



CARTA DEI SERVIZI

AZIENDA REGIONALE TERRITORIALE PER
L'EDILIZIA DELLA PROVINCIA DI GENOVA



www.arte.ge.it

AZIENDA REGIONALE TERRITORIALE PER
L'EDILIZIA DELLA PROVINCIA DI GENOVA

www.arte.ge.it

*tutto il nostro impegno
per vivere serenamente
la vostra casa*

CARTA DEI SERVIZI



Approvata in data 13/05/2016 con decreto A.U. n° 30079

Aggiornamento Gennaio 2021

Credits

Testi:

> Struttura Amministrazione e Gestione di A.R.T.E. Genova

Redazione e Grafica:

> Area Sistemi Gestionali e Informatici di A.R.T.E. Genova



Uno dei principali obiettivi della Giunta regionale è quello di avvicinare i cittadini al Palazzo, fornendo servizi di facile fruizione e migliorando il rapporto, spesso difficile, tra l'ente pubblico e gli utenti.

L'impegno profuso per realizzare tale risultato in tutti i campi ci ha consentito di fare un importante passo in avanti in un settore delicato come quello dell'edilizia abitativa.

La presente CARTA DEI SERVIZI, oggi nel suo ultimo aggiornamento, rappresenta uno strumento utile e di facilissima consultazione per informare e guidare gli assegnatari degli alloggi, i Comuni e le associazioni di utenti nella conoscenza dei servizi offerti da A.R.T.E. Genova.

La soddisfazione degli assegnatari continua ad essere l'obiettivo primario del nostro lavoro e di quello di A.R.T.E.: attraverso questa Carta ci impegniamo a migliorare costantemente la qualità dei servizi forniti, rendendoli sempre più vicini alle necessità dell'utenza e soprattutto garantendo una comunicazione chiara e trasparente.

*Grazie a questa Carta migliaia di famiglie sono oggi maggiormente consapevoli delle opportunità loro offerte avendo finalmente a disposizione un filo diretto con l'azienda che oggi, anche grazie all'attivazione del **numero verde dedicato alle segnalazioni di abusivismo**, risulta ancor più completo.*

Non è sempre semplice fornire risposte dirette e chiare e questo rende spesso più difficile non solo il rapporto con il territorio, ma anche rispondere con immediatezza ad esigenze anche semplici. Speriamo che questo documento sia di aiuto per agevolare la conduzione degli alloggi da parte dei nostri inquilini.

Un sentito ringraziamento della giunta va ai responsabili ed ai tecnici dell'azienda che hanno lavorato per la stesura di questa nuova edizione della CARTA DEI SERVIZI: con questo "pacchetto" di azioni concrete ci avviciniamo finalmente sempre di più ad altre aree del paese che oggi offrono servizi di eccellenza, recuperando uno svantaggio che si era accumulato negli anni.

La mia ultima considerazione è un invito rivolto agli utenti perché leggano con attenzione questa Carta dei Servizi per avere le idee più chiare, non solo sui propri diritti, ma anche sul modo migliore per vivere la casa, perché questa diventi sempre di più il luogo dove trascorrere ore serene in famiglia.

Dott. Marco Scajola

Assessore all'Urbanistica, Pianificazione Territoriale ed Edilizia
Regione Liguria

INFORMAZIONI, RISPOSTE, DIRITTI E DOVERI PER VIVERE AL MEGLIO LA VOSTRA CASA

A.R.T.E. progetta, costruisce, ristruttura e soprattutto gestisce oltre 11.000 alloggi ma è consapevole che il suo lavoro è rivolto a Voi assegnatari che avete bisogno di comunicare e ricevere un servizio su misura sempre più efficiente.

Il percorso intrapreso a Giugno 2016, che ci ha permesso di conseguire, in questi anni, per il nostro Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza sul Lavoro, le certificazioni di conformità agli standard previsti dalle norme ISO 9001 e ISO 45001, e la presente CARTA DEI SERVIZI impongono la centralità dell'Utenza nel nostro progetto di gestione con un rinnovato PATTO al fine di rendere partecipi gli assegnatari, non solo nei diritti e doveri, ma nell'attiva collaborazione al progetto gestione casa sin dal primo giorno dall'assegnazione.

*Operando in questo ambito attraverso l'apertura degli Uffici Decentrati si è raggiunto l'obiettivo primario di agevolare l'utenza e migliorare la qualità dei servizi forniti che oggi sono fruibili dai nostri utenti anche in ambienti idonei e adeguatamente strutturati al ricevimento del pubblico. Nello scorso mese di Maggio è stato inaugurato il nuovo **ufficio a servizio degli utenti del Golfo del Tigullio e della Val Fontanabuona** che ha trovato una nuova collocazione logisticamente più raggiungibile dall'utenza.*

Sono stati avviati importanti progetti orientati sempre più al welfare sociale ed alle politiche ambientali, quali "RESTART_BEGATO, Rigenerazione del quartiere Diamante", un percorso progettuale che porterà all'abbattimento della "Diga rossa" e parte della "Diga bianca", creando un nuovo complesso urbano con caratteristiche tecniche innovative di eco-sostenibilità, allo scopo di restituire vivibilità e sostenibilità alle aree del quartiere. La rigenerazione urbana, che avverrà a cura di A.R.T.E., propone un nuovo prototipo di abitazione denominato CasArte, ossia un modulo abitativo dalle alte prestazioni energetiche, innovativo per sistema costruttivo, materiali impiegati e contenimento dei costi di manutenzione, smaltimento e riciclaggio dei componenti. Caratterizzato da sistemi digitali "smart", suggerisce di ripensare il tradizionale servizio offerto all'utenza offrendo un "servizio casa" adeguato alle esigenze dei nostri inquilini.

A.R.T.E. Genova è, inoltre, impegnata in un'importante operazione di efficientamento energetico che grazie all'utilizzo degli incentivi statali (cosiddetto Superbonus 110%) consentirà la riqualificazione energetica del patrimonio di proprietà e in gestione da altri enti.

