



# Carta dei Servizi



# Presentazione

Publicasa è la Società per Azioni, con sede a Empoli, costituita ed interamente partecipata dai Comuni del Circondario Empolese Valdelsa (Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montelupo Fiorentino, Montespertoli, Vinci), per la gestione delle politiche abitative territoriali.

Publicasa Spa è nata nel Luglio 2003 ed è divenuta operativa dal 01.01.2004, in attuazione della Legge Regionale Toscana 03.11.1998, n. 77, che ha riorganizzato il settore dell'Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.), attribuendo la proprietà degli alloggi ai singoli Comuni, e gli indirizzi strategici nonché la programmazione degli interventi ai Comuni associati in ambiti territoriali.

Publicasa SpA, oltre a realizzare, gestire e amministrare il patrimonio E.R.P. dei Comuni, è nata per operare nel settore delle politiche abitative territoriali, al fine di aumentare l'offerta di case in locazione a canoni sostenibili, proponendosi come punto di raccordo e riferimento per tutti coloro che si occupano del tema della casa nel Circondario Empolese Valdelsa.

## A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

Con la diffusione e la conoscenza della Carta dei Servizi, ci proponiamo, innanzitutto, di rendere più facili e chiari i rapporti tra l'Azienda ed i suoi Clienti: Amministrazioni Comunali, assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, utenti di altri Servizi, fornitori.

La conoscenza della Carta può essere utile per ridurre conflitti e contenziosi lunghi, dispendiosi, spesso inutili e comunque dannosi per la qualità della vita delle persone, che spesso sono causati dalla non perfetta conoscenza delle molteplici norme e della ampia giurisprudenza che regolano i rapporti di locazione.



L'auspicio è che nel far conoscere i servizi erogati, le norme e le modalità di gestione, la Carta agevoli il lavoro di coloro che si occupano delle locazioni abitative, ed in generale della questione casa.

## LA STRUTTURA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi di Publicasa SpA, è realizzata in maniera modulare, in modo da rispondere al meglio alle esigenze delle diverse attività che si propone di realizzare. Pertanto è costituita da una Parte Generale, con evidenziati i principi fondamentali, gli standards comuni a tutti i servizi erogati dall'Azienda e da Carte Specifiche per ciascun servizio.

## RINGRAZIAMENTI

Si ringraziano il Comitato di Indirizzo della Conferenza L.O.D.E. (Livello Ottimale Di Esercizio) Empolese Valdelsa, i Comuni, con i suoi Amministratori e dipendenti, le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori, le Organizzazioni Sindacali degli Assegnatari, che hanno fattivamente collaborato affinché la Carta possa rappresentare un effettivo "patto" tra l'azienda ed i propri utenti anziché soltanto l'adempimento di un mero obbligo di legge o, peggio, di un atto unilaterale dell'Azienda.

Un ringraziamento particolare al personale di Publicasa SpA che si è impegnato nella redazione della Carta e che, da ora in poi, dovrà adoperarsi per assicurarne la attuazione.

### Publicasa SpA

Sede: via F.lli Rosselli, nc. 40  
50053 Empoli (FI)  
Casella Postale n.709

Orari di Apertura al Pubblico:  
Martedì e Giovedì  
Dalle 9:00 alle 13:00

Per appuntamenti contattare telefonicamente  
l'ufficio competente con il seguente orario:

Dal Lunedì al Venerdì  
dalle 9:00 alle 13:00  
Martedì e Giovedì  
dalle 15,00 alle 18,00

Centralino: 0571 79911  
Fax: 0571 530186

Sito Internet:

[www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it)

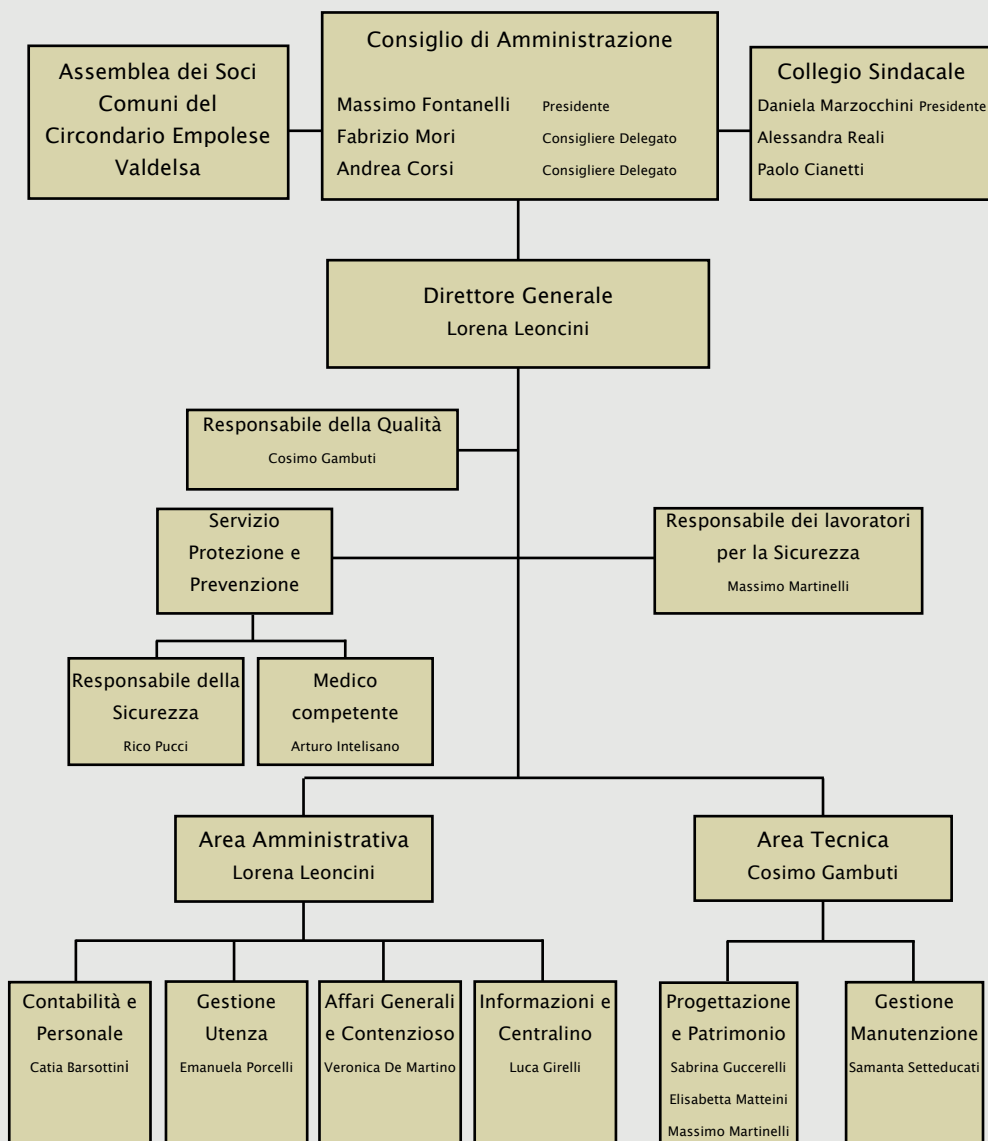
e-mail:

[info@publicasaspa.it](mailto:info@publicasaspa.it)

[reclami@publicasaspa.it](mailto:reclami@publicasaspa.it)

[manutenzione@publicasaspa.it](mailto:manutenzione@publicasaspa.it)

## ORGANIGRAMMA AZIENDALE



# Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi è redatta in conformità alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, che recepisce “Principi sulla erogazione di servizi pubblici”, già operanti in sede comunitaria.

Publicasa SpA si impegna a far rispettare ai propri Amministratori, dirigenti, dipendenti, fornitori e collaboratori esterni, i principi fondamentali di Uguaglianza, Imparzialità e giustizia, Continuità e regolarità del servizio, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia, Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.

## UGUAGLIANZA

Publicasa SpA, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i Clienti eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, e si propone di rimuovere eventuali inefficienze e di attivare idonee iniziative per agevolare i portatori di handicap.

## IMPARZIALITÀ E GIUSTIZIA

Publicasa SpA, s'impegna ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale, nel rispetto delle normative in vigore.

## CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

Publicasa SpA si impegna a garantire continuità e regolarità nei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione degli stessi, anche adeguando l'orario di lavoro degli addetti, nei limiti previsti dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, e tenendo opportunamente conto delle cause di forza maggiore. Si impegna inoltre a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi ed il conseguente disagio arrecato all'utenza.

## PARTECIPAZIONE

Publicasa SpA favorisce la partecipazione degli Utenti nella erogazione dei servizi, sia attraverso la formazione di Autogestioni degli spazi e dei servizi comuni, che mediante un confronto costante e fattivo con le Organizzazioni Sindacali che li rappresentano.

La partecipazione degli Utenti alla prestazione dei servizi è inoltre garantita mediante l'accesso alle informazioni che li riguardano, ed il riscontro alle segnalazioni/reclami inoltrati.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

Publicasa SpA, anche con l'adozione di soluzioni tecnologiche adeguate, persegue gli obiettivi del continuo miglioramento del processo di erogazione dei servizi e di semplificazione delle procedure.

Publicasa SpA intende dare particolare rilevanza al problema della "qualità dei servizi", che significa fornire agli utenti prestazioni qualitative in grado di soddisfarne i bisogni e, al contempo, incentivare la produttività e la redditività della gestione.

## CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DELLE COMUNICAZIONI

Nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti degli Utenti, Publicasa SpA pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione.



# Standard e modalità di erogazione dei Servizi

## RAPPORTI CON I COMUNI

I rapporti con i Comuni Soci sono regolati dallo Statuto, dal Codice Civile e dagli specifici contratti stipulati per la gestione dei diversi Servizi affidati.

## RAPPORTI CON GLI UTENTI

Nei rapporti con gli Utenti è necessario che gli stessi forniscano le proprie generalità, così come i dipendenti di Publicasa SpA sono tenuti ad indicare il proprio nominativo. I dipendenti sono dotati di tessere di riconoscimento che gli utenti possono controllare in occasione di interventi a domicilio.

La corrispondenza con gli Utenti, fatta eccezione per i casi in cui risulti necessario salvaguardare la privacy dei dipendenti, riporta la indicazione del referente aziendale che segue la pratica.

Il personale di Publicasa SpA è impegnato ad assicurare un trattamento rispettoso e professionale che renda l'Utente informato e consapevole dei propri diritti e doveri nonché delle procedure previste per il rispetto degli obblighi derivanti dai contratti, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

L'Azienda predilige i rapporti diretti con gli utenti dei servizi che eroga.

Publicasa SpA intende istituire il Servizio di Conciliazione per la risoluzione delle controversie con i propri utenti, quale strumento alternativo ai mezzi di Giustizia Ordinaria, per ridurre i tempi ed i costi del contenzioso.

Publicasa SpA si impegna a rispettare, nella erogazione dei servizi, i diritti dell'utenza di informazione, trasparenza, semplificazione, riservatezza, affidabilità e puntualità delle prestazioni.

## INFORMAZIONE

L'informazione costituisce l'elemento più significativo per la valutazione della qualità dei servizi da parte degli utenti e rappresenta un impegno per Publicasa SpA a migliorarsi.

Publicasa SpA è consapevole che ascoltare gli Utenti, spiegare loro il funzionamento delle attività, in un linguaggio comprensibile, trattarli con rispetto e senza pregiudizi, sono azioni necessarie per offrire un buon servizio.

L'informazione viene garantita con diversi istituti, quali gli incontri con gli Utenti, i rapporti con le loro Organizzazioni Sindacali, l'utilizzo di vari strumenti di comunicazione.

### Ricevimento del pubblico

Gli utenti o loro delegati possono accedere agli uffici per seguire una pratica o per acquisire informazioni nei giorni ed orari stabiliti.

Gli utenti che devono esporre situazioni particolarmente delicate e complesse, che richiedono uno specifico approfondimento e una maggiore riservatezza dell'informazione, vengono ricevuti dagli operatori, nei limiti delle possibilità operative, anche fuori dall'orario di apertura al pubblico, previo appuntamento.

## Partecipazione alle riunioni degli utenti

Publicasa SpA assicura la partecipazione dei propri operatori qualificati alle Assemblee degli assegnatari in Autogestione e, in generale, alle riunioni degli utenti, tutte le volte che viene invitata, compatibilmente con le esigenze dei servizi e ogni qualvolta lo ritenga opportuno.

