

# Carta dei Servizi



**E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A.**  
Edilizia Residenziale Pubblica Massa Carrara



*Gentile utente,*

*con la presente **Carta dei Servizi**,  
**E.R.P. Massa Carrara S.p.A.** mette  
a disposizione tutte le notizie che  
possono essere utili nel rapporto con  
la Società ponendosi l'obiettivo della  
semplificazione e dell'adeguamento delle  
proprie attività ai bisogni dei cittadini.*

*La trasparenza delle attività svolte,  
la chiarezza delle informazioni, la  
disponibilità di tutta la struttura e la  
qualità dei servizi erogati costituiscono  
le caratteristiche principali del nostro  
operato sulla base delle quali instaurare un  
rapporto con l'utente basato sull'ascolto,  
la partecipazione e la disponibilità,  
traendo indicazioni utili anche attraverso i  
loro reclami e suggerimenti.*

*L'Amministratore Unico      Il Direttore Generale*  
Dott. Luca Panfietti      Ing. Giuseppe Lazzerini

# Carta dei Servizi



**E.R.P. MASSA CARRARA S.p.A.**  
Edilizia Residenziale Pubblica Massa Carrara



# SOMMARIO

Cos'è la Carta dei Servizi .....	pag. 6
Presentazione E.R.P. Massa Carrara S.p.A. ....	pag. 7
Organigramma .....	pag. 9
Principi fondamentali .....	pag. 10
Come si ottiene un alloggio .....	pag. 11
Come si conduce un alloggio .....	pag. 11
Diritti e Doveri dell'Assegnatario .....	pag. 12
Servizi erogati.....	pag. 14
Servizio Utenza .....	pag. 14
Condomini e Autogestioni .....	pag. 16
Manutenzione .....	pag. 17
Procedimenti .....	pag. 19
Comunicazione con l'utenza .....	pag. 26
Apertura Uffici .....	pag. 27
Sede .....	pag. 28
Contatti .....	pag. 28
I Sindacati degli Inquilini .....	pag. 29
Gestione dei Reclami .....	pag. 30

## Cos'è la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** rappresenta un importante strumento di trasparenza e di informazione dei servizi erogati da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. nei confronti dell'utenza, che è identificabile nelle seguenti categorie:

- Gli assegnatari di alloggi e di unità ad uso diverso dall'abitazione;
- I proprietari di alloggi presso fabbricati di edilizia residenziale pubblica;
- I committenti (per esempio i Comuni che hanno stipulato con E.R.P. Massa Carrara S.p.A. accordi per la gestione di alloggi e di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione).

Il miglioramento degli standard qualitativi è perseguito con la partecipazione attiva degli utenti che possono inviare a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. segnalazioni, reclami e richieste.

La **Carta dei Servizi** ha l'obiettivo di informare e orientare l'utenza sulle attività e sui servizi erogati dalla Società rendendo espliciti ed accessibili gli standard di qualità e gli strumenti di tutela.

E.R.P. Massa Carrara S.p.A, istituita a far data dal 1/12/2004, è una Società partecipata al 100% dai 17 Comuni della Provincia di Massa Carrara.

I rapporti fra E.R.P. di Massa Carrara S.p.A. ed i Comuni Soci sono regolati da un apposito contratto di servizio per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale sottoscritto e registrato in Massa il 29 settembre 2005 al n. 1181, successivamente modificato e registrato ad Aulla il 27 febbraio 2013 al n. 326.

Nella gestione dei rapporti di locazione, la Società segue le prescrizioni della L.R.Toscana 96/1996 “Disciplina per l’assegnazione, gestione e determinazione del canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica”, della L.R.Toscana 41/2015 “Modifiche alla L.R. Toscana 96/96” e del Regolamento d’Utenza approvato dalla Giunta Regionale Toscana il 15 giugno 1998 con deliberazione n. 608.

