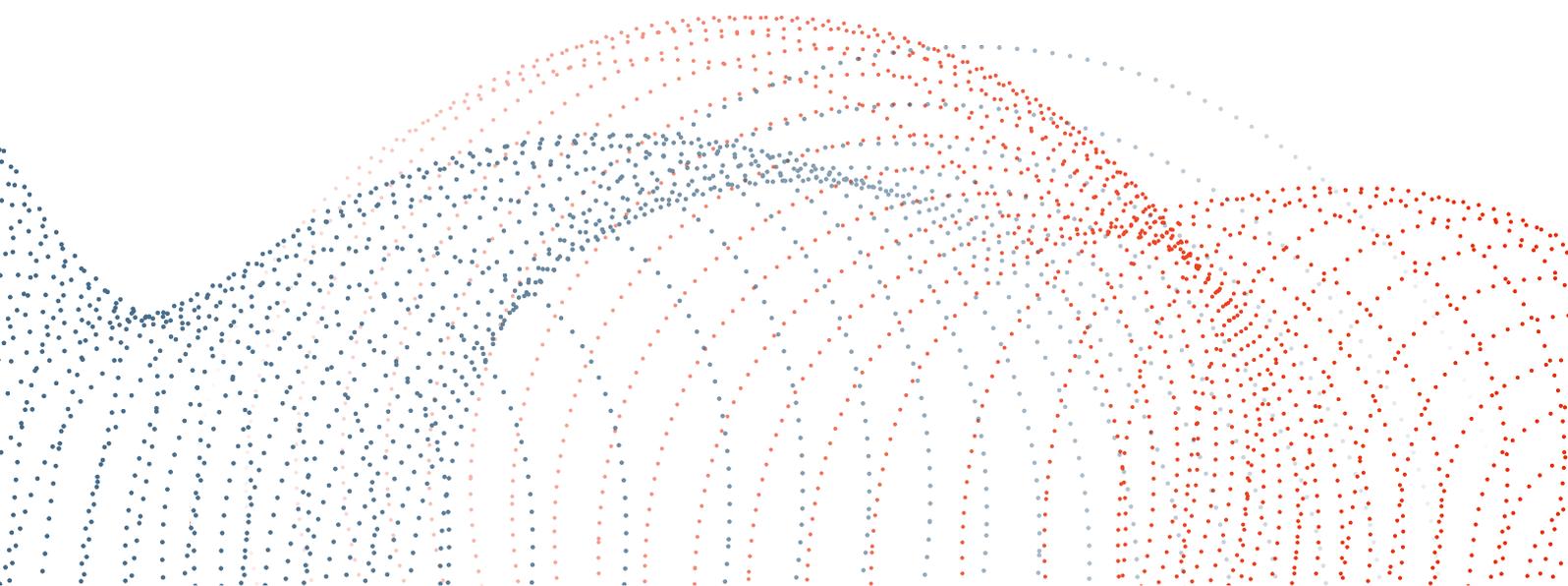




EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
MASSA CARRARA

Carta *dei* Servizi



Edizione 2024

Gentile Utente,

Attraverso questa Carta dei Servizi,
E.R.P. Massa Carrara S.p.A.
mette a vostra disposizione tutte le
informazioni utili al fine di mantenere il rapporto
di comunicazione con la Società, la quale si pone
come obiettivo la semplificazione e la riduzione
delle distanze tra le proprie attività e i bisogni
dei cittadini.

Intendiamo operare sulla base dei nostri principi
fondamentali quali *trasparenza, chiarezza e*
disponibilità, prestando la massima attenzione al
rapporto con l'utente, sempre incentrato
sull'ascolto e sulla partecipazione, traendo
importanti indicazioni utili anche attraverso reclami
e suggerimenti.

Il Presidente
Dott. Luca Panfietti

Il Direttore Generale
Arch. Paolo Bechi



edizione 2024

EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
MASSA CARRARA



Sommario

Cos'è la Carta dei Servizi.....	pag 6
1.Principi fondamentali di servizio.....	pag 7
2.Cos'è E.R.P. Massa Carrara S.p.A.?.....	pag 8
2.1. Il codice etico.....	pag 11
2.2. Gli standard di qualità.....	pag 12
2.3. Organizzazione funzionale.....	pag 13
3.Diritti e doveri dell' Utente.....	pag 14
3.1. Diritti dell' Utente.....	pag 14
3.2. Doveri dell' Utente.....	pag 15
4. Servizi E.R.P. erogati	pag 16
4.1. Come si entra in un alloggio?.....	pag 16
4.2. Gestione di volture e rideterminazione canone.....	pag 16
4.3. Ampliamento del nucleo familiare per cause naturali e non.....	pag 17
4.4. Richiesta ospitalità e coabitazione.....	pag 17
4.5. Accertamento crediti.....	pag 18
4.6. Richiesta locali e terreni ad uso diverso.....	pag 18
4.7. Gestione segnalazioni per violazione regolamento.....	pag 18
4.8. Ufficio Welfare Abitativo e convivenza sociale.....	pag 19
4.9. Morosità e bollettazione.....	pag 19
4.10. Riconsegna alloggi per cessazione.....	pag 19
4.11. Manutenzione.....	pag 20
4.12. Autorizzazione ai lavori.....	pag 20
5.Servizi ufficio Condomini e Autogestione.....	pag 21
Elenco procedure e ufficio di riferimento.....	pag 22
Numeri utili e orario sportelli.....	pag 24
Organizzazioni Sindacali degli inquilini.....	pag 25

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 misti di edilizia residenziale pubblica;

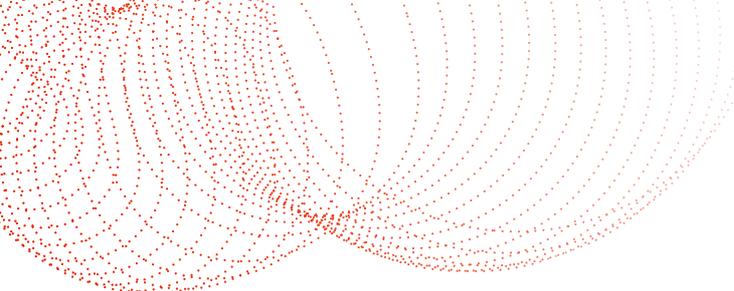
Nella continua ricerca di miglioramento del rapporto Società-Utente, E.R.P. Massa Carrara S.p.A. ha migliorato i suoi standard qualitativi predisponendo nuovi uffici, dislocati in tutta la provincia, a totale disposizione degli inquilini.

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.

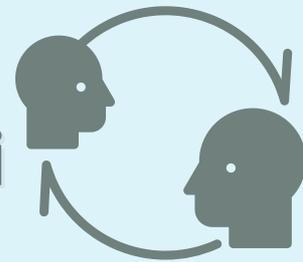
Non si tratta di un prodotto concluso, ma destinato all'aggiornamento, in base all'evolversi della normativa, delle attività e dei rapporti di E.R.P. Massa Carrara S.p.A.