### Presenza nelle sedi comunali

Publicasa SpA si impegna a garantire la presenza dei propri incaricati, nei Comuni o in altre sedi presenti sul territorio, ogni qualvolta si renda necessario, per facilitare l'utenza nello svolgimento di pratiche e adempimenti richiesti dall'Azienda alla generalità degli utenti, fornendo comunicazione del calendario.



## RAPPORTO CON I SINDACATI DEGLI UTENTI

I Sindacati degli Utenti hanno il diritto di ricevere risposte dall'Azienda, in ordine alle pratiche patrocinate, nonché notizie e dati utili allo svolgimento delle loro attività. L'Azienda si impegna a mettere a disposizione delle Organizzazioni Sindacali degli Utenti, il proprio personale qualificato, anche in orari diversi da quelli di apertura al pubblico, compatibilmente con le esigenze dei servizi.

## INFORMAZIONI E RICHIESTE DI INTERVENTO TELEFONICHE

Gli Utenti, durante l'orario di ufficio, possono ottenere telefonicamente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e notizie in merito alle proprie pratiche. Inoltre possono essere richiesti telefonicamente interventi di manutenzione urgente e di pronto intervento.

## INFORMAZIONI E RICHIESTE DI INTERVENTO

Per informazioni e richieste di intervento possono essere utilizzati:

- il servizio di fax, attivo 24 ore al giorno;
- la segreteria telefonica, negli orari di chiusura al pubblico.
- il servizio mail all'indirizzo: [manutenzione@publicaspa.it](mailto:manutenzione@publicaspa.it);

Il sito web di Publicasa Spa è all'indirizzo: [www.publicaspa.it](http://www.publicaspa.it).

Le Amministrazioni Comunali possono acquisire informazioni utili per la loro attività utilizzando la sezione specifica a loro riservata sul sito web.

## COMUNICAZIONI DIRETTE AGLI UTENTI

In occasione di particolari scadenze e/o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, gli utenti ricevono istruzioni e/o informazioni attraverso adeguati avvisi o circolari inviati a domicilio.

Per gli utenti che ricevono la fattura di pagamento del canone di locazione, le comunicazioni saranno inserite nello spazio a queste dedicato.

## TRASPARENZA

Publicasa SpA applica il principio della trasparenza, garantendo agli utenti il diritto di accesso a tutti gli atti cui sono interessati, nei modi consentiti dalla legge.

Nei confronti dei Comuni Soci, l'Azienda fornisce i dati utili in conformità a quanto stabilito dagli specifici contratti di servizio.

## SEMPLIFICAZIONE

Publicasa SpA garantisce la massima semplificazione amministrativa attraverso l'utilizzo delle autocertificazioni e delle dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà in tutti i casi consentiti dalla legge.

Per agevolare l'inoltro delle pratiche più frequenti, l'Azienda mette a disposizione una serie di modelli prestampati, disponibili:

- sul sito web: [www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it) sezione Modulistica
- presso la sede dell'Azienda Ufficio Informazioni
- presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) dei Comuni



## RISERVATEZZA

Publicasa SpA, nei rapporti con gli Utenti e con le loro Organizzazioni Sindacali, assicura il diritto alla riservatezza, art.7 del D. Lgs. n. 196 del 30.6.2003, limitandosi ad acquisire i dati necessari allo svolgimento del servizio affidato e provvedendo alla loro custodia con le modalità previste dalla legge.

I dati vengono trattati in forma manuale e/o automatizzata da persone autorizzate, opportunamente istruite ed informate dei vincoli imposti dal D. Lgs. n. 196/2003, con l'adozione delle misure di sicurezza necessarie.

La comunicazione, da parte degli utenti, dei dati richiesti dalla legge è necessaria per la gestione del rapporto di locazione. Il rifiuto a fornire i dati richiesti comporta la mancata attribuzione di eventuali benefici previsti e può provocare l'applicazione di provvedimenti sanzionatori.

Publicasa SpA, nel caso di utenti dell'Edilizia Residenziale Pubblica, condivide con ogni singolo Comune i dati relativi al patrimonio ed all'utenza in suo possesso. I nominativi degli assegnatari potranno essere comunicati alle Autogestioni e ai Condomini ove costituiti, per le rispettive attività e competenze. E' esclusa la comunicazione dei dati di cui si tratta per fini commerciali.

## AFFIDABILITA' E PUNTUALITA' DELLE PRESTAZIONI

Gli errori, sanabili con l'attività esclusiva della Società, vengono corretti entro 60 giorni dalla loro rilevazione.

# Tutela degli Utenti

Gli utenti possono presentare reclami qualora ritengano che sia stato leso o disatteso un aspetto contrattuale o un diritto tutelato o previsto dalle norme di legge, dai regolamenti e dalla Carta dei Servizi.

Il reclamo deve riferirsi ad un atto di Publicasa SpA che si considera non corretto o ad un mancato provvedimento che si ritenga dovuto.

Publicasa SpA si impegna a dare risposta all'interessato che presenta reclamo entro 30 giorni dal ricevimento. Nel caso risulti necessario assumere pareri o notizie da parte di soggetti terzi, si comunicheranno, per iscritto, le ragioni dell'allungamento dei tempi.

Il reclamo ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi suddetti e non influisce sui loro termini di scadenza.

Gli utenti possono presentare segnalazioni al fine di fornire

eventuali suggerimenti per rendere le prestazioni più rispondenti alle loro esigenze.

I reclami e le segnalazioni devono essere presentati in forma scritta e non anonima. L'Azienda garantisce la riservatezza dei reclami e della segnalazioni ed il trattamento delle informazioni contenute ai soli fini del miglioramento del servizio erogato.

Gli utenti possono utilizzare un modulo che sarà disponibile nelle aree di ricevimento del pubblico, presso gli uffici URP dei Comuni, i Sindacati degli inquilini e sul sito web [www.publicasasp.it](http://www.publicasasp.it), sezione Modulistica.

Le segnalazioni ed i reclami possono essere presentati, anche con l'assistenza delle Organizzazioni Sindacali, tramite posta ordinaria, fax o e-mail a: [reclami@publicasasp.it](mailto:reclami@publicasasp.it).