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. così come disposto dalla L.R.Toscana 77/1998 gestisce la complessa materia dell’edilizia residenziale pubblica che, partendo dall’assegnazione, materia di competenza comunale, si conclude con la consegna dell’alloggio all’Utente. Di seguito si riportano le attività di carattere tecnico e amministrativo svolte dalla Società:

- Stipulare i contratti di locazione con i conseguenti adempimenti, a seguito di provvedimento emesso dai Comuni;
- Definire ed applicare il calcolo del canone sulla base del disposto normativo;
- Segnalare ai Comuni le situazioni che possono dare origine a procedimenti san-

- zionatori e/o perdita di diritti degli assegnatari;
- Concedere o meno gli inserimenti nel nucleo familiare originario e/o le ospitalità temporanee e le coabitazioni, ai sensi dell'art.18 della L.R.Toscana 96/1996 e dell'art. 18 bis della L.R.Toscana 41/2015;
  - Attuare i programmi di Edilizia Residenziale Pubblica del L.O.D.E. di Massa Carrara;
  - Gestire tutti i rapporti condominiali o assimilati nell'ambito del patrimonio di edilizia residenziale pubblica assegnata ad E.R.P. Massa Carrara S.p.A. in qualità di amministratore o tramite amministratori esterni;
  - Gestire i rapporti con le Autogestioni e con gli amministratori esterni;
  - Programmare e progettare nuovi interventi, recuperi edilizi e manutenzioni straordinarie;
  - Predisporre le procedure al fine di individuare il miglior contraente per l'esecuzione di lavori, servizi e forniture;
  - Amministrare, recuperare e mantenere il patrimonio;
  - Attuare tutte le attività strumentali per la realizzazione dei compiti sopra elencati.

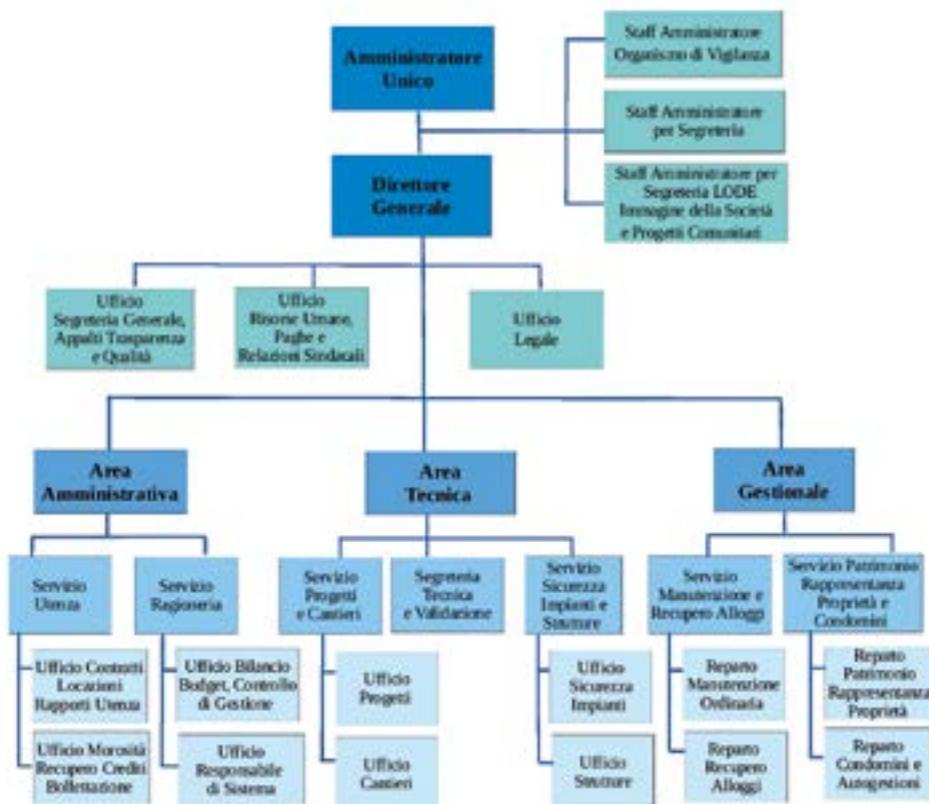


**EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA**  
MASSA CARRARA



# Organigramma

La struttura di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. è rappresentata in modo grafico dall'organigramma seguente che descrive l'articolazione delle Aree, dei Servizi e degli Uffici aziendali e le relazioni gerarchico-funzionali che intercorrono tra essi.