Per tutte le informazioni soggette a dinamicità si prega di fare riferimento al sito web aziendale
www.erp.ms.it





1. **Principi fondamentali di servizio**



I contenuti della carta si ispirano ai principi fondamentali che E.R.P. Massa Carrara S.p.A. si impegna a garantire e rispettare quali:

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

Imparzialità e continuità nello svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, garantendone la regolarità e la continuità e riducendo al minimo i disagi per gli utenti in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

Il servizio della Società è prestato continuativamente. E.R.P. Massa Carrara S.p.A. non prevede periodi di chiusura e durante le ore di chiusura è attivo un servizio di reperibilità per segnalare gravi situazioni di pericolo.

Cortesia nei rapporti con gli utenti secondo i criteri di educazione e gentilezza.

Partecipazione: E.R.P. Massa Carrara S.p.A. favorisce la partecipazione degli utenti e dei sindacati degli inquilini alla prestazione dei servizi e ne valuta i suggerimenti e le indicazioni proposte, al fine di migliorare l'erogazione dei servizi.

Efficienza ed efficacia perseguendo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, dando attuazione a quelle soluzioni tecniche ed amministrative ritenute favorevoli al perseguimento di tale scopo.

Trasparenza nella predisposizione di comunicazioni, segnalazioni, prospetti.

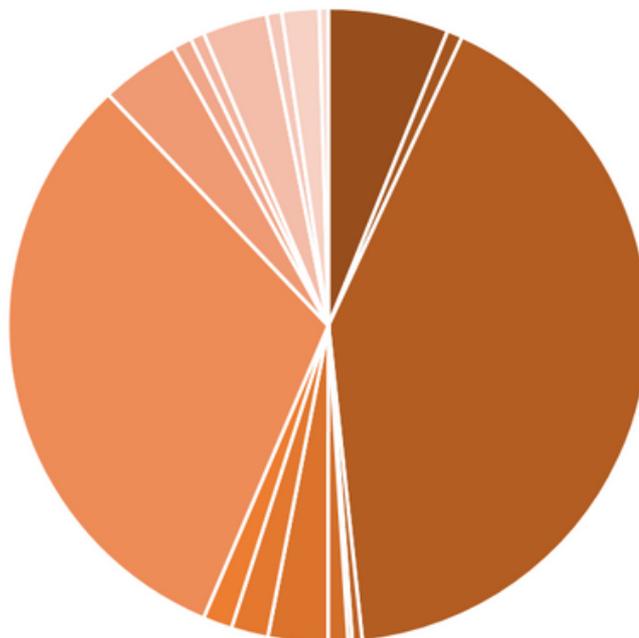
La Società si attiene a principi di trasparenza e completezza al fine di assicurare il pieno rispetto delle normative vigenti, ai principi di chiarezza, correttezza e diligenza al fine di fornire informazioni più complete e trasparenti possibili riguardo alle linee guida dell'attività aziendale.

Riservatezza delle informazioni in proprio possesso adoperandosi affinché siano osservati tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di privacy. Il trattamento al quale sono sottoposti i dati raccolti è diretto esclusivamente all'espletamento dell'attività svolta.

2. Cos'è E.R.P. Massa Carrara S.p.A. ?



E.R.P. Massa Carrara S.p.A, istituita a far data dal 1° Dicembre 2004, è una Società partecipata al 100% dai 17 Comuni della Provincia di Massa Carrara, in modo così ripartito:

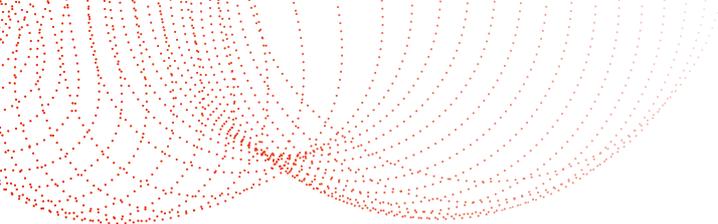


Comune di Aulla 6,06%	Comune di Bagnone 0,78%	Comune di Carrara 41,38%
Comune di Casola 0,50%	Comune di Comano 0,21%	Comune di Filattiera 0,99%
Comune di Fivizzano 3,02%	Comune di Fossdinovo 1,86%	Comune di Licciana Nardi 1,47%
Comune di Massa 31,53%	Comune di Montignoso 4%	Comune di Mulazzo 0,97%
Comune di Podenzana 0,70%	Comune di Pontremoli 3,26%	Comune di Tresana 0,76%
Comune di Villafranca in Lunigiana 1,88%	Comune di Zeri 0,45%	

I rapporti fra E.R.P. 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. Il contratto di servizio è alla base delle attività di E.R.P. Massa Carrara S.p.A.

Nella gestione dei rapporti di locazione, la Società segue le prescrizioni della L. R. Toscana 2/2019 s.m.i. "Disposizioni in materia di edilizia residenziale pubblica (ERP). e del Regolamento d'Utenza approvato l'11.06.2021 dall'Assemblea L.O.D.E. (Livello Ottimale di Esercizio) di Massa Carrara.

Il Regolamento d'Utenza può essere scaricato dal sito web aziendale e richiesto in qualsiasi momento agli sportelli della Società.

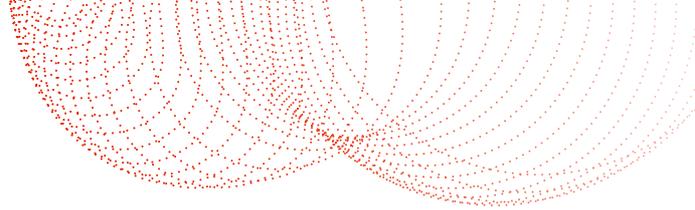


E.R.P. Massa Carrara S.p.A. così come disposto dalla L.R.T. 77/1998, gestisce la complessa materia dell'edilizia residenziale pubblica che, partendo dall'assegnazione, ambito di competenza comunale, si conclude con la consegna dell'alloggio all'Utente.

Di seguito si riportano le attività di carattere tecnico e amministrativo svolte dalla Società E.R.P Massa Carrara S.p.A.:

- 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 sanzionatori 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 della L.R.T. 2/2019 s.m.i.;
- 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;
- Programmare e progettare nuovi interventi, recuperi edilizi e manutenzioni straordinarie;
- Predisporre le procedure al fine di individuare il 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.