Le zone oggetto di interventi abbracceranno tutto il territorio, dai comuni della provincia di levante, passando per i quartieri collinari e del centro storico, fino ad arrivare all'estremo ponente.

Si tratta del più grande piano di riqualificazione edilizia mai tentato su Genova dal dopoguerra. L'operazione prevede un investimento di 250 milioni di euro per

l'adeguamento di 6.000 alloggi di edilizia popolare e che coinvolgerà 15.000 inquilini. Verranno eseguiti interventi diretti sui fabbricati (coperture, tetti, ecc.) e sugli alloggi. La riqualificazione energetica dell'involucro edilizio, la sostituzione di impianti termici o la loro centralizzazione e l'installazione di pannelli fotovoltaici valorizzeranno il patrimonio pubblico e lo standard abitativo con sensibili vantaggi per la nostra utenza.

La Carta dei Servizi è il frutto dell'impegno di tutto il personale aziendale, delle organizzazioni sindacali dell'utenza (SICET SUNIA UNIAT) e assume le indicazioni anche dei comitati espressione della rappresentanza spontanea nei quartieri. La Carta promuove la partecipazione attiva degli assegnatari per la miglior conduzione delle case e rappresenta un rinnovato rapporto con l'utenza, senza la quale il lavoro svolto da A.R.T.E. perderebbe significato.

Principi ispiratori dell'attività aziendale e della Carta dei Servizi sono:

Eguaglianza e Imparzialità, i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcuna distinzione né favoritismo nei confronti di qualsiasi soggetto;

Continuità, i servizi sono svolti in modo continuativo e senza interruzioni che non siano regolate espressamente dalle norme di riferimento o non rientrino in aspetti organizzativi;

Partecipazione, viene garantita sia la partecipazione dell'utente, favorendo la collaborazione degli uffici, che il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, con possibilità di presentare osservazioni, memorie, documenti, suggerimenti per il miglioramento del servizio;

Chiarezza e Trasparenza, viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva sulle procedure, sui tempi e sui criteri di erogazione dei servizi, nonché in merito ai diritti di cui può godere l'utente.

Con questo documento intendiamo far conoscere meglio l'Azienda e le sue attività al fine di rendere più semplice l'iter amministrativo applicato ed il rapporto con utenti, amministrazioni locali, associazioni, comitati e sindacati, fornitori e imprese.








La Carta dei Servizi è l'evidenza dell'impegno che A.R.T.E. ha assunto verso i propri utenti, in particolare, è l'ulteriore passo avanti che abbiamo fatto per mettere per iscritto ciò che A.R.T.E. vuole e deve garantirvi. Questo comporta maggiore qualità al lavoro svolto in termini di efficienza ed efficacia dei processi aziendali, mettendo sempre in primo piano i diritti e i doveri degli utenti nonché la partecipazione attiva alla gestione dell'alloggio.

Genova, 4 Gennaio 2021

*Ing. Girolamo Cotena
Amministratore Unico*

INDICE

Principi Generali

| | | |
|--|--|----------------|
|  | 1. Ci presentiamo... organizzazione, sede, uffici e contatti | <i>pag. 7</i> |
|  | 2. Il patrimonio abitativo gestito da A.R.T.E. | <i>pag. 16</i> |
| | <i>E.R.P.</i> | <i>pag. 16</i> |
| | <i>Edilizia Agevolata in locazione permanente e a libero mercato</i> | <i>pag. 25</i> |
| | <i>Alloggi riservati alle Forze dell'Ordine</i> | <i>pag. 26</i> |
|  | 3. Da chi e come viene amministrato il patrimonio di A.R.T.E. | <i>pag. 27</i> |
|  | 4. A chi compete la manutenzione ordinaria dell'alloggio? | <i>pag. 29</i> |
|  | 5. E per gli impianti di riscaldamento autonomo? | <i>pag. 30</i> |
|  | 6. Si può acquistare l'alloggio assegnato? | <i>pag. 32</i> |
|  | 7. A.R.T.E. assegna in locazione locali commerciali? | <i>pag. 34</i> |

1.. Ci presentiamo

Nel 1998 viene istituita, con Legge Regionale n. 9 del 12 marzo 1998, l'A.R.T.E. di Genova (Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia) sotto forma di Ente pubblico di natura economica, strumentale della Regione Liguria, dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, patrimoniale e contabile nonché di un proprio Statuto approvato dal Consiglio Regionale.

L'A.R.T.E. assume, quindi, il ruolo più generale di operatore pubblico dell'edilizia e di gestore del patrimonio pubblico, intervenendo anche come strumento delle Amministrazioni locali per la realizzazione di opere complesse sul territorio.

Lo Statuto dell'Azienda è pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Liguria anno XXX – Suppl. al n. 26 del 30/06/1999.

Questa Carta dei Servizi evidenzia il percorso intrapreso dall'Azienda dal Giugno del 2016, anche in considerazione delle certificazioni di conformità agli standard previsti dalle norme ISO 9001 e ISO 45001 ottenute dal proprio Sistema di Gestione Integrato Qualità e Salute e Sicurezza sul Lavoro che ha, tra le finalità prioritarie, un miglioramento continuo, in termini di qualità e di salute e sicurezza sul lavoro, delle prestazioni e dei servizi resi a terzi.

Come siamo organizzati

L'A.R.T.E. vi aspetta nei suoi Uffici Decentrati dislocati nelle quattro aree del Comune di Genova con più ampia concentrazione di alloggi di E.R.P. e nell'Ufficio Decentrato di Lavagna. Qui avrete subito una risposta alle vostre domande oppure verrete indirizzati agli Uffici Aziendali competenti.