# Principi fondamentali

---

- **Equità e imparzialità**

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

- **Trasparenza**

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

- **Chiarezza dell'informazione e cortesia**

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

- **Riservatezza**

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

- **Efficacia ed efficienza**

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

## Come si ottiene un alloggio

---

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

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

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

## Come si conduce un alloggio

---

La corretta gestione di un alloggio di edilizia residenziale pubblica implica un insieme di diritti e doveri per l'assegnatario che, con la presente Carta dei Servizi, E.R.P. Massa Carrara S.p.A. s'impegna a garantire e far rispettare.

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

# Diritti e Doveri dell'Assegnatario

---

## Diritti

- Abitare nell'alloggio assegnato e godere degli spazi comuni;
- Chiedere l'ampliamento del nucleo familiare nei termini previsti dalla normativa vigente;
- Ospitare persone estranee al nucleo familiare nelle modalità e tempistiche definite da E.R.P. Massa Carrara S.p.A.;
- Chiedere la coabitazione di terze persone che prestano attività lavorativa di assistenza, ai sensi dell'art. 18 bis della L.R.Toscana 41/2015;
- Avere un canone di locazione conforme alla normativa vigente e adeguato al reddito familiare;
- Produrre l'autocertificazione dei redditi;
- Formulare suggerimenti, osservazioni e reclami;
- Usufruire dell'assistenza necessaria per inoltrare richieste e ricevere informazioni;
- Partecipare alle assemblee condominiali degli assegnatari.
- Consultare i propri documenti in possesso a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. e ottenere in tempi certi le informazioni che lo riguardano relativamente all'alloggio assegnato e alle parti comuni;
- Avere la garanzia che il trattamento dei dati personali, avvenga nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (D.L. 196/2003).

## Doveri

- Osservare le disposizioni di legge e i regolamenti aziendali consultabili sul sito web aziendale, in particolare:
  - Il Regolamento di Utenza (in fase di elaborazione una nuova versione);
  - Il Regolamento Condominiale;
  - Il Regolamento delle Autogestioni;
  - Il Regolamento sulle Automantenzioni (in fase di sviluppo);
- Pagare regolarmente il canone di locazione e gli oneri accessori;
- Non apportare autodecurtazioni sul canone o sugli oneri accessori;
- Abitare nell'alloggio assegnato in modo pacifico e continuativo e nel rispetto delle regole del buon vicinato;
- Segnalare i periodi di allontanamento dall'alloggio motivandoli se si protraggono oltre i 90 giorni consecutivi;
- Comunicare tempestivamente le variazioni intervenute nel nucleo e nel reddito fami-

liare;

- Chiedere l'autorizzazione ad ospitare;
- Non subaffittare l'alloggio né cederlo in tutto o in parte;
- Riconsegnare l'alloggio se decadono i requisiti di permanenza previsti dalla legge;
- Non adibire l'alloggio o il locale ad uso diverso da abitazione ad uso illecito;
- Provvedere alla manutenzione ordinaria dell'alloggio, conservandolo in buone condizioni;
- Non eseguire opere abusive;
- Adempiere alle verifiche reddituali e patrimoniali previste per l'aggiornamento del canone di locazione, per la verifica della composizione del nucleo familiare e per la verifica della permanenza dei requisiti di assegnazione, tenendo presente che la mancata osservanza di esse comporta l'applicazione di un canone convenzionale sanzionatorio di importo pari al massimo applicato, nonché una sanzione pecuniaria e l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

### MISSIONE

#### **Contratti e canone di locazione**

- Provvedere alla formalizzazione dei contratti di locazione (durata, condizione, titolo) degli alloggi di edilizia residenziale pubblica tenuto conto delle modalità con cui i Comuni hanno autorizzato la locazione;
- Gestire la registrazione del contratto;
- Applicare la L.R.Toscana 96/1996 e la L.R.Toscana 41/2015 e ogni altra normativa in materia di locazione nonché dei parametri utili per il calcolo del canone;
- Gestire la locazione di unità immobiliari ad uso diverso da abitazione.