E.R.P in sintesi



UN
PATRIMONIO
DI OLTRE 3.700
ALLOGGI

CIRCA IL 50% DEI
FABBRICATI
AMMINISTRATI
DIRETTAMENTE DA
ERP

CIRCA 8.500
INQUILINI VIVONO
NEGLI ALLOGGI
ERP

CIRCA 11 MILIONI
DI EURO DI
MOROSITÀ
RECUPERATA
NEGLI ULTIMI 9
ANNI

OLTRE 40 MILIONI
DI EURO
INVESTITI NEGLI
ULTIMI 8 ANNI

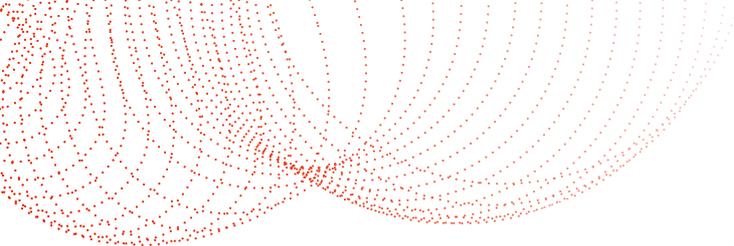
TEMPO MEDIO DI
PAGAMENTO DEI
FORNITORI PARI A
GIORNI 45

7,4 MILIONI DI
EURO DI VALORE
ECONOMICO
GENERATO NEL
2022

OLTRE IL 90% DEI
TETTI IN AMIANTO
SONO STATI RIMOSSI

CIRCA 21 MILIONI
INVESTITI
IN INTERVENTI PER
MIGLIORARE
L'EFFICIENZA
ENERGETICA

CIRCA 300T DI
EMISSIONI DI CO2
ANNUE EVITATE
GRAZIE AGLI
INTERVENTI PREVISTI
CON I BONUS



2.1. Il Codice Etico

Il **Codice etico** è un documento ufficiale redatto dalla società E.R.P. Massa Carrara S.p.A., e approvato dal massimo vertice della Società, in cui sono individuati i principi generali e le regole comportamentali cui viene riconosciuto valore etico positivo.

La Società conforma la propria attività interna ed esterna al rispetto dei principi contenuti nel Codice, nel convincimento che l'etica sia *un valore da perseguire costantemente nell'assolvimento della propria attività* e quella dei soggetti che operano per suo conto.

E.R.P. Massa Carrara S.p.A., quale società a controllo pubblico rientra nell'ambito soggettivo di applicazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione. Di conseguenza il Codice redatto integra le misure previste dal decreto legislativo 8 giugno 2001, n. 231 con quelle di prevenzione della corruzione previste dalla L. 190/12 s.m.i., costituendo l'insieme di principi e valori comportamentali posti a base del Modello di organizzazione, gestione e controllo della Società.

Il Codice etico costituisce, inoltre, uno strumento con cui la Società, nel compimento della propria missione, si impegna a contribuire, conformemente alle leggi ed ai principi di lealtà e correttezza, allo sviluppo socioeconomico del territorio e dei cittadini attraverso l'organizzazione e l'erogazione dei servizi pubblici locali.

Il Codice si propone di improntare a correttezza, equità, integrità, lealtà e rigore professionale le operazioni, i comportamenti ed il modo di agire dei destinatari, sia nei rapporti interni all'Azienda, sia nei rapporti con i soggetti esterni.

La Società richiama altresì l'osservanza delle disposizioni del Codice in tutti i rapporti economici da essa instaurati.

2.2. Standard di Qualità

La politica per la qualità di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. è orientata a garantire il soddisfacimento dei requisiti ed al miglioramento delle proprie prestazioni.

Per questo la direzione ha stabilito di organizzarsi in modo che i fattori tecnici, amministrativi e umani che influenzano la qualità siano tenuti sotto controllo e monitorati.

Per tale motivo E.R.P. Massa Carrara S.p.A. è in possesso della Certificazione di Qualità ISO 9001:2015. Tale sistema viene volontariamente utilizzato dall'azienda anche al fine di rispondere in maniera più efficace e concreta ai dettami del D.Lgs.231/2001 e s.m.i., della Legge 190/2012 e s.m.i. e del D.Lgs. 33/2013 e s.m.i., in accordo con gli organi responsabili della vigilanza nei rispettivi ambiti.

Quali obiettivi prioritari l'Azienda si propone di:

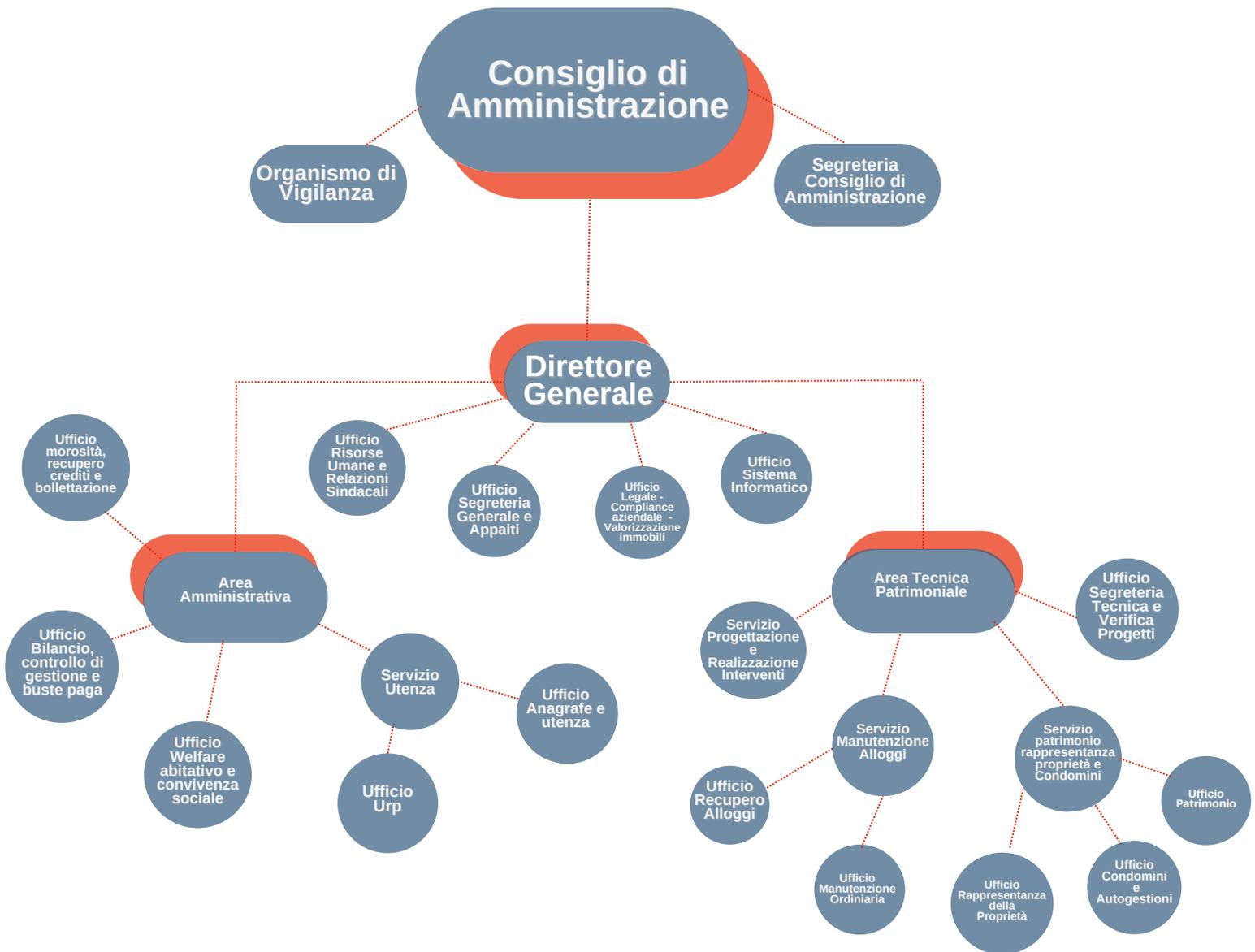
- 1. Fornire servizi di edilizia residenziale pubblica a elevato valore aggiunto, realmente adeguati al fabbisogno abitativo dei cittadini;*
- 2. Realizzare la propria attività avvalendosi di un patrimonio interno di competenze e professionalità non comuni ed in continuo miglioramento;*
- 3. Creare valore per tutte le parti interessate attraverso una gestione economica corretta e trasparente di tutte le attività, avendo presente nel contempo l'importante responsabilità sociale che deriva dall'attività di investimento delle risorse economiche e finanziarie per gli alloggi di edilizia residenziale pubblica e locali ad uso diverso da abitazione, ivi compresi la valorizzazione e la movimentazione del patrimonio gestito.*

