indirettamente.

Osservare le norme sancite dal contratto di locazione stipulato con Casalp e dal Regolamento d'utenza regionale annesso al contratto, nonché gli eventuali regolamenti condominiali e di autogestione.

Consegnare tempestivamente, e comunque nei tempi di legge, **le dichiarazioni reddituali, la composizione del nucleo familiare e gli ulteriori documenti** richiesti da Casalp necessari alla gestione del rapporto locativo.

Pagare regolarmente il canone di locazione e gli altri importi addebitati nella bolletta inviata mensilmente (spese di luce, acqua e gas e pulizia delle parti comuni, giardinaggio ed altri servizi a rimborso, addebiti per interventi di manutenzione).

Utilizzare conformemente al Regolamento d'utenza e alle regole di una corretta convivenza civile le parti comuni dell'edificio e comunque non occuparle in modo da privare gli altri assegnatari/condomini del godimento delle stesse.

Collaborare con gli uffici CASALP al fine del raggiungimento di una sempre migliore gestione del patrimonio E.R.P.



Quanto tempo occorre per...

LOCAZIONE

Stipula contratto → Entro 7 giorni dall'assegnazione o dalla fine dei lavori di ripristino

Ingresso nell'alloggio → Entro 30 giorni dal contratto

Anagrafe utenza → Ogni 2 anni

Modifica canone → Dal 2° mese successivo alla presentazione della richiesta

Modifica nucleo familiare → Dal mese successivo alla presentazione della richiesta

Manutenzione alloggi → Interventi urgenti entro 24 ore
Interventi non urgenti secondo programmazione stabilita

Ripristino alloggi → Fra 40 e 70 giorni

Rimborsi spese condominiali → Entro 20 giorni dal conto consuntivo condominiale

Restituzione cauzione fine locazione → Entro 60 giorni

Rimborsi relativi a modifica nucleo familiare o variazione reddito → Entro 30 giorni

Coabitazione → Entro 45 giorni dalla richiesta

Subentro → Entro 45 giorni dalla richiesta

Voltura → Entro 45 giorni dalla richiesta

VENDITA

Stipula contratto → Entro 210 giorni dalla relazione tecnica

URP

Reclami → Risposta scritta entro 30 giorni

La Legge Regionale 96/96 e Il Regolamento di Utenza prevedono

Se non si presenta la
certificazione reddituale biennale

→ Canone sanzionatorio
(il doppio del canone oggettivo)
dell'alloggio

Se non si comunica l'esatta
composizione del nucleo familiare
o l'esatto ammontare del reddito

→ Annullamento
dell'assegnazione

Se si supera, per due dichiarazioni
consecutive, la soglia del reddito
per il mantenimento dell'alloggio
pubblico

→ Decadenza
dell'assegnazione

Se si diviene morosi

→ Atti dell'Ufficio Legale
(Decreto Ingiuntivo, Pignoramento,
Sfratto per morosità)

Livorno, Viale Città del Vaticano



www.casalp.it





CASALP

CASA LIVORNO E PROVINCIA S.p.A.

Viale Ippolito Nievo, 59 - 57122 Livorno
sito web: www.casalp.it

Centralino

(con operatore e segreteria messaggi in orario di chiusura al pubblico)
Tel. 0586 448611

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Tel. 0586 448675 Fax 0586-406063; Mail: m.mori@casalp.it; info@casalp.it
Lun. - Merc. - Ven 8,00 - 12,00
Mart. - Giov. 15 - 18,00

Manutenzioni immobili

Tel. 0586-448626

Servizio reperibilità tecnica (tutti i giorni 8,00-21,00)

Tel. 348 3312919

Servizio emergenza 24h

Tel. 339 2037765

Recupero crediti

Tel. 0586-448635; mail: m.geri@casalp.it

Ricevimento uffici interni

Lun. 8,45 - 12,00 Giov. 15,00 - 17,00

Segreteria Organi e Direzione

Tel. 0586-448658 Fax 0586- 448663
mail: segreteria.casalp@casalp.it

SEDI PERIFERICHE URP

Piombino

c/o Circondario Val di Cornia - Via della Resistenza, 4
Tel . 0565 263338 Fax 0565 263380(-90)
Lunedì 16,00 -18,00 – Giovedì 9,30 - 12,00

Portoferraio

c/o Palazzo Municipale
Lunedì 10,15 - 12,45 – Giovedì 15,45 -18,30
Tel. 0565 937207