L'organico dell'A.R.T.E. è suddiviso, oltre alle Aree e Uffici in Staff all'Amministratore Unico, in due Strutture:

Staff Amministratore Unico (*Ufficio Segreteria; Area Professionale Legale; Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali; Area Sistemi Gestionali e Informatici; Area Gestione Tecnica del Patrimonio nella quale sono inseriti l'Ufficio Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento e l'Ufficio Patrimonio*).

Amministrazione e Gestione (*Ufficio Contabilità Generale, Pagamenti e Riscossioni, Adempimenti Fiscali-Tributari; Ufficio Programmazione Economico-Finanziaria, Gestione Contabile del Patrimonio e degli Interventi Tecnici; Ufficio Edilizia Residenziale Sociale; Ufficio Rendicontazioni, Condomini e Autogestioni; Ufficio Affari Generali e Gestione Risorse Umane*).

Tecnica (*Ufficio Appalti e Gestione del Partenariato Pubblico e Privato; Ufficio Progettazione e Costruzione; Ufficio Decentramenti; Ufficio Progetti Speciali e Attività Tecnica per Regione Liguria; Energy Manager*).





Sede e Uffici A.R.T.E.



| GENOVA – VIA BERNARDO CASTELLO, 3 | | |
|--|----------|---|
| PIANO | 6 | Area Gestione Tecnica del Patrimonio – Ufficio Decentramenti |
| PIANO | 5 | Ufficio Affari Generali e Gestione Risorse Umane |
| PIANO | 4 | Ufficio Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento |
| PIANO | 3 | Ufficio Patrimonio |
| PIANO | 2 | Ufficio Appalti e Gestione del Partenariato Pubblico e Privato - Ufficio Progettazione e Costruzione - Ufficio Progetti Speciali e Attività Tecnica per Regione Liguria - Energy Manager |
| PIANO | 1 | Amministratore Unico - Area Sistemi Gestionali e Informatici (Qualità e Controllo Gestione) - Ufficio Programmazione Economico-Finanziaria, Gestione Contabile del Patrimonio e degli Interventi Tecnici - Ufficio Contabilità Generale, Pagamenti e Riscossioni, Adempimenti Fiscali e Tributari |
| PIANO | T | Ufficio Edilizia Residenziale Sociale - Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali (Locazioni Abitative e Commerciali) - Protocollo Generale |
| GENOVA – VIA BERNARDO CASTELLO, 32 R | | |
| PIANO | T | Ufficio Rendicontazioni, Condomini e Autogestioni |
| GENOVA – VIA BERNARDO CASTELLO, 6/2 B | | |
| PIANO | T | Area Sistemi Gestionali e Informatici (Sistemi Informatici) – Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali (Vendite) |
| GENOVA – VIA BERNARDO CASTELLO, 6/2 | | |
| PIANO | 1 | Area Professionale Legale |

UFFICI DECENTRATI

1 Centro - Levante

GENOVA Via Lanfranconi, 21R
decentrato.centro@arte.ge.it



Quartieri di Genova di competenza: Albaro, Castelletto, Foce, Oregina-Lagaccio, Portoria, Pre Molo Maddalena, Quinto-Nervi-S. Ilario, San Fruttuoso, San Martino, San Teodoro, Sturla-Quarto e Valle Sturla

Comuni di competenza: Bogliasco, Borzonasca, Camogli, Carasco, Chiavari, Cicagna, Favale di Malvaro, Lavagna, Lorsica, Lumarzo, Moconesi, Moneglia, Neirone, Orero, Portofino, Rapallo, Recco, Santa Margherita Ligure, Sestri Levante, Sori, Uscio e Zoagli

Orari di ricevimento del pubblico

LUNEDÌ e MERCOLEDÌ dalle ore **09,00** alle ore **12,00**

MARTEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore **14,30** alle ore **16,30**

| | |
|------------------|--|
| 2 Ponente | GENOVA (ex Manifattura Tabacchi) Via Bottino, 10 – accesso da Via Soliman decentrato.ponente@arte.ge.it |
|------------------|--|



Quartieri di Genova di competenza: Cornigliano, Pegli, Prà-Voltri e Sestri Ponente

Comuni di competenza: Arenzano, Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione

Orari di ricevimento del pubblico

MARTEDÌ dalle ore **09,00** alle ore **12,00**

LUNEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore **14,00** alle ore **16,30**

3

Val Polcevera

GENOVA Piazza Ospedale Pastorino, 1R/r
decentrato.valpolcevera@arte.ge.it



Quartieri di Genova di competenza: Bolzaneto, Pontedecimo, Rivarolo e Sampierdarena

Comuni di competenza: Busalla, Campomorone, Ceranesi, Mignanego, Montoggio, Ronco Scrivia, Sant'Olcese, Savignone e Serra Riccò

Orari di ricevimento del pubblico

LUNEDÌ e GIOVEDÌ dalle ore **09,00** alle ore **12,00**

MARTEDÌ e MERCOLEDÌ dalle ore **14,00** alle ore **16,30**



4 Val Bisagno

GENOVA Piazza Unità d'Italia
decentrato.valbisagno@arte.ge.it



Quartieri di Genova di competenza: Marassi-Quezzi, Molassana, Staglieno e Struppa

Comuni di competenza: Bargagli e Torriglia

Orari di ricevimento del pubblico

LUNEDÌ dalle ore **14,30** alle ore **16,30**

GIOVEDÌ dalle ore **09,00** alle ore **12,00**

5 Riviera di Levante

LAVAGNA Via Santa Giulia, 15D
decentrato.levante@arte.ge.it



Comuni di competenza: Golfo del Tigullio e Val Fontanabuona

Orari di ricevimento del pubblico

MERCOLEDÌ dalle ore 09,00 alle ore 12,30

e, solo previo appuntamento, dalle ore 13,30 alle ore 15,00

Gli uffici decentrati garantiscono la presenza capillare dell’Azienda sul territorio, espletando, in forma innovativa, un’attività di mediazione sociale al fine di migliorare la qualità di vita nei nostri quartieri e di garantire una pronta risposta ai bisogni e alle aspettative dell’utenza.