Per la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti con i clienti Publicasa SpA mette a disposizione un Servizio di Conciliazione, che si impegna ad istituire e a disciplinare, dandone comunicazione adeguata mediante:

- notizia ai Comuni soci ed al Comitato di Indirizzo
- pubblicazione sul sito web della Società [www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it)
- avviso agli utenti sui bollettini mensili di pagamento dell'affitto
- informazione alle Organizzazioni Sindacali dell'Utenza



## MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Publicasa SpA effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta, anche sulla base dei reclami pervenuti, per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta.

La soddisfazione dell'Utenza sarà monitorata attraverso contatti diretti, nei modi previsti dalla Carta (incontri presso l'Azienda, partecipazioni a riunioni condominiali, incontri periodici con le Organizzazioni Sindacali dell'Utenza), oltre che attraverso le eventuali segnalazioni pervenute ai Comuni proprietari.

Periodicamente, le informazioni sulla natura e quantità delle segnalazioni e dei reclami saranno rese note alle Organizzazioni Sindacali dell'Utenza ed agli assegnatari mediante:

- pubblicazione dei dati sul sito web della Società [www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it)
- comunicazione sui bollettini mensili di pagamento dell'affitto.

I Comuni saranno informati con le modalità stabilite nel Contratto di Servizio.

# Carta dei Servizi

## Edilizia Residenziale Pubblica

# La Carta dei Servizi dell'Edilizia Residenziale Pubblica

## LA GESTIONE DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

L'Edilizia Residenziale Pubblica, in Toscana, è stata riorganizzata con la Legge Regionale 3 Novembre 1998, n. 77.

Il sistema dell'E.R.P. risulta così strutturato:

- la Regione è titolare delle funzioni che attengono la programmazione generale.
- i Comuni, singolarmente, sono proprietari di tutti gli alloggi ubicati nel proprio territorio, ed hanno la potestà esclusiva riguardo alle funzioni inerenti il diritto all'alloggio, e, pertanto, ciascun Comune assegna gli alloggi, dispone la mobilità, emette i provvedimenti di annullamento e decadenza, e via dicendo.
- i Comuni Associati in ambiti individuati dalla Regione sono titolari: della gestione amministrativa, delle nuove realizzazioni, del recupero, manutenzione e gestione del patrimonio abitativo e in generale delle politiche della casa nell'intero ambito territoriale.

Il Consiglio Regionale della Toscana, con Delibera 28 dicembre 1999 n. 397, ha individuato negli ambiti provinciali, i "Livelli Ottimali Di Esercizio" (di seguito, per brevità, "L.O.D.E.") delle funzioni in materia di edilizia residenziale pubblica ("E.R.P."), con la sola eccezione del Territorio Provinciale di Firenze, ove sono stati indicati due livelli di esercizio, dei quali: uno, corrispondente al territorio del Circondario dell'Empolese Valdelsa, e l'altro corrispondente al restante territorio della Provincia di Firenze;

I Comuni Associati costituenti il L.O.D.E. Empolese Valdelsa: Capraia e Limite, Castelfiorentino, Cerreto Guidi, Certaldo, Empoli, Fucecchio, Gambassi Terme, Montaione, Montespertoli, Montelupo Fiorentino, e Vinci, hanno adottato i seguenti provvedimenti fondamentali:

- 30.10.2002: Convenzione di individuazione della Giunta Esecutiva del Circondario, quale sede istituzionale corrispondente al L.O.D.E, per l'esercizio di tutte le funzioni attribuite ai Comuni associati dalla ricordata legge regionale n. 77/98.

- 20.02.2003: Deliberazione della Giunta Esecutiva del Circondario n. 13, di individuazione del “soggetto gestore” previsto dalla Legge Regionale Toscana n. 77/1998 in “una società per azioni a prevalente partecipazione pubblica, da costituirsi con la denominazione PUBLICASA S.p.A.”, con approvazione contestuale dello Statuto.
- 22.07.2003: Atto di costituzione di “PUBLICASA S.P.A.”.

Publicasa SpA, quale soggetto gestore dell’Edilizia Residenziale Pubblica nel L.O.D.E Empolese Valdelsa, svolge funzioni amministrative, tecniche e finanziarie, secondo le direttive dei Comuni associati e nel rispetto del Contratto di Servizio.

Publicasa SpA, pertanto, è chiamata ad amministrare al meglio il servizio, rispondere ai bisogni degli inquilini, utilizzare in maniera oculata le risorse di cui dispone, assicurando l’equilibrio economico della gestione, non scontato e tutt’altro che semplice da conseguire, in considerazione delle norme che regolano i ricavi (canoni di locazione), dei costi indifferibili per gli adeguamenti di impianti e in generale

per eliminare le situazioni di pericolo e garantire le situazioni di sicurezza, nonché della necessità di sempre maggiori interventi strutturali sugli edifici, e in assenza di finanziamenti pubblici certi e strutturati.

Il settore dell’ Edilizia Residenziale Pubblica è regolato dalla seguente normativa:

- Legge Regionale Toscana 20.12.1996, n.96,
- Legge Regionale Toscana 03.11.1998, n.77,
- Regolamento di Utenza approvato con Deliberazione Giunta Regionale Toscana 15.06.1998, n.608;
- Regolamento per l’Autogestione degli immobili di E.R.P., approvato con deliberazione Giunta Esecutiva del Circondario 12.10.2004, n.47, modificata con deliberazione 29.04.2008 n.22;
- Procedure per l’applicazione delle sanzioni amministrative previste dalla L.R. n.96/96 approvate dai Comuni associati L.O.D.E. Circondario Empolese Valdelsa, con deliberazione Giunta Esecutiva del Circondario 27.09.2006, n. 60.



## OBIETTIVI DELLA CARTA

La Carta dei Servizi dell'E.R.P. integra la normativa di riferimento dell'Edilizia Residenziale Pubblica ed il Regolamento Regionale di Utenza.

Ha la finalità primaria di avvicinare i propri Utenti alla Società, con informazioni semplici e chiare dei servizi prestati, oltre a tutelare e garantire la loro partecipazione attiva.