#### **Rapporti con l'Utenza**

- Verificare nel tempo la permanenza dei requisiti dei locatari;
- Assicurare e gestire i rapporti con "l'Ufficio Casa" e con il Settore delle Politiche Sociali di ciascun Comune della Provincia di Massa Carrara;
- Gestire i contratti di locazione relativamente ai subentri;
- Verificare nel tempo i redditi dei locatari al fine della determinazione del canone e sue successive variazioni (accertamento biennale dei redditi - revisione canone di locazione);
- Verificare le dichiarazioni presentate dall'Utente e predisporre gli atti conseguenti d'intesa con le funzioni aziendali competenti e con gli organi preposti;
- Gestire gli inserimenti nel nucleo familiare, le autorizzazioni all'ospitalità e alla coabitazione.

#### **Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione**

- Curare la verifica puntuale dei pagamenti e gestire il recupero dei crediti nei confronti degli inquilini, degli occupanti abusivi e dei proprietari relativamente ai canoni di locazione, indennità di occupazione, quote condominiali, quote a rimborso, quote di riscatto rimasti insoluti, in accordo con le strutture competenti;
- Predisporre piani di rientro dell'eventuale debito;
- Predisporre il fascicolo e la documentazione relativa ai soggetti inadempienti e le eventuali pratiche di sfratto;
- Gestire le procedure di mediazione;
- Gestire la bollettazione.

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

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

# Condomini e Autogestioni

---

## MISSIONE

- Gestire tutti i rapporti condominiali o assimilati nell'ambito del patrimonio di edilizia residenziale pubblica assegnata ad E.R.P. Massa Carrara S.p.A. in qualità di amministratore;
- Garantire la gestione dei fabbricati con proprietà miste (pubblica e privata) espletando la funzione di "Amministratore di Condominio" nel rispetto della normativa vigente e del Regolamento;
- Gestire i rapporti con le autogestioni come da apposito Regolamento.

Per **Autogestioni** si intendono i fabbricati totalmente pubblici che si autogestiscono al fine del buon mantenimento delle parti comuni dell'edificio. L'attività di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. consiste nel supportare i "fabbricati in autogestione" e favorire e promuovere l'Autogestione degli stessi. Gli assegnatari sono tenuti, in quanto tali, a far parte degli organi dell'Autogestione; non possono sottrarsi, in tutto od in parte, al pagamento delle spese relative, neppure rinunciando ai diritti loro spettanti su impianti, servizi o parti di uso comune. L'Autogestione è costituita, finanziata ed opera nei modi indicati nell'apposito Regolamento di Autogestione - consultabile sul sito web aziendale - e assicura che tutti i servizi relativi alle parti comuni del fabbricato e relative pertinenze siano mantenuti.

Per **Condominio Misto** si intendono i Condomini composti da alloggi di proprietà pubblica e privata.

Per **Fabbricati Commissariati** (Condomini di Gestione) si intendono i Fabbricati interamente di proprietà pubblica gestiti da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. in previsione della ricostituzione dell'Autogestione. Per tali edifici la Società svolge il ruolo di Commissario Straordinario nel rispetto del Regolamento di Autogestione, ripartendo ed imputando ai vari utenti gli oneri condominiali.