L'azienda, inoltre, è in fase di acquisizione le seguenti certificazioni:

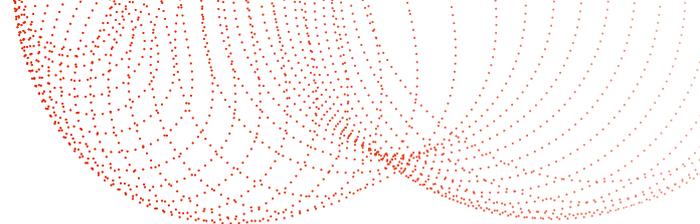
- certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni, in conformità alla norma UNI EN ISO/IEC 27001:2022.
- “Progetto sistema integrato diversità, inclusione e parità di genere” volto ad ottenere la certificazione UNI/ PdR 125:2022 ISO 30415.

2.3. Organizzazione funzionale di E.R.P.

Attualmente la struttura della società si presenta come il seguente organigramma:



3. Diritti e Doveri degli Utenti



E.R.P. Massa Carrara S.p.A. applica il principio della trasparenza nei rapporti con gli assegnatari e utenti.

Tutti gli utenti hanno diritto di ricevere da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. informazioni complete sulla loro posizione.

L'informazione è assicurata tramite 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;
- Ufficio URP;
- Contatto telefonico con gli Uffici ;
- E-mail;
- Posta elettronica certificata;
- Fax;
- Lettere ordinarie;
- Sito web aziendale all'indirizzo www.erp.ms.it in cui si può consultare le ultime news e scaricare la modulistica aggiornata;
- Comunicazioni a mezzo stampa;
- Convocazione di assemblee e/o riunioni informative.

3.1. Diritti dell' Utente

*Per quello che riguarda la questione abitativa, invece, l'utente ha il **diritto** di:*

- Abitare nell'alloggio assegnato e godere degli spazi comuni;
- Avere un canone di locazione conforme alla normativa vigente e adeguato al reddito familiare;
- Chiedere l'ampliamento del nucleo familiare nei termini previsti dalla normativa vigente;
- Ospitare persone estranee al proprio 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 nelle modalità previste dalla normativa vigente;
- Produrre l'autocertificazione biennale dei redditi;
- Formulare osservazioni o reclami;
- Avere la garanzia che il trattamento dei dati personali avvenga nel pieno rispetto della normativa sulla privacy vigente (Regolamento UE 2016/679);
- Essere tutelato, nel caso di soggetto diversamente abile, per la realizzazione di opere di adeguamento;
- Avere rendicontazione dei servizi a rimborso;
- Chiedere la manutenzione dell'alloggio secondo quanto previsto dal regolamento di utenza vigente;
- Decidere la gestione delle parti comuni (autogestione);
- Acquistare l' alloggio ai sensi della Legge regionale se inserito nel piano di vendita.



3.2. Doveri dell' Utente

Ci sono, poi, alcune norme che l'Utente è invitato a tenere a mente al fine di perseguire scopi comuni ad E.R.P. quali:

- Osservare e far osservare le disposizioni di legge, il Regolamento di Utenza, il contratto di locazione, il regolamento di autogestione, il Regolamento condominiale, pena l'applicazione delle sanzioni vigenti in materia e nei casi più gravi, la risoluzione del contratto;
- Pagare regolarmente il canone di locazione ed oneri accessori nei modi e termini indicati nel bollettino, non apportando autodecurtazioni sul canone o sugli oneri accessori;
- Presentare la documentazione reddituale come previsto dalla legge e richiesto da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. per l'aggiornamento del canone di locazione;
- Occupare l'alloggio assegnato entro 60 giorni;
- Occupare stabilmente l'alloggio assegnato;
- Abitare nell'alloggio assegnato in modo pacifico e continuativo e nel rispetto delle regole del buon vicinato;
- Comunicare ogni variazione del nucleo familiare;
- Chiedere l'autorizzazione ad ospitare;
- Segnalare i periodi di allontanamento dell'alloggio motivandoli se si protraggono oltre i 90 giorni consecutivi; l'abbandono senza giustificato motivo comporta la decadenza dell'assegnazione;
- Produrre l'autocertificazione biennale dei redditi;
- Non subaffittare né cedere in tutto o in parte l'alloggio;
- Non adibire l'alloggio e le sue pertinenze ad usi illeciti o diversi dalla destinazione d'uso;
- Mantenere con cura l'alloggio assegnato;
- Non eseguire opere abusive o non espressamente autorizzate da E.R.P.;
- Provvedere alla manutenzione ordinaria dell'alloggio, conservandolo in buone condizioni;
- Acquisire, preventivamente, le autorizzazioni necessarie per eseguire lavori diversi dalla manutenzione che comportino modifiche strutturali o variazioni dello stato originario dell'alloggio
- Tenere animali e/o cose in modo tale che non rechino disturbo o danno all'alloggio o a terzi e che, comunque, non pregiudichino l'igiene e la salute collettiva.