Contatti

Telefono - Centralino: **010 53 901**

PEC - Posta Elettronica Certificata: **protocollo@pec.arte.ge.it**

Mail - È possibile inviare comunicazioni e documentazione all'Azienda (con l'avvertenza di evitare allegati di grandi dimensioni) all'indirizzo: **info@arte.ge.it**

Sito internet: www.arte.ge.it



Orari di ricevimento del pubblico

L'Azienda, salvo casi specifici di ricevimento su appuntamento c/o la Sede di via B. Castello 3, riceve il pubblico **unicamente** c/o gli Uffici Decentrati nei giorni e negli orari seguenti:

| | | | |
|----------------------------|----------------------------|--|-----------------------|
| Centro - Levante: | LUNEDÌ e MERCOLEDÌ | dalle ore 09,00 | alle ore 12,00 |
| | MARTEDÌ e GIOVEDÌ | dalle ore 14,30 | alle ore 16,30 |
| Ponente: | MARTEDÌ | dalle ore 09,00 | alle ore 12,00 |
| | LUNEDÌ e GIOVEDÌ | dalle ore 14,00 | alle ore 16,30 |
| Val Polcevera: | LUNEDÌ e GIOVEDÌ | dalle ore 09,00 | alle ore 12,00 |
| | MARTEDÌ e MERCOLEDÌ | dalle ore 14,00 | alle ore 16,30 |
| Val Bisagno: | GIOVEDÌ | dalle ore 09,00 | alle ore 12,00 |
| | LUNEDÌ | dalle ore 14,30 | alle ore 16,30 |
| Riviera di Levante: | MERCOLEDÌ | dalle ore 09,00 | alle ore 12,30 |
| | | e, solo previo appuntamento, dalle ore 13,30 alle ore 15,00 | |


Gli orari degli uffici aggiornati sono consultabili al sito:

<https://www.arte.ge.it/chi-siamo/uffici-decentrati.html>.






Numeri utili

 **800186052**
Pronto intervento
per lavori di manutenzione

 **800242477**
Pronto intervento
per ascensori

 **800282191**
Segnalazioni Abusivi



Sportello online: sportello.online@arte.ge.it

Esclusivamente per i conduttori di unità immobiliari (e loro rappresentanti sindacali) è possibile inviare una mail con la problematica da porre all'Azienda, la quale, con lo stesso mezzo (tramite mail), provvederà a fornire le informazioni del caso entro 15 giorni. Si precisa che per le richieste inerenti la manutenzione occorre comunque attivare il call center sopra riportato (numeri verdi).

2. Il patrimonio abitativo gestito da A.R.T.E.

Si suddivide in:

- alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.);
- alloggi di Edilizia Agevolata in locazione permanente;
- alloggi a libero mercato;
- alloggi riservati agli appartenenti alle Forze dell'Ordine.

Iniziamo a trattare di Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)

Importante: ad assegnare, tramite un bando di concorso, questi alloggi (comunemente noti come "case popolari") è il Comune dove sono ubicati gli appartamenti, da cui scaturisce una graduatoria pubblica secondo quanto previsto dalla Legge Regionale n. 10 del 29 giugno 2004.

Per ottenere un appartamento, i principali requisiti sono i seguenti:

- a)** cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea ovvero condizione di stranieri titolari di carta di soggiorno o di stranieri regolarmente soggiornanti in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale e che esercitino una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo;
- b)** residenza o attività lavorativa nel Comune;
- c)** limiti alla titolarità di diritti reali su beni immobili;
- d)** limiti riferiti alla situazione reddituale e patrimoniale del nucleo familiare da accertarsi secondo le disposizioni in materia di ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente).

É comunque opportuno rivolgersi all'Ufficio Casa del Comune interessato.

Il Comune che ha emanato il bando vi assegna la casa. A.R.T.E. vi convoca per la stipula del relativo contratto di locazione e per il versamento del deposito cauzionale (pari a due mensilità del canone applicato) e per fornirvi tutte le informazioni inerenti la conduzione dell'alloggio e il ritiro delle chiavi. **Il contratto ha durata di 8 anni** ed è rinnovato ad ogni successiva scadenza per uguale periodo, salvo che non sia stata pronunciata decadenza dall'assegnazione.

Com'è calcolato il canone (c.d. canone sociale)?

Il canone di locazione che ogni nucleo familiare assegnatario è tenuto a corrispondere è determinato dalla Legge Regionale n. 27 del 21/06/1996 ed è commisurato alle caratteristiche dell'alloggio assegnato, alla situazione reddituale e patrimoniale complessiva del nucleo stesso. Ai fini della determinazione del canone di locazione, annualmente, viene richiesta agli assegnatari di alloggi E.R.P. la dichiarazione ISEE.

Chi contattare? L'Ufficio Edilizia Residenziale Sociale (nel caso in cui si verifichi una diminuzione del reddito familiare è comunque possibile formulare una richiesta scritta per una revisione del canone e quindi ottenerne una diminuzione).

Le cause di revisione del canone di locazione riguardanti uno o più componenti del nucleo familiare sono le seguenti:

| | | | |
|---------------------------------|----------------|--------------------------------------|--|
| SOPRAVVENUTA CASSA INTEGRAZIONE | | SOPRAVVENUTO STATO DI DISOCCUPAZIONE | |
| DECESSO | FINE RESIDENZA | COLLOCAMENTO A RIPOSO | |

In caso di accoglimento della richiesta di revisione, il canone di locazione modificato decorre a partire dal mese successivo a quello di presentazione della richiesta.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 giorni dal ricevimento dell'istanza, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

L'assegnatario, oltre al canone di locazione, sostiene anche le c.d. spese d'amministrazione.