# Manutenzione

---

## MISSIONE

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

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

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

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

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

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

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



to) previa verifica delle seguenti circostanze:

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

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

# Procedimenti

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Assegnazione e consegna alloggi	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	E.R.P. Massa Carrara S.p.A. riceve dal Comune la determina di assegnazione dell'alloggio o di autorizzazione all'utilizzo e provvede a contattare l'assegnatario per la stipula del contratto e la successiva consegna delle chiavi. Contestualmente alla consegna delle chiavi, viene consegnato il Regolamento di Utenza e compilato il verbale di consegna alloggio.
Riconsegna alloggi per cessazione	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	L'alloggio deve essere riconsegnato completamente libero da persone e da cose, con le forniture singole di luce, acqua e gas cessate. Dovranno essere corrisposti i canoni di locazione e le quote condominiali fino alla effettiva riconsegna delle chiavi. È necessario fissare un appuntamento con l'ufficio per la riconsegna delle chiavi poichè la stessa avviene sul posto con predisposizione di relativo verbale.
Gestione vulture	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	L'Ufficio provvede, in presenza dei requisiti previsti dalla legge, ad effettuare la voltura del contratto al soggetto richiedente facente parte dell'originario nucleo assegnatario nel caso di decesso o trasferimento dell'originario titolare. In caso di esito positivo l'Ufficio procede alla nuova stipula del contratto di locazione. In caso di esito negativo si provvede ad inviare al richiedente una lettera di diniego e ad inviare la documentazione al Comune per gli adempimenti di competenza. Il canone aggiornato e la variazione del nucleo avranno decorrenza a partire dal 2° mese successivo alla presentazione dell'istanza (farà fede la data di protocollo), senza ulteriore comunicazione da parte della Società.

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Rideterminazione del canone	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	Le variazioni del canone (ai sensi della L.R. 96/96 così come modificata dalla L.R.41/2015) possono essere richieste dall'assegnatario a fronte della modifica della situazione reddituale propria o dei componenti del nucleo familiare, avvenute nell'anno precedente alla richiesta. L'Ufficio provvede a verificare quanto dichiarato nelle autocertificazioni e ad adeguare il canone al massimo dal secondo mese successivo alla richiesta. In caso di variazione dei redditi avvenuta nell'anno in corso, l'istanza non può essere accolta.
Ampliamento nucleo familiare per cause naturali	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	<p>A seguito di segnalazione da parte dell'inquilino, l'Ufficio predispone una presa d'atto e provvede al ricalcolo del canone di locazione. Per incrementi naturali si intendono solamente le nascite avvenute all'interno del nucleo familiare, affidamenti/adozioni more uxorio/matrimoni.</p> <p>La segnalazione avviene con una delle seguenti modalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modalità libere in forma scritta;</li> <li>• Tramite modello di inserimento nucleo.</li> </ul> <p>Nell'ambito della raccolta biennale dei redditi tramite integrazione del modulo di autocertificazione.</p>
Ampliamento nucleo familiare per cause diverse dalla nascita	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	L'assegnatario è tenuto a comunicare tempestivamente all'Ufficio qualunque variazione del nucleo familiare. L'ampliamento del nucleo può essere concesso solo nel caso in cui non comporti situazioni di sovraffollamento. Si procede alla verifica dei requisiti e al ricalcolo del canone di locazione. Qualora la verifica dia esito negativo si incorre nella decadenza dell'assegnazione ad opera del Comune su segnalazione della Società. In caso di esito positivo sulla base della nuova composizione del nucleo si procede al ricalcolo del canone di locazione.

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
<p>Richiesta ospitalità e coabitazione</p>	<p>Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza</p>	<p>L'ospitalità può essere concessa per un periodo massimo di 2 anni. L'ospitalità non comporta variazioni nel nucleo familiare nè del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio. L'autorizzazione all'ospitalità ha carattere preventivo ed è data facoltà agli ospiti di prendere residenza presso l'alloggio.</p> <p>Trascorsi i termini previsti dalla legge, l'assegnatario è tenuto a corrispondere alla Società un'indennità pari al 25% del canone corrisposto. Inoltre è prevista la possibilità di richiedere la coabitazione di terze persone legate ad uno dei componenti del nucleo esclusivamente da rapporti di lavoro; in tal caso non si applica l'indennità aggiuntiva.</p>
<p>Aggiornamento dei redditi</p>	<p>Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza</p>	<p>Ogni biennio nell'anno dispari, si invia agli assegnatari un modello di autocertificazione per l'aggiornamento del reddito e per il ricalcolo del canone di locazione a partire dal primo gennaio dell'anno successivo e per verificare inoltre la permanenza dei requisiti. In caso di mancata risposta da parte degli assegnatari, si procede a sollecitare l'utente alla presentazione della documentazione e qualora inadempiente si procede all'applicazione del canone sanzionatorio (che ammonta al doppio del canone oggettivo) e si procede alla comunicazione al Comune per gli adempimenti di competenza (decadenza). E' prevista inoltre una sanzione amministrativa ai sensi dell'art. 37 della L.R. 96/96 e s.m.i.</p> <p>Il canone sanzionatorio viene applicato a partire dal mese di Gennaio dell'anno successivo a quello della raccolta. Su istanza di parte, per gravi e giustificati motivi che hanno comportato la mancata comunicazione del reddito, si provvede, previa verifica dell'Ufficio, alla revisione del canone sanzionatorio.</p>