4. Servizi erogati da E.R.P.



4.1. Come si entra in un alloggio E.R.P.

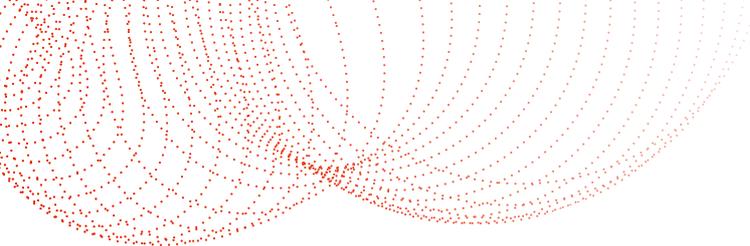
Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di ERP, presentando domanda al Comune di residenza o in quello dove si presta attività lavorativa, in occasione della pubblicazione dei Bandi di concorso. Informazioni più dettagliate possono essere richieste agli Uffici Casa dei Comuni ed alle Associazioni Sindacali degli inquilini. L'assegnazione degli alloggi disponibili è disposta dal Comune sulla base della graduatoria formulata dalla Commissione Assegnazione, prevista dalla L.R.T. 2/2019 s.m.i.

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. non può mai fare assegnazioni, neppure provvisorie o eccezionali, ma 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 sottoscrizione del contratto viene consegnato il Regolamento di Utenza e l'informativa sulla privacy.

4.2. Gestione volture e Rideterminazione del canone

L'Ufficio provvede, in presenza dei requisiti previsti dalla legge, ad effettuare la voltura del contratto al soggetto richiedente facente parte del nucleo assegnatario nel caso di decesso o trasferimento dell'originario titolare del contratto. In caso di esito positivo l'Ufficio Anagrafe Utenza 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. Restano esclusi coloro entrati successivamente a far parte del nucleo familiare, che in base alle vigenti disposizioni hanno titolo al subentro nel contratto di locazione ai sensi dell'art. 14 comma 9 ai quali è consentita la permanenza con autorizzazione all'utilizzo dell'alloggio da parte dell'ente gestore. 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.

Le variazioni del canone possono essere richieste dall'assegnatario a fronte della modifica della situazione reddituale propria o dei componenti del nucleo familiare, avvenute nell'anno precedente alla richiesta. L'Ufficio provvede a verificare quanto dichiarato nelle autocertificazioni e ad adeguare il canone al massimo dal secondo mese successivo alla richiesta. In caso di variazione dei redditi avvenuta nell'anno in corso, l'assegnatario può richiedere la revisione anticipata del canone (debitamente documentata per cause indicate all'art.14 comma 3). L'ufficio provvede a verificare quanto presentato e ad adeguare il canone massimo dal 2° mese successivo alla richiesta, nelle more del ricalcolo effettivo.



4.3. Ampliamento del nucleo familiare per cause naturali e non

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

La segnalazione avviene con una delle seguenti modalità:

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

Nell'ambito della raccolta biennale dei redditi tramite integrazione del modulo di autocertificazione. In caso di ampliamento del nucleo familiare per cause diverse dalla nascita, l'assegnatario è tenuto a comunicare entro sessanta giorni (60gg) ad E.R.P. Massa Carrara S.p.A. qualunque variazione del nucleo familiare.

L'ampliamento del nucleo può essere concesso solo nel caso in cui non comporti situazioni di sovraffollamento, come definito dalla normativa.

Si procederà quindi 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 mentre, in caso di esito positivo, sulla base della nuova composizione del nucleo, si procede al ricalcolo del canone di locazione.

Nei casi di mancata autorizzazione o accertato l'incremento di uno o più componenti segnalate dagli uffici comunali o da Reparti/Uffici interni, oppure emerse durante gli accertamenti biennali, l'Addetto applica al nucleo assegnatario una penale pari ad una mensilità del canone come calcolato ai sensi dell'art. 22 commi 2 e 3 (canone oggettivo).

4.4. Richiesta ospitalità e coabitazione e allontanamento

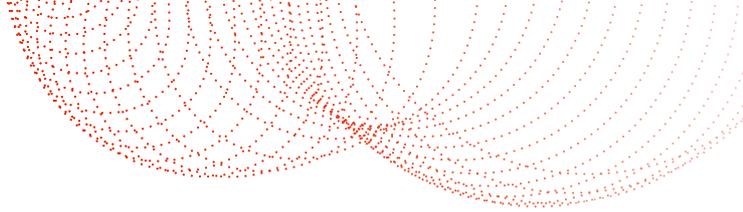
L'assegnatario, previa autorizzazione di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. può ospitare terze persone. Tale ospitalità può essere concessa per un periodo massimo di 6 mesi rinnovabili una sola volta per ulteriori 6 mesi e questo non comporta né variazioni nel nucleo familiare né del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio: l'autorizzazione all'ospitalità ha carattere preventivo ed è data facoltà agli ospiti di prendere residenza presso l'alloggio.

Durante il periodo di ospitalità l'assegnatario è tenuto a corrispondere alla Società un'indennità pari al 25% del canone corrisposto. Qualora l'ospitalità si protragga oltre i termini stabiliti, per un massimo di ulteriori 12 mesi, l'indennità aggiuntiva è elevata al 50% del canone di locazione, oltre tale termine si applicano le disposizioni dei cui all'art. 38 per la decadenza dall'assegnazione.

La coabitazione può essere richiesta per terze persone legate ad uno dei componenti del nucleo esclusivamente da rapporti di lavoro; in tal caso non si applica l'indennità aggiuntiva e come per la richiesta di ospitalità, essa non prevede variazioni nel nucleo familiare né del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio.

In caso di allontanamento spontaneo dall'alloggio per un periodo di oltre 30 giorni, l'assegnatario dovrà dare comunicazione alla Società, fornendo il nominativo di un referente che farà le sue veci durante il periodo di assenza.

Una volta avvenuto il rientro dovrà seguire tempestiva comunicazione dell' Utente.



4.5. Accertamento redditi e Attestazione ISEE

Ogni biennio, nell'anno dispari, tutti i nuclei familiari devono autocertificare i propri redditi complessivi. Gli assegnatari ricevono da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. un modulo da completare attentamente seguendo scrupolosamente le istruzioni allegate. Il modulo va sottoscritto dal dichiarante e da tutti i componenti maggiorenni facenti parte del nucleo familiare.

L'autocertificazione permette la determinazione del canone dal primo gennaio dell'anno successivo all'accertamento e consente la verifica della composizione del nucleo familiare e della permanenza dei requisiti di assegnazione.

Se non vengono presentati i redditi entro i termini previsti o se li si presenta in modo parziale o inattendibile si ha l'applicazione del massimo del canone (sanzionatorio) pari al doppio del canone oggettivo, una sanzione amministrativa, l'avvio delle procedure di decadenza da parte del Comune competente. Inoltre, se a seguito di controlli si accerta la falsità della dichiarazione, si applicherà il canone dovuto con effetto retroattivo, oltre alla denuncia penale.

Per verificare se il nucleo familiare sia ancora in possesso dei requisiti per l'alloggio popolare, E.R.P. Massa Carrara S.p.A. chiede agli utenti di presentare l'attestazione ISEE in corso di validità. Se tale documentazione viene presentata in modo inattendibile, parziale, o non presentata affatto, si procede inviando al Comune competente per l'eventuale avvio delle procedure di decadenza.