Si tratta di un vero e proprio patto che Publicasa SpA si impegna a rispettare con tutti i suoi clienti dell'Edilizia Residenziale Pubblica, che oltre agli inquilini degli alloggi, sono i proprietari per i quali l'Azienda gestisce i servizi condominiali, ed i Comuni che hanno stipulato con Publicasa SpA il contratto di servizio per la gestione degli alloggi di E.R.P. Nel contempo si chiede ai Clienti di partecipare attivamente, verificando il rispetto di quanto promesso, segnalando a Publicasa SpA disservizi e suggerimenti o presentando reclami.

La Carta riporta i diritti ed i doveri degli Utenti, i tempi che l'Azienda si impegna a rispettare nell'esecuzione delle prestazioni.

## COME E' FATTA

La Carta dei Servizi dell'Edilizia Residenziale Pubblica è suddivisa in quattro parti:

- la prima parte indica i diritti ed i doveri degli assegnatari
- la seconda parte è dedicata alle Autogestioni;
- la terza parte riporta gli standard e le modalità con le quali l'azienda eroga il Servizio di Edilizia Residenziale Pubblica, compresa la tabella dei tempi per l'esecuzione delle prestazioni fornite agli utenti ;
- la quarta parte riporta la sintesi della "Guida ai Servizi", che, nella versione completa, si compone di schede informative, e costituisce supplemento alla Carta .

I principi fondamentali e gli standards comuni a tutti i servizi erogati dall'Azienda sono riportati nella Parte Generale della Carta dei Servizi.

## PARTE PRIMA – Diritti e doveri degli Assegnatari

### Diritti dell'assegnatario

L'assegnatario di un alloggio di ERP ha diritto a:

- avere un canone proporzionato al reddito del nucleo familiare, come da legislazione vigente. L'assegnatario che abbia subito una diminuzione del reddito del nucleo familiare, può chiedere la corrispondente riduzione del canone;
- ospitare nuove persone estranee al nucleo familiare, per esigenze di assistenza dell'assegnatario. L'assegnatario, previa autorizzazione di Publicasa SpA può ospitare nel proprio alloggio terze persone per un periodo di due anni, rinnovabili per altri due. Se l'ospitalità si protrae oltre tali termini, l'assegnatario è tenuto a corrispondere all'Ente una indennità pari al 25% del canone di locazione. Tale ospitalità non comporta l'inserimento nel nucleo familiare, né genera alcun diritto di subentro nell'assegnazione;
- variare il proprio nucleo familiare. In caso di decesso o trasferimento dell'assegnatario, il convivente avente titolo potrà subentrare nell'assegnazione, secondo la normativa vigente;

- cambiare alloggio se quello ottenuto non è più adeguato alle esigenze del nucleo familiare. Al fine di eliminare condizioni di sottoutilizzazione o sovraffollamento degli alloggi i Comuni predispongono il programma di mobilità; a tale programma possono accedere altresì gli assegnatari che per motivi di salute o altri documentati hanno necessità di cambiare l'alloggio precedentemente assegnato;
- essere tutelato, nel caso di soggetto diversamente abile, in fase di assegnazione. Nei nuovi fabbricati sono presenti alloggi idonei per i soggetti diversamente abili;
- accedere ai documenti predisposti da Publicasa SpA che lo riguardano personalmente;
- al trattamento dei dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla privacy (D. Lgs. n. 196/2003), in modo che siano assicurate tutte le misure di sicurezza necessarie, affinché non venga effettuata alcuna violazione da parte di terzi;
- usufruire dell'assistenza e ricevere le informazioni connesse al contratto, ai canoni, agli ampliamenti del nucleo familiare, ai subentri, alla mobilità, alle vendite ecc.;

- usufruire dell'assistenza tecnica di Publicasa SpA per quanto riguarda la manutenzione del proprio alloggio e delle parti comuni ai sensi del titolo III del regolamento regionale di utenza.

## Doveri dell'assegnatario

Ogni assegnatario ha il dovere di rispettare e far rispettare il Regolamento di Utenza, e in tal senso dovrà:

- osservare le disposizioni di legge, il contratto di locazione, il Regolamento di utenza e gli altri provvedimenti amministrativi, pena l'applicazione delle sanzioni pecuniarie di cui all'art. 37 L.R. n. 96/96 e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione;
- pagare regolarmente il canone di locazione, nei modi e nei termini indicati da Publicasa SpA;
- pagare le spese condominiali ed accessorie dovute;
- occupare stabilmente l'alloggio assegnato entro 30 giorni dalla consegna e risiedervi stabilmente. Nel caso in cui l'assegnatario rinunci all'alloggio che gli viene assegnato senza un'adeguata motivazione, decade dall'assegnazione. In caso di allontanamento dall'alloggio superiore a 2 mesi, l'assegnatario deve darne comunicazione a Publicasa SpA specificando i motivi dell'assenza, in tale periodo non è consentito ospitare terze persone nell'alloggio;



- non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnato, pena la decadenza;

- comunicare a Publicasa SpA ogni variazione del nucleo familiare. Inoltre, se l'assegnatario vuole ospitare nel proprio alloggio terze persone, per esigenze di assistenza o seri motivi familiari, deve chiederne l'autorizzazione a Publicasa SpA;

- non adibire l'alloggio e le sue pertinenze (cantina, garage, posti auto ecc.) ad usi illeciti o diversi dalla destinazione d'uso. Utilizzare la casa per scopi diversi rispetto a quelli per cui è stata assegnata non solo crea disagio agli altri abitanti del fabbricato, ma è causa di decadenza dall'assegnazione;

- mantenere con cura l'alloggio assegnato. Gli assegnatari devono servirsi dell'alloggio e delle sue pertinenze con cura e diligenza, assumendo a loro carico tutti quei lavori che si renderanno necessari e che comunque sono specificatamente dettagliati nel titolo III del Regolamento di utenza. Sono comunque a carico dell'assegnatario tutte le riparazioni causate da sua incuria nonché i danni dovuti al fatto di non aver segnalato a Publicasa SpA

le riparazioni e sostituzioni di sua competenza;

- tenere animali e/o cose in modo tale che non rechino disturbo o danno all'alloggio o a terzi e, comunque, che non pregiudichino l'igiene e la salute collettiva;