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Richiesta locali ad uso diverso e terreni	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	L'ottenimento di una unità immobiliare non abitativa avviene a seguito di bando pubblico e solo successivamente al bando tramite trattativa privata ed hanno precedenza le associazioni senza scopo di lucro. L'ottenimento di locali ad uso diverso e terreni è subordinata alla verifica della regolarità di eventuali altri rapporti di locazione in corso.
Comunicazione allontanamento alloggio	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	In caso di allontanamento spontaneo dall'alloggio per un periodo limitato, ma significativo (oltre 30 giorni), l'assegnatario deve darne comunicazione alla Società. L'assegnatario dovrà comunicare il nominativo di un referente durante il periodo di assenza. L'assegnatario si impegna a comunicare tempestivamente l'avvenuto rientro nell'alloggio.
Gestione segnalazioni per violazione regolamento utenza	Ufficio Contratti, Locazioni e Rapporti Utenza	La ricezione della segnalazione di un inadempimento contrattuale riguarda la violazione del Regolamento d'utenza, ed in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancata stabile occupazione;</li> <li>• Occupazione senza titolo;</li> <li>• Cessione dell'alloggio a terzi, etc.</li> </ul> In questo caso, l'incaricato del Procedimento, analizza le segnalazioni ricevute e procede con le necessarie verifiche. In caso di violazione confermata, l'incaricato del procedimento provvede alla segnalazione al Comune per l'avvio del procedimento di decadenza, con conseguente applicazione del canone oggettivo al ricevimento dell'emissione della diffida o decadenza da parte del Comune.

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Rateizzazione morosità	Ufficio Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione	<p>Il mancato pagamento di 6 mensilità del canone di locazione e delle quote accessorie, comporta la risoluzione del contratto e la decadenza dell'assegnazione.</p> <p>In presenza di situazioni di morosità, gli assegnatari possono comunque richiedere la rateizzazione del proprio debito nei confronti di E.R.P. Massa Carrara S.p.A.</p> <p>L'incaricato del procedimento esamina l'istanza e procede al calcolo degli interessi, dell'indennità di mora ed alla predisposizione di un piano di rientro del debito e richiede all'utente la sottoscrizione dello stesso.</p> <p>L'Ufficio provvede alla verifica dei pagamenti nel rispetto del piano di rateizzo ed in caso di irregolarità procede all'avvio della procedura per il recupero del credito e per il recupero dell'alloggio, nonchè all'avvio della procedura di decadenza.</p>
Vendita alloggi	Reparto Patrimonio e Rappresentanza Proprietà	<p>E.R.P. Massa Carrara S.p.A. procede alla comunicazione preliminare delle offerte di vendita agli assegnatari richiedendo di sottoscrivere il preliminare di interesse d'acquisto. Manifestato l'interesse si procede alla comunicazione dell'offerta di vendita definitiva.</p> <p>Una volta accettata dagli assegnatari, gli stessi presentano la domanda definitiva di acquisto.</p> <p>Effettuati tutti i controlli, si trasmette l'istruttoria al Comune Competente per la determina dirigenziale di cessione.</p> <p>Ottenuta la determina si procede alla stipula del contratto di vendita e alla compravendita in presenza del notaio scelto dall'assegnatario.</p>