4.6. Richiesta locali e terreni ad uso diverso

L'affitto di locali e terreni ad uso diverso avviene, come da Regolamento approvato con decisione del Consiglio di Amministrazione n. 55 del 21/06/2023, a seguito di bando pubblico pubblicizzato sul sito web aziendale o in trattativa privata per fondi o terreni per i quali non sono pervenute offerte a seguito del bando andato deserto o per altre casistiche indicate al titolo III del suddetto Regolamento. L'ottenimento di locali ad uso diverso e terreni è subordinata alla verifica della regolarità di eventuali altri rapporti di locazione in corso.

4.7. Gestione segnalazioni per violazione Regolamento

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

- Mancata stabile occupazione;
- Occupazione senza titolo;
- Cessione dell'alloggio a terzi, etc.

In questo caso, l'incaricato 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.



4.8. Ufficio Welfare Abitativo e Convivenza Sociale

Con l'intento di migliorare la qualità della vita all'interno degli alloggi popolari E.R.P. Massa Carrara S.p.A. ha, dal 2021, istituito l'Ufficio Welfare Abitativo e Convivenza Sociale, con una serie di obiettivi mirati, volti ad instaurare relazioni positive e serene tra gli assegnatari degli alloggi Erp, mediante la promozione dell'integrazione culturale e abitativa nonché alla valorizzazione e al miglioramento dell'ambiente abitativo. Proprio per l'importanza rivestita dai rapporti di convivenza tra condomini, l'Ufficio ha l'obiettivo di portare un maggior coinvolgimento e una maggior consapevolezza degli utenti alle regole del vivere insieme.

Le opinioni degli utenti sono importanti per comprendere eventuali problematiche all'interno del fabbricato e per indirizzare l'attività dell'Ufficio e di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. in generale verso l'individuazione di possibili soluzioni, per questo l'ufficio si preoccupa anche di recepire e comprendere i bisogni degli inquilini attraverso l'ascolto e la divulgazione delle informazioni. Gli utenti possono quindi fornire suggerimenti in merito, esporre cause di disagio e lamentele.

4.9. Morosità e bollettazione

Le fatture emesse, unitamente al bollettino di pagamento PagoPa, sono spedite mensilmente all'indirizzo dell'utente. Comprendono la descrizione delle singole voci in fattura e altre comunicazioni relative all'alloggio.

Il pagamento può avvenire presso tutti gli esercizi abilitati al Circuito PagoPA

Si può richiedere, addebito su conto corrente postale e bancario scaricando il modulo di "Richiesta d'addebito del bollettino d'affitto tramite SDD bancario" dal nostro sito web ed inviandolo a protocollo@erp.ms.it o con Carte di debito o credito presso la sede di E.R.P. Massa Carrara S.p.A. in Via Roma 30, Carrara, nei giorni di apertura al pubblico.

Il ritardato pagamento del canone di locazione e/o delle spese accessorie, dopo trenta giorni dalla scadenza del termine prescritto per il pagamento, comporta l'applicazione di una penale pari all' 1,5% del canone di locazione per ciascun mese di ritardo senza necessità preventiva di 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 superiore a 6 mesi nel pagamento del canone di locazione e/o quote accessorie 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.

4.10. Riconsegna alloggi per cessazione

L'alloggio deve essere riconsegnato completamente libero da persone e da cose, con forniture singole di luce, acqua e gas cessate e ripristinate allo stato di consegna. Dovranno essere corrisposti i canoni di locazione e le quote condominiali fino alla effettiva riconsegna delle chiavi che sarà da effettuare in sede E.R.P. Massa Carrara S.p.A. all' Ufficio Protocollo insieme all'apposito modulo, ed eventuale documentazione riguardante l'alloggio di pratiche che possono essere state fatte dall'utente negli anni. Contestualmente all'utente è richiesto di comunicare i dati identificativi delle utenze tramite lettura ultima del contatore delle utenze di acqua, luce e gas.



4.11. Manutenzione

Gli interventi a carico dell'Ente Gestore, previsti dal Regolamento di Utenza, sono eseguiti su richiesta scritta, verbale o telefonica, dall'assegnatario o suo rappresentante, all'Ufficio Manutenzione Ordinaria.

Il Regolamento di utenza descrive le tipologie e le competenze degli interventi di manutenzione e ne determina l'attribuzione delle relative spese, indicando se quest'ultime sono da imputare alla proprietà, al singolo inquilino oppure a tutti gli assegnatari.

Inoltre gli assegnatari al fine di ridurre l'estensione e la frequenza dei guasti devono servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con cura e diligenza.

Si è ritenuti responsabili per ogni danno eventualmente derivante alla proprietà, a coinquilini o a terzi, a causa della mancata e tempestiva esecuzione dei lavori di propria competenza.

Gravi danni arrecati in modo volontario all'alloggio, alle sue pertinenze o alle parti comuni dell'edificio costituiscono inoltre causa di decadenza.

Al termine della locazione i locali dovranno essere riconsegnati in buono stato, salvo il deterioramento d'uso.

4.12 Autorizzazione ai lavori

Nel caso in cui gli assegnatari intendano eseguire, a propria cura e spese, lavori all'alloggio o a sue pertinenze, che non rientrino nell'ordinaria attività manutentiva di riparazione o sostituzione, e che vanno a modificare la disposizione degli spazi interni e/o degli impianti, devono richiedere per iscritto a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. autorizzazione preventiva, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web dalla Società o disponibile presso gli sportelli U.R.P. della Società negli orari di apertura al pubblico.

L'Addetto dell'Ufficio Patrimonio, ricevuta la richiesta di nullaosta, controlla che la stessa sia completa della documentazione necessaria per l'esame della pratica e in caso di esito positivo rilascia il nulla osta per l'esecuzione delle opere richieste; l'assegnatario ricevuto il nullaosta dovrà inviare all'Ufficio Patrimonio l'accettazione di quanto disposto e delle documentazioni richieste.

Nell'eseguire i lavori autorizzati gli assegnatari dovranno attenersi a tutte le disposizioni date da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. nonché a tutte le norme di legge e di regolamento vigenti. In mancanza di ciò i lavori saranno considerati a tutti gli effetti come eseguiti senza autorizzazione.

5. Servizi Ufficio Condomini e Autogestioni



L' Ufficio Condomini e Autogestioni svolge la funzione di “amministratore condominiale” nei fabbricati a proprietà mista (pubblica e privata) presenti nell’ambito del patrimonio di edilizia residenziale pubblica assegnata a ERP Massa Carrara S.p.A, nei quali quest’ultima è stata regolarmente nominata amministratore del condominio

Per Condominio si intendono tutti i fabbricati composti da unità immobiliare a proprietà mista (pubblica e privata)

Coordina e gestisce dei servizi comuni a rimborso nei fabbricati a totale proprietà pubblica non costituiti in autogestione e in quelli a proprietà mista per i quali non è stato nominato un amministratore di condominio in quanto non obbligatorio per legge;

Per servizi a rimborso si intendono tutte quelle spese relative ai servizi/manutenzioni sulle parti comuni (art.17 del Regolamento di Utenza), sostenute da ERP Massa Carrara SpA che gli assegnatari, in assenza di autogestione, sono tenuti a rimborsare all’ente gestore ai sensi dell’art.32, comma 1, lett. A, L.R.T. 2/2019 .