Come si paga l'affitto?

La fatturazione tramite il servizio postale viene recapitata all'indirizzo di casa e contiene gli addebiti mensili relativi al canone di locazione e alle spese di amministrazione (salvo che l'immobile sia gestito da un amministratore condominiale). Le spese di amministrazione fatturate mensilmente sono a titolo di acconto e quindi soggette a conguaglio (a debito o a credito) a seguito dell'approvazione del rendiconto.

Il pagamento, da effettuarsi entro la data di scadenza riportata nel bollettino di pagamento, può essere eseguito presso qualsiasi banca o ufficio postale.

Per i titolari di Conto BancoPosta ed i possessori di carta PostePay è possibile effettuare il pagamento online dopo essersi registrati al sito www.poste.it.

Si può procedere al pagamento anche attraverso domiciliazione bancaria. Per aderire a tale servizio è necessario compilare il modulo scaricabile dal sito www.arte.ge.it o reperibile presso gli Uffici Decentrati dislocati sul territorio. Il servizio non prevede alcun costo aggiuntivo e il documento cartaceo continuerà ad essere inviato al recapito postale.

Comunque, per i pagamenti in questione utilizzare:

- bollettino postale C/C postale n. 6163
- bonifico su C/C Bancario: IBAN IT85U0617501401000001310590
- bonifico su C/C Postale: IBAN IT21O076010140000000006163

IMPORTANTE:

Qualora l'Azienda rilevi irregolarità nei pagamenti, invita l'assegnatario a regolarizzare la propria posizione debitoria; nei casi in cui si protragga il mancato pagamento, A.R.T.E. segnala al Comune l'inadempienza per l'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione.

A.R.T.E. ha facoltà di rateizzare il debito maturato dal nucleo familiare assegnatario valutando caso per caso la situazione sociale ed economica del nucleo richiedente, secondo quanto previsto dal vigente Regolamento disponibile sul sito www.arte.ge.it.

Qualora l'assegnatario moroso versi quanto dovuto, anche con dilazioni, il procedimento di decadenza è sospeso e successivamente revocato ad avvenuta regolarizzazione della posizione debitoria.

Si può trasferire ad altri il contratto (c.d. voltura)?

SI, nel caso di decesso o trasferimento dell'assegnatario. In particolare: il coniuge o il convivente di fatto dell'assegnatario e gli ascendenti di qualsiasi componente del nucleo subentrano nella assegnazione purché la convivenza risulti dimostrata anagraficamente al verificarsi di tale evento.

Subentrano altresì qualora sia dimostrata anagraficamente la convivenza continuativa con l'assegnatario nei 36 mesi che precedono il decesso o trasferimento del medesimo:

- a) i soggetti facenti parte del nucleo al momento dell'assegnazione;
- b) i figli dell'assegnatario;
- c) gli ultra settantacinquenni.

Inoltre, i nipoti discendenti in linea retta dall'assegnatario subentrano nei seguenti casi:

- a) se inseriti nel nucleo familiare in età prescolare o di frequenza della scuola primaria ed ivi presenti senza soluzione di continuità;
- b) se residenti anagraficamente nell'alloggio in modo continuativo nei 48 mesi che precedono il decesso per comprovata finalità di assistenza socio-sanitaria.

Il termine si riduce a 36 mesi se si tratta di minore affidato all'assegnatario per effetto di provvedimento giudiziale.

Cosa fare?

Nei casi sopra descritti va presentata domanda (su appositi moduli) all'**Ufficio Edilizia Residenziale Sociale**.

Tempi di conclusione del procedimento: 90 gg. dal ricevimento dell'istanza, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

È possibile cambiare l'alloggio assegnato?

La Legge regionale n.10/2004 all'art.15, comma 5, attribuisce ad A.R.T.E. la competenza ad autorizzare cambi alloggi.

I cambi possono essere:

- Singoli: **1)** a seguito di procedura ad evidenza pubblica in base agli alloggi disponibili; **2)** in caso di disagio abitativo e/o sociale o per motivi di salute
- Consensuali: quando due assegnatari intendano cambiare reciprocamente l'alloggio.

Cosa fare?

La **manifestazione d'interesse al cambio alloggio** va presentata (su appositi moduli) all'**Ufficio Edilizia Residenziale Sociale**.

Tempi di conclusione del procedimento: 30 gg. dall'accettazione dell'alloggio proposto in cambio ovvero per i cambi consensuali al ricevimento della richiesta, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

Cosa succede se varia il nucleo familiare (c.d. ampliamento)?

Entrano a far parte di diritto del nucleo familiare assegnatario:

- a) il coniuge o il convivente di fatto dell'assegnatario ed i figli con lo stesso residenti;
- b) i figli dell'assegnatario e i figli degli altri componenti del nucleo familiare;
- c) il coniuge o il convivente di fatto dei soggetti di cui alla lettera b) e i figli con lo stesso residenti;
- d) gli ascendenti di qualsiasi componente del nucleo.

È altresì consentito l'ampliamento nei confronti di discendenti, collaterali fino al terzo grado e affini fino al secondo grado che, pur con nucleo familiare proprio, si trovino in condizione di emergenza abitativa dovuta alla sussistenza di particolari situazioni riportate nella vigente disciplina regionale.

L'autorizzazione all'ampliamento non comporta l'automatico diritto al subentro nell'assegnazione.

Cosa fare?

Nei casi sopra descritti **va presentata domanda** (su appositi moduli) all'**Ufficio Edilizia Residenziale Sociale**.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 gg. dal ricevimento dell'istanza, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

Si può ospitare temporaneamente una persona?

SI, però l'ospite non acquista la qualifica di assegnatario né alcun altro diritto al subentro nell'assegnazione in caso di decesso o trasferimento dell'effettivo assegnatario.

Cosa fare?