- esercitare arti o mestieri che – pur non violando il divieto di cambio d'uso dell'alloggio – non risultino pericolosi o rechino disturbo agli altri assegnatari o terzi in genere;

- collaborare con Publicasa SpA al rispetto del regolamento dell'utenza da parte degli assegnatari nel fabbricato dove si vive; ciò per garantire il rispetto ed il decoro del fabbricato e delle sue parti comuni e la sicurezza del contesto abitativo;

- chiedere l'autorizzazione a Publicasa SpA per eseguire lavori diversi dalla manutenzione a suo carico o che comunque comportino modifiche strutturali o variazioni allo stato originario dell'alloggio. Eventuali miglioramenti apportati dall'assegnatario, seppur con previa autorizzazione di Publicasa SpA, non comportano il diritto ad alcuna indennità;

• rispettare il Regolamento di Utenza, il Regolamento per l'Autogestione o di Condominio. In particolare, gli assegnatari sono tenuti a rispettare le norme di buon vicinato, nei rapporti tra loro e con gli abitanti dei fabbricati vicini. Ove Publicasa SpA fosse costretta ad intervenire versando somme per il pagamento di servizi (acqua, luce, etc.), l'assegnatario ne risponderà con le stesse modalità previste per la morosità nel pagamento del canone di locazione.



## PARTE SECONDA – Autogestione dei servizi, degli spazi comuni e delle manutenzioni dei fabbricati

### OBIETTIVI DELLA CARTA

Publicasa SpA intende promuovere e sostenere, attraverso adeguate forme di supporto funzionale e finanziario, l'Autogestione quale strumento di rappresentanza e partecipazione delle famiglie assegnatarie, e punto di riferimento per le Istituzioni e le parti sociali.

Con la costituzione delle Autogestioni, si vuol favorire la partecipazione attiva, democratica e collegiale di tutti gli inquilini degli alloggi dell'Edilizia Residenziale Pubblica nella gestione dei servizi e degli spazi comuni alle abitazioni, al fine di razionalizzare la funzionalità degli stessi, decidendone direttamente l'uso, valorizzandoli e tutelandoli, per migliorare la qualità del vivere e l'uso collettivo dei fabbricati.

Il Regolamento, approvato con deliberazione della Giunta Esecutiva del Circondario Empolese Valdelsa n.47/2004, modificata con deliberazione n.22/2008, stabilisce che le Autogestioni, regolarmente costituite, possono essere anche riconosciute dai Comuni e da altre Pubbliche Amministrazioni come soggetti di base, di riferimento per

le politiche sociali. Il controllo ed il supporto tecnico-giuridico alle Autogestioni, sono garantiti dalla Commissione per le Autogestioni, composta da rappresentanti dell'Azienda e delle Organizzazioni Sindacali dell'utenza. Alle riunioni della Commissione sono invitati a partecipare i rappresentanti dei Comuni proprietari degli alloggi.

Le Autogestioni svolgono un lavoro di fondamentale importanza per la gestione e la fruizione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, in quanto assicurano il pagamento delle fatture dei servizi comuni (energia elettrica per illuminazione parti comuni, acqua e riscaldamento in caso di utenze collettive, pulizia scale, giardinaggio, ecc.); curano l'applicazione delle decisioni assunte dall'Assemblea degli assegnatari; riscuotono le rate di acconto e le quote di partecipazione alle spese; provvedono alle spese e ne curano la contabilità; curano l'osservanza dei Regolamenti di Utenza degli alloggi, specialmente per quanto riguarda la fruizione delle parti comuni (turni di pulizia delle scale, modalità di parcheggio negli spazi comuni, ecc.); svolgono gli altri compiti loro attribuiti

dai Regolamenti e dall'Assemblea degli Assegnatari.

Publicasa SpA riconosce il ruolo prezioso dei Comitati di Autogestione, e ne propone la individuazione nel maggior numero possibile di edifici, anche ricorrendo ad adeguati processi di accompagnamento, sostiene la loro attività con incontri finalizzati al miglioramento della conoscenza dei reciproci saperi, mettendo a disposizione i propri uffici, acquisendo pareri legali e professionali per la soluzione di questioni che le interessano.

Per la promozione, attivazione, il funzionamento e l'efficacia delle Autogestioni è fondamentale il supporto delle Organizzazioni Sindacali degli Utenti, impegnati ad accompagnare da vicino queste esperienze, a dare il loro contributo fattivo, a fornire la consulenza e l'assistenza tecnica, amministrativa e legale necessaria.

L'Autogestione regolarmente costituita è un soggetto giuridico autonomo rispetto al Comune proprietario e a Publicasa SpA. E' equiparata al "condominio di gestione", con tutti i poteri e le facoltà del condominio vero e proprio limitatamente ai servizi autogestiti e, in quanto tale, è titolare dei rapporti giuridici e contrattuali con fornitori e terzi in genere.

Per il funzionamento delle Autogestioni si applicano analogicamente, se il Regolamento non dispone diversamente, le norme del Codice Civile per i Condomini.

## PARTE TERZA – Standard e modalità di erogazione del Servizio di Edilizia Residenziale Pubblica

Per gli standards comuni a tutti i Servizi, si rinvia alla Parte Generale della Carta.

### TEMPI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

I tempi per l'esecuzione delle prestazioni fornite agli utenti dell'E.R.P., che salvo cause di forza maggiore, devono essere rispettati da Publicasa SpA, sono indicati nella tabella che segue

Prestazioni	Giorni
Accesso ai documenti amministrativi (dal ricevimento della richiesta)	30
Consegna alloggio (a seguito avvenuto ripristino, dal ricevimento dei documenti di assegnazione da parte del Comune)	15
Stipula del contratto (dalla consegna delle chiavi)	60
Provvedimenti a tutela del rispetto delle norme di buona convivenza	
– Accertamento della violazione (dal ricevimento della segnalazione)	30
– Intimazione (da esito accertamento)	30
– Notifica provvedimento sanzionatorio (da esito accertamento)	90
Reclamo (dalla presentazione)	30