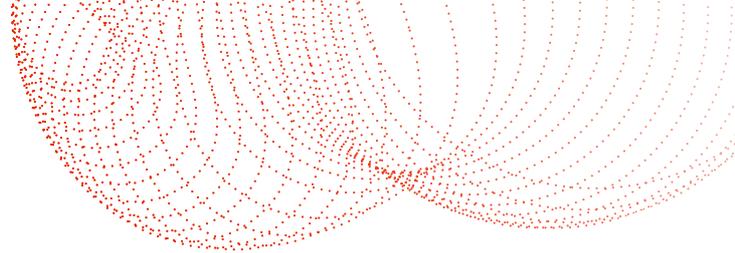
Gestisce i rapporti con le autogestione come da apposito regolamento e svolge attività di commissario straordinario ove necessario.

ERP Massa Carrara S.p.A. si impegna nel favorire e promuovere le autogestioni e di supportarle una volta costituite. L’autogestione è costituita e finanziata, ed opera nei modi indicati nell’apposito Regolamento di Autogestione, assicurando il mantenimento di tutti i servizi alle parti comuni del fabbricato e relative pertinenze.

Per autogestioni si intendono i fabbricati di edilizia residenziale pubblica (a totale proprietà pubblica) che deliberano di gestire direttamente le manutenzioni ordinarie e i servizi sulle parti comuni dell’edificio.

Gli assegnatari non possono sottrarsi, in tutto o in parte, al pagamento delle spese relative ai servizi comuni .

Elenco procedure e ufficio di riferimento



Aggiornamento dei redditi

Uff. Anagrafe Utenza

Ogni biennio nell'anno dispari, si invia agli utenti un modello di autocertificazione per l'aggiornamento del reddito volto al ricalcolo del canone di locazione che sarà applicato a partire dall'anno successivo e per verificare la permanenza dei requisiti del nucleo familiare assegnatario.

In caso di mancata risposta da parte degli assegnatari, si procede all'applicazione del canone sanzionatorio (che ammonta al doppio del canone oggettivo) e si invia comunicazione al Comune per adempimenti di competenza. Anche 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 il mancato invio dell'autocertificazione, si provvede, previa verifica dell'ufficio all' eventuale revisione del canone sanzionatorio.

Autorizzazione ai lavori

Uff. Patrimonio

Nel caso in cui gli assegnatari intendano eseguire lavori all'alloggio o a sue pertinenze e che vanno a modificare la disposizione degli spazi interni e/o degli impianti, devono richiedere per iscritto a E.R.P. Massa Carrara S.p.A. autorizzazione preventiva, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web o presso gli sportelli della Società negli orari di apertura al pubblico.

L'Addetto dell'Ufficio Patrimonio ricevuta la richiesta di nulla osta controlla che la stessa sia completa e in caso di esito positivo rilascia il nulla osta per l'esecuzione delle opere richieste e resterà in attesa dell'accettazione di quanto disposto e delle documentazioni richieste.

Nell'eseguire i lavori autorizzati gli assegnatari dovranno attenersi a tutte le disposizioni date da E.R.P. Massa Carrara S.p.A. nonché a tutte le norme di legge e di regolamento vigenti. In mancanza di ciò i lavori saranno considerati a tutti gli effetti come eseguiti senza autorizzazione.

Comunicazione allontanamento dall'alloggio

Uff. Anagrafe Utenza

In caso di allontanamento spontaneo dall'alloggio per un periodo limitato, ma significativo (oltre 30 giorni), l'assegnatario deve darne comunicazione all'Ente Gestore;

L'assegnatario dovrà comunicare il nominativo di un referente in possesso delle chiavi durante il periodo di assenza.

L'assegnatario si impegna a comunicare tempestivamente l'avvenuto rientro nell'alloggio.

Gestione segnalazioni per violazione regolamento e utenza

Uff. Anagrafe Utenza

Qualora la Società riceva segnalazione scritta di un inadempimento contrattuale, quindi, della violazione del Regolamento d'utenza

- Mancata stabile occupazione;
- Occupazione senza titolo;
- Cessione dell'alloggio a terzi, etc.

l'incaricato analizza e poi procede con le necessarie verifiche.

In caso di violazione confermata, si invia preliminarmente una diffida di rilascio alloggio e, laddove questa si riveli inefficace, successivamente procede all'avvio del procedimento di decadenza e/o occupazione senza titolo, con conseguente applicazione del canone oggettivo al ricevimento della diffida o decadenza/ordinanza di sgombero.

Richiesta locali ad uso diverso e terreni

Uff. Anagrafe Utenza

L'ottenimento di una unità immobiliare non abitativa avviene, come da Regolamento approvato con decisione del Consiglio di Amministrazione n. 55 del 21/06/2023, a seguito di bando pubblico pubblicizzato sul sito web aziendale o in trattativa privata per quelli per i quali non sono pervenute offerte a seguito del bando andato deserto o per altre casistiche indicate al titolo III del suddetto Regolamento.

L'ottenimento di locali ad uso diverso e terreni è subordinata alla verifica della regolarità di eventuali altri rapporti di locazione in corso.

Elenco procedure e ufficio di riferimento



Assegnazione e consegna alloggi

Uff. Recupero Alloggi

E.R.P. Massa Carrara S.p.A. riceve dal Comune la determina di assegnazione dell'alloggio (assegnazione ordinaria, utilizzo autorizzato e assegnazione in mobilità) e provvede a contattare l'assegnatario per la stipula del contratto. Contestualmente alla firma del contratto, viene consegnato il regolamento di utenza e, informativa sulla privacy.

Riconsegna alloggi per cessazione

Uff. Recupero Alloggi

L'alloggio deve essere riconsegnato completamente libero da persone e da cose, con 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 che sarà da effettuare in sede E.R.P. Massa Carrara S.p.A. all' Ufficio Protocollo insieme all'apposito modulo, ed eventuale documentazione riguardante l'alloggio di pratiche che possono essere state fatte dall'utente negli anni.