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Estinzione diritto di prelazione	Reparto Patrimonio e Rappresentanza Proprietà	<p>Gli alloggi e le unità immobiliari acquistati ai sensi della legge 5/14 non possono essere alienati per un periodo di 10 anni dalla stipula del contratto di acquisto, ovvero 5 anni in caso di deroga prevista dalla legge.</p> <p>Decorsi i termini previsti, gli alloggi possono essere alienati previo versamento di un importo pari al 10% del prezzo di acquisto corrisposto e aggiornato con indici ISTAT</p>
Anticipazione quote assegnatari morosi in fabbricati autogestiti (art. 32 bis L.R. 96/96 e s.m.i)	Reparto Condomini e Autogestioni	<p>Il Reparto Condomini e Autogestioni riceve la richiesta, da parte del Responsabile dell'Autogestione di subentro di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. nel pagamento delle quote condominiali dell'inquilino moroso.</p> <p>In caso di parere favorevole, E.R.P. Massa Carrara S.p.A. subentra nel pagamento. Il Reparto predispone le lettere per l'Ufficio Bilancio Budget e Controllo di Gestione per l'erogazione spettante e contestualmente invia le lettere all'Ufficio Morosità, Recupero Crediti e Bollettazione per riaddebitare la quota di spettanza all'inquilino.</p>
Richiesta intervento manutenzione	Reparto Manutenzione	<p>Le richieste di pronto intervento sono prese in carico e gestite in prima battuta dalle ditte di manutenzione di zona, aggiudicatarie della gara di appalto indetta peridicamente da E.R.P. Massa Carrara S.p.A.</p> <p>I lavori vengono eseguiti previa autorizzazione di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. che, successivamente, procede al ri-addebito agli assegnatari dell'intero importo o di una quota parte, laddove i lavori risultino a carico degli utenti, così come elencati nel Regolamento Utenza di E.R.P. Massa Carrara S.p.A.</p>

Procedimento	Ufficio/Reparto	Descrizione della procedura
Affidamento lavori servizi e forniture	Ufficio Segreteria Generale, Appalti Trasparenza e Qualità	A seguito del fabbisogno relativo ad un servizio/fornitura/lavoro, sulla base del disciplinare tecnico dell'ufficio richiedente, l'Ufficio Segreteria Generale, Appalti, Trasparenza e Qualità si attiva ad eseguire le procedure previste dalla legge per l'affidamento, a partire dalla predisposizione della documentazione di gara, alla gestione dello svolgimento della procedura, alla verifica dei requisiti dell'impresa aggiudicataria fino alla stipula del contratto di appalto.

## Comunicazione con l'utenza

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. assicura una costante comunicazione con l'utente relativamente alle modalità di erogazione dei servizi attraverso le seguenti modalità:

- Incontro diretto con gli utenti presso le sedi della Società;
- Contatto telefonico nelle seguenti modalità:
  - Centralino;
  - Contatto telefonico diretto con gli Uffici/Reparti collegati;
- Comunicazioni scritte per tramite:
  - E-mail;
  - P.e.c.;
  - Fax;
  - Lettere;
- Sito web aziendale all'indirizzo **www.erp.ms.it** in cui si può consultare le ultime news e scaricare la modulistica;
- Comunicazioni a mezzo stampa;
- Convocazione di assemblee e/o riunioni informative.



## Apertura uffici

Gli Uffici della sede di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. sono aperti al pubblico nei seguenti orari:

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

Lo sportello di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. a Pontremoli si trova presso il Comune di Pontremoli, Piazza della Repubblica.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

LUNEDÌ	Dalle ore 9:30 alle ore 12:30
--------	-------------------------------

Lo sportello di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. a Villafranca in Lunigiana si trova in Via della Libertà 53, Località Tinale.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

1° e 3° MERCOLEDÌ del MESE	Dalle ore 9:30 alle ore 12:30
----------------------------	-------------------------------

Lo sportello di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. a Massa si trova c/o il Comune di Massa, Via Porta Fabbrica, 1.