<b>Provvedimenti a tutela delle Autogestioni</b>	
– Diffide per mancato pagamento oneri condominiali (dal ricevimento della segnalazione)	30
– Diffide per mancato rispetto norme di comportamento (dal ricevimento della segnalazione)	30
– Erogazione quote autogestione (dal termine del quadrimestre di riferimento)	30
– Sostituzione dell'azienda nel pagamento di morosità degli oneri condominiali, qualora dovuta (dalla richiesta di sostituzione)	60
<b>Immissione di componenti nel nucleo familiare</b> (dal ricevimento della richiesta)	60
<b>Subentro nel contratto di locazione</b> (dal ricevimento della richiesta)	60
<b>Ospitalità temporanea</b> (dal ricevimento della richiesta o del parere del Comune)	30
<b>Ricalcolo del canone di locazione per diminuzione del reddito</b> (dal ricevimento della richiesta)	secondo mese successivo alla richiesta
<b>Ricalcolo anticipato ed eccezionale del canone per decesso, trasferimento dell'unico percettore di reddito</b>	canone del mese successivo
<b>Provvedimenti sanzionatori</b> (da esito accertamento)	90

Decreto per l'estinzione del diritto di prelazione art. 28 L.513/77 (dal pagamento diritti di prelazione)	60
Riscatto anticipato (dal pagamento)	60
Manutenzione degli immobili e degli alloggi (gg. per attivazione intervento dal ricevimento della richiesta)	
– per interventi immediati	1
– per interventi urgenti	3
– per interventi programmati	30
Manutenzione a pozzetti e fosse biologiche (gg. per attivazione intervento, dal ricevimento della richiesta)	
– per interventi immediati	1
– per interventi urgenti	3
Manutenzione degli impianti condominiali (gg. per attivazione intervento, dal ricevimento della richiesta)	
– per interventi immediati	1
– per interventi urgenti	3
– interventi programmati	30
Sostituzione caldaia – impianto di riscaldamento singolo (gg. dal ricevimento della richiesta)	30
Abbattimento barriere architettoniche (gg. per attivazione intervento dal ricevimento della richiesta)	30
Interventi di miglioria (dal ricevimento della richiesta al rilascio nulla osta/autorizzazione)	30

**Note:**

I termini indicati sono riferiti alle pratiche complete della documentazione necessaria, qualora prevista.

La classificazione degli interventi di manutenzione è di competenza dei tecnici di Publicasa SpA, che valuteranno ogni intervento sulla base delle situazioni di pericolo, rischio, disagio per gli assegnatari e per gli immobili.

I tempi sono espressi in giorni (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi).

## PARTE QUARTA – La Guida ai Servizi

La Guida ai Servizi è costituita da schede, semplici ed aggiornate, che si presentano come vere e proprie “istruzioni per l’uso” dei servizi rivolti all’utenza.

Le schede sono state elaborate sulla base delle norme di legge, del Regolamento di Utenza, delle deliberazioni e decisioni assunte dai Comuni associati del L.O.D.E Empolese Valdelsa e dal Consiglio di Amministrazione di Publicasa SpA.

Segue un elenco delle schede, che sono a disposizione degli utenti interessati, con la modulistica a ciascuna collegata, come segue:

- sul sito web [www.publicaspa.it](http://www.publicaspa.it) – sezione Documenti
- presso la sede dell’Azienda – Ufficio informazioni
- presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico dei Comuni
- presso il domicilio degli Utenti, previa richiesta all’Azienda, con indicato il numero di riferimento delle Schede.

Scheda	Titolo
Scheda n.1	AUTOCERTIFICAZIONI E DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE DELL’ATTO DI NOTORIETA’
Scheda n.2	ACCESSO AI DOCUMENTI AMMINISTRATIVI
Scheda n.3	CONSEGNA DELLE CHIAVI DELL’ALLOGGIO E CONTRATTO DI LOCAZIONE
Scheda n.4	NORME DI BUONA CONVIVENZA
Scheda n.5	MODALITA’ DI PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE
Scheda n.6	VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE PER AMPLIAMENTO “NATURALE”
Scheda n.7	VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE PER IMMISSIONI DI PERSONE
Scheda n.8	SUBENTRO NELLA TITOLARITA’ DEL CONTRATTO DI UN COMPONENTE DEL NUCLEO FAMILIARE
Scheda n.9	OSPITALITA’ TEMPORANEA DI PERSONE
Scheda n.10	VARIAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE PER ACCERTAMENTO PERIODICO DEI REDDITI

Scheda	Titolo
Scheda n.11	VARIAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE SU RICHIESTA DELL'ASSEGATARIO
Scheda n.12	DOMANDA DI RICALCOLO ANTICIPATO E TEMPORANEO DEL CANONE
Scheda n.13	DISDETTA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE E RICONSEGNA DELLE CHIAVI DELL'ALLOGGIO
Scheda n.14	MOROSITA'
Scheda n.15	PROCEDIMENTO SANZIONATORIO
Scheda n.16	GESTIONE DEI SERVIZI COMUNI - AUTOGESTIONE
Scheda n.17	GESTIONE DEI SERVIZI COMUNI - AMMINISTRAZIONE IN CONDOMINIO
Scheda n.18	DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DELL'ALLOGGIO
Scheda n.19	ANNULLAMENTO DELL'ASSEGNAZIONE
Scheda n.20	OCCUPAZIONE SENZA TITOLO DELL'ALLOGGIO
Scheda n.21	RISCATTO ANTICIPATO
Scheda n.22	RISCATTO DEL DIRITTO DI PRELAZIONE L. 513/77
Scheda n.23	ESERCIZIO DEL DIRITTO DI PRELAZIONE L. 560/93
Scheda n.24	NULLA OSTA ALLA CANCELLAZIONE DI IPOTECA LEGALE
Scheda n.25	MANUTENZIONE ORDINARIA (edifici, alloggi, impianti)
Scheda n.26	MANUTENZIONE POZZETTI E FOGNATURE
Scheda n.27	ADEGUAMENTO NORMATIVO IMPIANTI ELETTRICI
Scheda n.28	SOSTITUZIONE CALDAIA IMPIANTO RISCALDAMENTO AUTONOMO
Scheda n.29	OPERE PER IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE ARCHITETTONICHE
Scheda n.30	INTERVENTI DI MIGLIORIA
Scheda n.31	RECLAMI E SEGNALAZIONI

# INFORMAZIONI UTILI

## INFORMATIONS UTILES

### INFORMAZIONI UTILI

La Carta è valida in tutto il territorio dei Comuni del Circondario Empolese Valdelsa ed è in vigore dal 01 Gennaio 2009.