Gestione volture

Uff. Anagrafe Utenza

L'ufficio provvede ad effettuare il subentro nel contratto di locazione al soggetto richiedente facente parte del nucleo assegnatario nel caso di decesso/trasferimento/abbandono dell'originario titolare. In caso di esito positivo l'ufficio procede alla nuova stipula del contratto di locazione. In caso di esito negativo per perdita dei requisiti dettati dalla Legge 2/2019 e s.m. e i. e/o in mancanza di ricognizione la pratica è trasmessa con lettera al Comune per gli adempimenti di competenza. Restano esclusi coloro entrati successivamente a far parte del nucleo familiare che, in base alle vigenti disposizioni hanno titolo al subentro nel contratto di locazione ai sensi dell'art. 14 comma 9 ai quali è consentita la permanenza con autorizzazione all'utilizzo dell'alloggio da parte dell'ente gestore. Il canone aggiornato e la variazione del nucleo avranno decorrenza a partire al massimo dal 2° mese successivo alla presentazione dell'istanza (farà fede la data di protocollo), senza ulteriore comunicazione da parte di E.R.P. Massa Carrara S.p.A

Rideterminazione del canone

Uff. Anagrafe Utenza

Le variazioni del canone (ai sensi della L.R. 2/2019 e s.m. e i.) possono essere richieste dall'assegnatario a fronte della modifica della situazione reddituale propria o dei componenti il proprio 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 2° mese successivo alla richiesta. In caso di variazione dei redditi avvenuta nell'anno in corso, l'assegnatario può richiedere la revisione anticipata del canone (debitamente documentata per cause indicate all'art. 14 comma 3). L'ufficio provvede a verificare quanto presentato e ad adeguare il canone al massimo dal 2° mese successivo alla richiesta, nelle more del ricalcolo del canone effettivo

Ampliamento del nucleo familiare per cause naturali e non

Uff. Anagrafe Utenza

L'assegnatario è tenuto a comunicare ogni variazione entro sessanta giorni all'Azienda. Nei casi di mancata autorizzazione o accertato l'incremento di uno o più componenti segnalate o emerse durante gli accertamenti biennali, si applica al nucleo una penale pari ad una mensilità del canone come calcolato ai sensi dell'art. 22 commi 2 e 3 (canone oggettivo). L'ampliamento del nucleo può essere concesso solo nel caso in cui non comporti situazioni di sovraffollamento. In caso di esito negativo si incorre nella decadenza dell'assegnazione ad opera del Comune su segnalazione della Società. A seguito di segnalazione da parte dell'inquilino, viene predisposta una presa d'atto e si provvede al ricalcolo del canone di locazione. La segnalazione potrà avvenire in forma scritta o tramite modello di inserimento nucleo. Nell'ambito della raccolta biennale dei redditi tramite integrazione del modulo autocertificazione, la Società predispose una presa d'atto e provvede al ricalcolo del canone di locazione.

Richiesta ospitalità e coabitazione

Uff. Anagrafe Utenza

L'ospitalità può essere concessa per un periodo massimo di 6 mesi rinnovabili una sola volta per ulteriori 6 mesi e non comporta né variazioni nel nucleo familiare né del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio. L'autorizzazione ha carattere preventivo ed è data facoltà agli ospiti di prendere residenza presso l'alloggio; durante il periodo di ospitalità l'assegnatario è tenuto a corrispondere alla Società un'indennità pari al 25% del canone corrisposto. Qualora l'ospitalità si protragga oltre i termini stabiliti, per un massimo di ulteriori 12 mesi, l'indennità aggiuntiva è elevata al 50% del canone di locazione. Oltre tale termine si applicano le disposizioni previste dalla L.R. dei cui all'art. 38 per la decadenza dall'assegnazione. Può essere concessa la coabitazione a terze persone che prestano attività lavorativa di assistenza a componenti del nucleo familiare, legate allo stesso esclusivamente da rapporti di lavoro o di impiego, senza limiti temporali e non comporta variazioni nel nucleo familiare né del canone di locazione e nessun effetto nei confronti del cambio di alloggio. L'attività lavorativa di assistenza deve essere documentata.



SEDE:

Via Roma, 30 54033 Carrara (MS)

Sito web: www.erp.ms.it

Posta elettronica certificata:
erp.ms@legalmail.it

ESCLUSIVAMENTE IN CASO DI EMERGENZA O GRAVI
SITUAZIONI DI PERICOLO DURANTE LE ORE DI
CHIUSURA DELL'AZIENDA

331 6627627
331 6609900



Centralino 0585-72241/2
Fax 0585 75567

SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO
PRESSO LA SEDE E.R.P. MASSA CARRARA
S.p.A. a Carrara in Via Roma, 30.

SPORTELLI DECENTRATI PRESSO I COMUNI

Lunedì: dalle 9.00 alle 13.00

COMUNE DI MASSA
Martedì dalle 9.00 alle 12.00 e
dalle 15.00 alle 17.00
(Chiuso il pomeriggio Luglio e Agosto)

Mercoledì dalle 9.00 alle 12.00

COMUNE DI PONTREMOLI
aperto il 1° e il 3° Lunedì del mese
dalle 9.30 alle 12.30

Giovedì dalle 15.00 alle 17.00

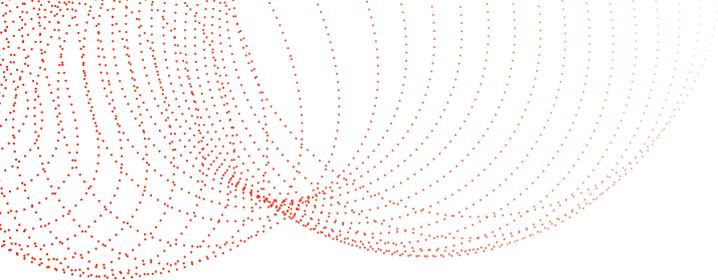
COMUNE DI VILAFRANCA
Aperto il 1° e il 3° Venerdì del mese
dalle 9.30 alle 12.30

Venerdì dalle 9.00 alle 12.00

COMUNE DI AULLA
aperto il 2° e il 4° Mercoledì del mese
dalle 10.00 alle 12.00

COMUNE DI MONTIGNOSO
aperto il 1° e il 3° Mercoledì del mese
dalle 9.00 alle 12.00

Per rimanere sempre aggiornati su eventuali modifiche di orario o altro, si consiglia di consultare il sito www.erp.ms.it



Organizzazioni Sindacali degli inquilini



CONTATTI E RECAPITI DELLE ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEGLI INQUILINI PRESENTI NEL TERRITORIO

UNIAT	uniatmassacarrara@hotmail.it	Via Roma 36/38 Carrara
UNIONE INQUILINI	uva.marta1962@gmail.com	Via Villafranca 40/M Avenza - Carrara
SICET Massa	massacarrara@sicet.it	Via Pietro Tacca 1, Massa
SICET Carrara	massacarrara@sicet.it	Via Ceci 11, Carrara
SUNIA Carrara	sunia.carrara@gmail.com	Viale XX Settembre 52, Carrara Via G. Carducci 18, Carrara
SUNIA Massa	suniamassa@gmail.com	Via Bastione 24, Massa
ASIA USB	massa@usb.it	Piazza Aranci, 29 Massa
CISAL	unionemassa@cisal.org	Viale delle Pinete, 18 Massa