L'Ufficio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

MARTEDÌ	Dalle ore 9:00 alle ore 12:00 Dalle ore 15:30 alle ore 17:30
GIOVEDÌ	Dalle ore 9:00 alle ore 12:00

### ATTENZIONE:

Gli orari degli Uffici potranno subire delle variazioni nei mesi estivi. Per ogni informazione contattare il numero 0585-72242 oppure consultare il sito web aziendale all'indirizzo [www.erp.ms.it](http://www.erp.ms.it)

## La Sede

Via Roma, 30 54033 Carrara (MS)  
Telefono centralino 0585-72241/2  
Fax 0585-75567  
Posta Elettronica Certificata: [erp.ms@legalmail.it](mailto:erp.ms@legalmail.it)

Attenzione: ogni comunicazione inviata a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. tramite posta ordinaria e/o raccomandata dovrà indicare, oltre all'indirizzo, la casella postale:

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. | Via Roma, 30 | 54033 Carrara (MS) | Casella Postale 182  
Carrara Centro

## Contatti

	Numeri telefonici	E-mail
Segreteria Amministratore Unico	0585-757317	<a href="mailto:presidenza@erp.ms.it">presidenza@erp.ms.it</a>
Segreteria Direttore Generale	0585-757318	<a href="mailto:segreteria@erp.ms.it">segreteria@erp.ms.it</a>
Ufficio Segreteria Generale, Appalti, Trasparenza e Qualità	0585-72242 (int. 7)	<a href="mailto:segreteria@erp.ms.it">segreteria@erp.ms.it</a>
Protocollo	-	<a href="mailto:protocollo@erp.ms.it">protocollo@erp.ms.it</a>
Servizio Utenza	0585-778374	<a href="mailto:anagrafe.utenza@erp.ms.it">anagrafe.utenza@erp.ms.it</a>
Reparto Manutenzione Ordinaria	0585-75599	<a href="mailto:manutenzione@erp.ms.it">manutenzione@erp.ms.it</a>
Reparto Patrimonio e Rappresentanza Proprietà	-	<a href="mailto:patrimonio@erp.ms.it">patrimonio@erp.ms.it</a>
Servizio Ragioneria	-	<a href="mailto:ragioneria@erp.ms.it">ragioneria@erp.ms.it</a>
Reparto Condomini e Autogestioni	0585-757321	<a href="mailto:amm.condomini@erp.ms.it">amm.condomini@erp.ms.it</a>
Ufficio Segreteria Tecnica e Validazione	0585-757319	<a href="mailto:segreteria.tecnica@erp.ms.it">segreteria.tecnica@erp.ms.it</a>

Numeri telefonici del SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

da contattare per segnalare gravi situazioni di pericolo durante le ore di chiusura della Società **331-6627627 oppure 331-6609900**

## I Sindacati degli Inquilini

Si riportano di seguito i contatti e i recapiti delle organizzazioni sindacali degli inquilini presenti nel territorio.

	Telefono	E-mail	Indirizzo
UNIAT Massa Carrara	0585-71871 int. 9	uniatmassacarrara@hotmail.it	Via Roma 36/38 Carrara
UNIONE INQUILINI	Ferdinando Zeni 388-1906618 Francis Benedetti 389-4268570	francis.benedetti@libero.it	Via Villafranca 40/m Carrara
SICET Provinciale	0585-474666	massacarrara@sicet.it	Via Beatrice 6 Massa
SUNIA Carrara	0585-845355	sunia.carrara@gmail.com	Viale XX Settembre 52 Carrara
SUNIA Massa	0585-43704	suniamassa@alice.it	Via Dante Alighieri 12 Massa

n.b.: i sindacati possono avere sedi decentrate il Lunigiana.

# Gestione dei Reclami

---

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

## **L'utente che desidera esporre un reclamo può:**

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

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

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

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

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

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



© 2015 - E.R.P. Massa Carrara S.p.A.

Grafica e Stampa:  
Digit s.r.l.

Finito di stampare nel mese di Luglio 2015