Gli Utenti potranno richiedere la Carta personalmente, tramite posta, telefono, fax o mail a [info@publicaspa.it](mailto:info@publicaspa.it). La Carta sarà consegnata ai nuovi utenti unitamente al contratto di locazione.

La Carta dei Servizi è presente sul sito web [www.publicaspa.it](http://www.publicaspa.it) – Sezione Documenti, tradotta in francese, spagnolo, arabo, albanese.

Publicasa SpA attiva un servizio gratuito di mediazione linguistico culturale, nei casi di richiesta da parte dell'utenza.

Le modifiche e gli aggiornamenti della Carta dei Servizi, saranno tempestivamente portate a conoscenza dei Comuni associati nel L.O.D.E. Empolese Valdelsa, del Comitato di Indirizzo del L.O.D.E. Empolese Valdelsa e degli utenti.

### INFORMATIONS UTILES

La Carte est valable dans tout le territoire des Communes de l'environnement Empolese Valdelsa et est en vigueur à partir du 01 Janvier 2009.

Les usagers pourront demander personnellement la Carte, par poste, téléphone, fax ou mail à [info@publicaspa.it](mailto:info@publicaspa.it). La Carte sera remise aux nouveaux usagers conjointement au contrat de location.

La carte des Services est présente sur le site web [www.publicasa.it](http://www.publicasa.it) – Section Documents, traduite en français, espagnol, arabe, albanais.

Publicasa SpA active un service gratuit de médiation linguistico – culturelle, en de demande de la part de l'usage.

Les modifications et les mises à jour de la Carte des Services seront, en temps opportun, portées à la connaissance des Communes associées dans le L.O.D.E. de l'Empolese Valdelsa, du Comité d'orientation du L.O.D.E. Empolese Valdelsa et des usagers.

# INFORMACIÓN ÚTIL

## INFORMACIONE TE DOBISHME

### INFORMACIÓN ÚTIL

La carta tendrá validez en todo el territorio de los Ayuntamientos del distrito Empoli-Valdelsa y estará en vigor a partir del 1 de enero de 2009.

Los usuarios podrán solicitar la Carta personalmente por correo, teléfono, fax o correo electrónico a la dirección [info@publicasaspa.it](mailto:info@publicasaspa.it). La Carta se entregará a los nuevos usuarios junto al contrato de arrendamiento.

La Carta de servicios se puede consultar en la página web – Sección Documentos, traducida al francés, albanés, árabe y español.

Publicasa SpA pone a disposición del usuario que lo solicite un servicio gratuito de mediación lingüístico-cultural.

Los cambios y actualizaciones de la Carta de Servicios se comunicarán de forma inmediata a los Ayuntamientos asociados al L.O.D.E. (Nivel Optimal de Ejercicio) del distrito Empoli-Valdelsa, a la Junta directiva del L.O.D.E. del distrito Empoli Valdelsa y a los usuarios.

### INFORMACIONE TE DOBISHME

Karta është e vleshme në të gjithë territorin e bashkive të zonës Empolese-Valdelsa e hynë në fuqi nga data 1 Janar 2009.

Qytetarët mund ta kërkojnë kartën personalisht, nëpërmjet postës, telefon, fax o në email [info@publicasaspa.it](mailto:info@publicasaspa.it). Karta do tu jepet klientëve të rinjë sëbashku me kontratën e qiras së shpisë.

Karta e shërbimit është e pranishme në sitin internet [www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it) – seksioni i dokumentave, e përkthyer në Francese, Shqip, Arabisht, Spanjisht.

Publicasa në rast kërkese nga qytetario ka falas shërbimin e përkthyesë në gjuhë të ndryshme.

Ndryshime e rishikimet e kartës së shërbimit, i komunikohen në mënyrë të menjëhershë për dijeni të komunave të bashkuara (associate) në L.O.D.E. Empolese Valdelsa, të komitetit të adresës së L.O.D.E. Empolese Valdelsa e qytetarëve.

# معلومات مفيدة

## معلومات مفيدة

هذه الوثيقة صالحة لجميع الدوائر الإحدى عشر لشيركونداريو فال دلزا Circondario Empolese Valdelsa وقد دخلت لحيز التنفيذ في 01 يناير 2009.

يمكن للزبناء أن يطلبوا هذه البطاقة شخصيا عن طريق البريد ، الهاتف، الفاكس، أو العنوان الإلكتروني [info@publicasaspa.it](mailto:info@publicasaspa.it). هذه البطاقة تعطى للزبناء الجدد عقد الإيجار .

يمكن الحصول على بطاقة الخدمات في الموقع الإلكتروني [www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it) قسم الوثائق - مترجمة بلغات متعددة: الفرنسية، الألبانية، العربية، الإسبانية.

شركة Publicasa Spa خدمة مجانية للوساطة الثقافية و اللغوية في حالة طلب من طرف الزبون.

سيتم أي تغيير و تجديد في بطاقة الخدمات فورا بمجرد عرضها على البلديات المشاركين في L.O.D.E. إمبروليزي فال دلزا Empolese Valdelsa.



# INDICE

## PARTE GENERALE

Presentazione	pag. 3
Principi Fondamentali	pag. 6
Standard e modalità di erogazione dei Servizi	pag. 8
Tutela degli Utenti	pag. 13

## CARTA DEI SERVIZI DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA

Carta dei Servizi dell'Edilizia Residenziale Pubblica	pag. 15
PARTE PRIMA – Diritti e doveri degli Assegnatari	pag. 19
PARTE SECONDA – Autogestione dei servizi, degli spazi comuni e delle manutenzioni dei fabbricati	pag. 23
PARTE TERZA – Standard e modalità di erogazione del Servizio di Edilizia Residenziale Pubblica	pag. 25
PARTE QUARTA – La Guida ai Servizi	pag. 29
INFORMAZIONI UTILI	pag. 31



## Publicasa SpA

via F.lli Rosselli, 40  
Empoli

Tel: 0571 79911  
Fax: 0571 530186

[www.publicasaspa.it](http://www.publicasaspa.it)  
[info@publicasaspa.it](mailto:info@publicasaspa.it)