L'ospitalità deve essere richiesta dall'assegnatario (su appositi moduli) all'**Ufficio Edilizia Residenziale Sociale** e deve essere finalizzata alla soddisfazione di esigenze temporanee.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 gg. dal ricevimento dell'istanza, fatte salve eventuali sospensioni dei termini

Qualora A.R.T.E. autorizzi l'ospitalità temporanea per un anno (rinnovabile al massimo per un altro anno), non deve essere trasferita la residenza anagrafica della persona ospitata nell'alloggio dell'ospitante, salvo il caso dei così detti badanti, con regolare contratto di lavoro od ove espressamente previsto dalla legge.

Come disdettare il contratto di locazione e riconsegnare le chiavi?

In caso di disdetta **va fissato un appuntamento** con l'Ufficio Decentrato territorialmente competente, dopodiché un incaricato di A.R.T.E. ritirerà le chiavi dopo presa visione dello stato in cui viene riconsegnato l'immobile. Si precisa che, alla data di riconsegna chiavi, l'alloggio e le eventuali pertinenze (soffitta, magazzino, cantina, garage, posto auto, ecc.) deve/devono essere completamente svuotato/i dalla mobilia e/o masserizie e debbono essere chiuse obbligatoriamente tutte le utenze (luce, gas e telefono).

Nel caso in cui si rilevino delle anomalie nella riconsegna dell'alloggio è facoltà di A.R.T.E. trattenere in tutto o in parte il deposito cauzionale.

Si può perdere l'assegnazione dell'alloggio?

SI, nei casi in cui l'assegnatario:

- abbia ottenuto l'assegnazione sulla base di dichiarazioni mendaci o documentazioni risultate false;
- abbia ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- non abiti nell'alloggio assegnatogli o ne muti la destinazione d'uso;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite;
- abbia perduto i requisiti previsti per l'assegnazione;
- fruisca di una situazione economica del nucleo familiare superiore al limite stabilito per la permanenza nel rapporto di assegnazione. Se risulta verificato il superamento del limite ISEE, A.R.T.E. informa l'assegnatario che se tale superamento si protrae per **5 anni** consecutivi viene proposta al Comune competente la proposta di decadenza dall'assegnazione;
- sia moroso per un periodo superiore a tre mensilità;
- apporti modificazioni non autorizzate dall'ente gestore all'alloggio, ai locali accessori, agli impianti o apporti innovazioni arbitrarie in locali o spazi di uso comune ovvero danneggi in qualsiasi modo l'immobile o le parti comuni dell'edificio ovvero ancora ne impedisca l'utilizzazione prevista;
- violi gravemente e ripetutamente le norme di civile convivenza o le regolamentazioni comunque denominate concernenti l'uso degli alloggi;
- mantenga un comportamento gravemente asociale che determini turbative alla sicurezza ed alla tranquillità dei condomini ovvero condizioni di antigienicità ed ingestibilità dell'immobile ove è situato l'alloggio occupato;
- si sia reso inadempiente per dieci anni consecutivi dalla richiesta periodica di informazioni relative all'accertamento della situazione economica del nucleo familiare e degli altri requisiti per la permanenza;
- ulteriori condizioni previste nell'eventuale regolamento comunale.

I provvedimenti di annullamento o decadenza dall'assegnazione comportano l'inefficacia del contratto di locazione, costituiscono titolo esecutivo e contengono la fissazione di un termine per il rilascio dell'alloggio libero e vuoto da persone e cose.

Si può sanare l'occupazione illegale di un alloggio?

NO, A.R.T.E. o il Comune, qualora accertino l'occupazione senza titolo di alloggi di edilizia residenziale pubblica, attivano le procedure stabilite per il rilascio dell'alloggio.

L'occupazione senza titolo di alloggi da assegnare, conseguita con atti o comportamenti penalmente rilevanti, concretizza la fattispecie di occupazione abusiva. In tal caso, gli occupanti rispondono in sede penale del loro comportamento.

È sempre possibile segnalare queste situazioni!!!

Per segnalare delle occupazioni abusive potete lasciare un messaggio in segreteria al seguente numero verde



A chi rivolgersi?

Ufficio Decentramenti

ATTI DI VANDALISMO

Il compimento di atti vandalici sugli immobili gestiti da A.R.T.E. comporta un danno, oltre che per l'Azienda, anche per gli utenti poiché tali atti producono un duplice effetto negativo, da un lato determinano disfunzioni e disservizi su impianti e/o spazi di uso comune, dall'altro comportano l'aggravio di una parte dei costi di ripristino (per esempio: rottura ascensore, danneggiamento cassette postali) a carico degli inquilini.

Adesso Vi spieghiamo le regole per accedere agli alloggi di edilizia agevolata in locazione permanente e libero mercato

Area competente: **Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali**. A.R.T.E. assegna gli alloggi di sua proprietà di Edilizia Agevolata in locazione permanente mediante emanazione di bandi di concorso che vengono pubblicati nel sito internet aziendale e al proprio Albo, con indicazioni specifiche dei termini per ogni fase del suddetto procedimento.

Requisiti per l'assegnazione:

- 1)** cittadinanza italiana o di uno Stato dell'Unione Europea ovvero condizione di stranieri titolari di carta di soggiorno o di stranieri regolarmente soggiornanti in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale e che esercitano una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo;
- 2)** residenza o attività lavorativa nell'Area Metropolitana di Genova;
- 3)** limiti alla titolarità di diritti reali su beni immobili;
- 4)** limiti riferiti alla situazione reddituale del nucleo familiare;
- 5)** non avere ottenuto precedente assegnazione, in proprietà immediata o futura, di alloggio realizzato con contributi pubblici o non avere ottenuto precedenti finanziamenti agevolati per l'acquisto, la costruzione od il recupero di alloggio in qualunque forma concessi dallo Stato o da Enti pubblici; tali requisiti non si applicano qualora l'alloggio non sia utilizzabile ovvero sia perito senza dar luogo al risarcimento del danno;
- 6)** non aver ceduto, in tutto o in parte, fuori dei casi previsti dalla legge, l'alloggio di edilizia residenziale pubblica eventualmente assegnato in precedenza in locazione semplice;
- 7)** non aver debiti nei confronti di Enti gestori di patrimonio pubblico, per canoni di locazione, servizi accessori, rimborsi, danni o indennità in relazione all'assegnazione in locazione di alloggi pubblici o alla loro occupazione senza titolo;
- 8)** non fruire di un reddito annuo complessivo del nucleo familiare, così come composto alla data di pubblicazione del bando, quale risulta dall'ultima dichiarazione dei redditi presentata, superiore a € 32.536,79=.

Per l'assegnazione degli alloggi che si rendono successivamente disponibili è prevista una procedura semplificata attraverso un avviso pubblico contenente indicazioni specifiche dei termini per ogni fase del procedimento in questione.

La durata della locazione è stabilita in otto anni.

Alla scadenza dell'ottavo anno, il contratto è risolto di diritto a seguito di comunicazione del locatore. A.R.T.E. si riserva la facoltà di rinnovare il contratto previa verifica dei requisiti previsti per l'accesso all'edilizia agevolata in locazione permanente.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 giorni dal ricevimento della domanda, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

Le unità abitative a libero mercato sono assegnate mediante procedura a trattativa diretta ai sensi del "Regolamento per la disciplina delle acquisizioni, delle alienazioni, delle permuta e delle locazioni di beni immobili senza vincolo di destinazione di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) di proprietà dell'A.R.T.E. di Genova".

Le domande devono essere presentate su apposito modulo all'Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 giorni dal ricevimento della domanda, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

Inoltre gestiamo gli alloggi riservati agli appartenenti alle Forze dell'Ordine

Alloggi di servizio ex L. 52/1976: sono assegnati dalla Prefettura, tramite propria procedura. La stipula del contratto e la successiva gestione è di competenza di A.R.T.E. Il contratto non ha scadenza ed è legato alla durata del servizio prestato dall'assegnatario (è prevista la possibilità di permanere nell'alloggio nel caso di quiescenza purché in possesso dei requisiti validi per l'ERP).

Alloggi di servizio per le forze dell'ordine (Località S. Biagio) di edilizia sovvenzionata ed agevolata ex L. 203/1991: sono assegnati dalla Prefettura, tramite propria procedura. Il canone è calcolato in base al reddito. La stipula del contratto avviene ad opera di A.R.T.E.

Tempi di conclusione del procedimento: 45 gg. dal ricevimento della comunicazione di assegnazione da parte della Prefettura e fatte salve eventuali sospensioni dei termini.

Il contratto non ha scadenza ed è legato alla durata del servizio prestato dall'assegnatario salvo le deroghe previste dalla legge.

3. Da chi e come viene amministrato il patrimonio di A.R.T.E.?

Gli immobili di A.R.T.E. sono amministrati:

- 1) direttamente dall'Azienda;
- 2) in Autogestione;
- 3) in Condominio

Quando amministra direttamente A.R.T.E.?

La maggior parte del patrimonio immobiliare di proprietà o in gestione è amministrata direttamente dall'Azienda sino a quando non vi è una richiesta da parte degli assegnatari di costituzione dell'autogestione ovvero ci siano i requisiti per la costituzione del condominio.

Come funziona l'amministrazione diretta di A.R.T.E.?

I competenti Uffici di A.R.T.E. svolgono sostanzialmente le funzioni tipiche dell'Amministratore condominiale, dedicando particolare attenzione a rendere chiari i criteri di ripartizione delle spese condominiali di competenza degli assegnatari.

Cosa significa essere assegnatario di un alloggio in autogestione?

Nell'ambito degli alloggi di edilizia residenziale pubblica si favorisce l'Autogestione dei servizi accessori, degli spazi comuni e della manutenzione ordinaria e a tal proposito A.R.T.E. ha approvato uno specifico Regolamento, sentite le organizzazioni dell'utenza.

Viene nominato, nel caso di scelta per l'autogestione, un Rappresentante degli assegnatari, scelto direttamente dagli stessi, il quale assume il compito di amministrare l'Autogestione.

Come si garantisce il miglior funzionamento dell'Autogestione?

A.R.T.E. fornisce l'assistenza tecnica, amministrativa e legale necessaria per la costituzione e il funzionamento dell'Autogestione stessa.

Sia A.R.T.E. che gli assegnatari sono tenuti al pagamento delle spese comuni di propria competenza deliberate in sede assembleare.

Cosa significa essere assegnatario di un alloggio in condominio?

Negli stabili ove sono presenti anche proprietà di terzi, su richiesta dei singoli o per disposizione di legge si costituisce, con apposita assemblea, il Condominio.

Viene nominato un Amministratore che si occupa della gestione della cosa comune.

Come si garantisce il miglior funzionamento del Condominio?

A.R.T.E. in qualità di proprietario/gestore segue l'attività del condominio anche partecipando, qualora ritenuto necessario, alle assemblee condominiali.

Gli assegnatari hanno diritto di essere convocati alle assemblee e di votare in merito alle materie riguardanti la gestione e/o le spese dei servizi a rimborso oltre che attinenti al riscaldamento.

Gli assegnatari hanno diritto di ricevere copia del verbale dell'assemblea ordinaria.

Sia A.R.T.E. che gli assegnatari sono tenuti al pagamento delle spese comuni di propria competenza deliberate in sede assembleare.

A chi rivolgersi per le questioni di carattere amministrativo-contabile?

Ufficio competente: **Ufficio Rendicontazione, Condomini e Autogestioni.**

A chi rivolgersi per le questioni di carattere manutentivo?

In caso di patrimonio amministrato direttamente da A.R.T.E. ed in autogestione: **n. verde Pronto intervento 800186052** – Uffici Decentrati territorialmente competenti - Ufficio Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento

In caso di patrimonio in condominio gestito da amministratore privato: Ufficio Rendicontazione Condomini e Autogestioni che provvederà a contattare l'Amministratore di condominio



4. A chi compete la manutenzione ordinaria dell'alloggio?

La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, dei fabbricati e degli impianti.

Il "Regolamento per gli assegnatari ERP" specifica quali interventi sono a carico degli inquilini (in tali casi, occorre che venga preventivamente specificato dall'operatore incaricato per l'intervento che trattasi di lavori in addebito) e quali a carico di A.R.T.E., fermo restando che per quelli non indicati si fa riferimento al Codice Civile.

(Per gli interventi a carico dell'inquilino si ricorda di prestare attenzione alla compilazione dell'apposito modulo e provvedere alla sua sottoscrizione- se condiviso - con eventuali note del conduttore stesso).

A chi rivolgersi?

Uffici competenti: Uffici Decentrati territorialmente competenti – Ufficio Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento - **n. verde Pronto intervento 800186052**



5. E per gli impianti di riscaldamento autonomo?

Il “Regolamento per gli assegnatari di ERP” specifica quali sono gli interventi di manutenzione e a chi competono:

A carico di A.R.T.E.

- 1) sostituzione della caldaia o di parti della stessa per normale usura, solo in presenza di regolare manutenzione documentata e regolarità con i pagamenti del canone di locazione;
- 2) sostituzione e/o riparazione dei corpi scaldanti (se non funzionanti o bucati), delle reti di distribuzione orizzontali e verticali.

A carico dell'assegnatario

- 1) prima accensione e attivazione garanzia della caldaia (se di nuova installazione)
- 2) riparazione delle apparecchiature che compongono gli impianti di riscaldamento manovrabili dall'assegnatario;
- 3) manutenzione ordinaria, prove di combustione e verifiche secondo la normativa vigente (D.P.R. n° 74/2013), nonché dalle istruzioni tecniche per l'uso e la manutenzione rese disponibili dall'impresa installatrice;

In base a quanto previsto dal D.P.R. n° 74/2013, l'assegnatario, responsabile della caldaia, è tenuto ad affidare la manutenzione ordinaria dell'impianto autonomo a personale abilitato ai sensi del D.M. 22/01/08 n° 37, nonché a conservare il libretto di impianto che dovrà riconsegnare ad A.R.T.E. in caso di cessata locazione.

A chi rivolgersi?

1) IN CASO DI NUOVA INSTALLAZIONE:

Prima accensione e attivazione garanzia: numero verde case costruttrici o centri assistenza autorizzati

2) MANUTENZIONE ORDINARIA:

n. verde Pronto intervento 800186052

oppure privatamente rivolgendosi a centri assistenza autorizzati

3) RICHIESTA RIPARAZIONE E DIAGNOSTICA:

n. verde Pronto intervento 800186052

4) RICHIESTA SOSTITUZIONE CALDAIA NON FUNZIONANTE:

Uffici Decentrati territorialmente competenti, presentando regolare documentazione e diagnostica



6. Si può acquistare l'alloggio assegnato?

SI, se l'alloggio di edilizia residenziale pubblica assegnato è inserito in un piano di cessione formulato da A.R.T.E. in quanto proprietaria, d'intesa con le organizzazioni sindacali degli inquilini maggiormente rappresentative a livello provinciale, approvato dalla Regione Liguria

Possono presentare domanda per l'acquisto gli assegnatari in possesso dei seguenti requisiti:

- a)** avere in uso a titolo di locazione un alloggio di edilizia residenziale pubblica da oltre un quinquennio;
- b)** non essere in mora con il pagamento dei canoni e delle spese.

Possono, altresì, presentare domanda di acquisto i familiari conviventi con l'assegnatario. In tali casi è comunque garantito il diritto di abitazione dell'assegnatario.

E se non sono un assegnatario?

Gli alloggi sfitti ricompresi all'interno di fabbricati inseriti nei piani di alienazione possono essere venduti mediante asta pubblica.

L'asta pubblica è riservata a nuclei familiari non proprietari di altri alloggi e, qualora previsto dalla procedura concorsuale, aventi i requisiti previsti per l'accesso ai contributi dell'edilizia agevolata.

Vendita immobili tramite asta pubblica o trattativa diretta diversi dall'E.R.P.

La cessione degli immobili (per es. alloggi, locali, aree, box ecc.) diversi dall'E.R.P. avviene mediante l'utilizzo delle procedure previste dal "Regolamento per la disciplina delle acquisizioni, delle alienazioni, delle permuta e delle locazioni di beni immobili senza vincolo di destinazione di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) di proprietà dell'A.R.T.E. di Genova".



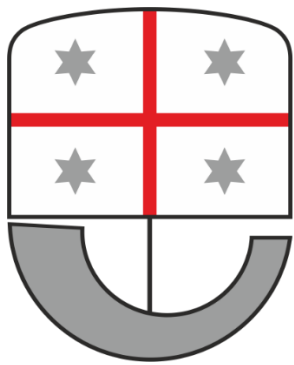
7. A.R.T.E. assegna in locazione locali commerciali?

SI, i locali ad uso diverso dall'abitativo sono locati mediante procedura a trattativa diretta ai sensi del "Regolamento per la disciplina delle acquisizioni, delle alienazioni, delle permuta e delle locazioni di beni immobili senza vincolo di destinazione di Edilizia Residenziale Sociale (ERS) di proprietà dell'A.R.T.E. di Genova".

Le domande/offerte devono essere presentate su apposito modulo **all'Area Vendite e Locazioni Abitative e Commerciali**.

Tempi di conclusione dell'offerta: 45 giorni dal ricevimento della domanda/offerta, fatte salve eventuali sospensioni dei termini.





Arte
GENOVA



Questa Carta dei Servizi è stampata su carta riciclata