

Carta dei servizi abitativi



Institut für den sozialen Wohnbau
Istituto per l'edilizia sociale
Istitut por le frabichè sozial



L'Istituto
é presente
in 111 comuni
della Provincia
di Bolzano.

Indice

05	Presentazione della carta dei servizi abitativi dell'IPES
06	1 L'IPES e l'organizzazione dei servizi abitativi
07	1.1 Le caratteristiche e i principi della carta dei servizi abitativi
08	1.2 Presentazione dei servizi abitativi dell'IPES
08	1.3 L'organizzazione dei servizi abitativi dell'IPES
12	1.4 I principali riferimenti normativi per l'erogazione dei servizi abitativi
14	2 I servizi offerti
15	2.1 Alloggi nell'edilizia sociale (servizi all'inquilinato)
15	2.1.1 Assegnazione e consegna alloggi
17	2.1.2 Canone di locazione e spese accessorie
19	2.1.3 Manutenzione ordinaria e straordinaria dei fabbricati
19	2.1.4 Gestione della locazione
24	2.1.5 Gestione e pulizia delle parti comuni
25	2.2 Case albergo per lavoratori
26	2.3 Casa albergo per lavoratori o studenti per il gruppo linguistico ladino nel comune di Bolzano
30	3 Gli standard di qualità dell'IPES
34	4 L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio
35	4.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio
36	4.2 I diritti e i doveri dell'inquilino
38	5 Informazioni utili



**I nostri inquilini
sono il centro
della nostra
attività.**

Cari cittadini,

la carta dei servizi è uno strumento che ha come obiettivo quello di garantire trasparenza e qualità dei servizi offerti dall'Istituto nel rispetto dei principi di uguaglianza, obiettività, giustizia, imparzialità ed efficienza. Si tratta di un documento che informa sugli standard dei servizi offerti nei confronti degli inquilini, e nasce come presupposto per raggiungere l'obiettivo del rispetto delle regole di convivenza su cui si basa la società. Il perseguimento del miglioramento è legato alla partecipazione di tutti gli inquilini degli alloggi IPES, dai quali siamo sempre disponibili ad accogliere suggerimenti e segnalazioni.

Francesca Tosolini
Presidente

L'IPES e l'organizzazione dei servizi abitativi

1.1 Le caratteristiche e i principi della carta dei servizi abitativi

La Carta dei servizi abitativi dell'IPES vuole essere uno strumento a supporto dell'utenza, con l'obiettivo di descrivere i servizi abitativi offerti e, nel contempo, comunicare in modo chiaro le garanzie, gli impegni dell'Istituto e gli eventuali indennizzi che spettano all'utenza nel caso di mancato rispetto di tali impegni, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

La presente **Carta dei servizi** descrive l'organizzazione dell'IPES per i servizi abitativi e fornisce tutte le informazioni utili a garantire l'accessibilità e la fruizione.

La Carta dei servizi abitativi dell'IPES si ispira ai seguenti principi

- Tutti gli inquilini dell'IPES hanno pari dignità e valore, devono essere trattati con cortesia, rispetto, tolleranza, professionalità e senza alcuna discriminazione;
- In ogni fase di erogazione dei servizi il personale assicura la costante e completa conformità alle leggi, ai regolamenti e alle procedure interne e la trasparenza del proprio operato;
- I rapporti con l'inquilinato sono improntati alla massima collaborazione e all'ascolto delle esigenze;
- Il personale persegue l'obiettivo di un continuo mantenimento e miglioramento degli standard qualitativi dell'Istituto; i rapporti interpersonali all'interno dell'IPES sono improntati alla collaborazione, allo scambio di informazioni, all'affidabilità e alla soddisfazione dell'utenza.

1.2 Presentazione dei servizi abitativi dell'IPES

L'Istituto per l'Edilizia Sociale (IPES) è un Ente di diritto pubblico, dal 1972 sotto la competenza esclusiva della Provincia autonoma di Bolzano e sottoposto al controllo della Giunta provinciale; l'IPES possiede un proprio Consiglio d'amministrazione (composto da tre membri) nominato dalla Giunta Provinciale per la durata della legislatura, che provvede all'amministrazione ordinaria dell'Istituto.

Il compito primario dell'IPES è quello di trovare una soluzione al problema della casa in ogni comune dell'Alto Adige, offrendo un alloggio adeguato alle famiglie meno abbienti impossibilitate a reperirne uno in affitto sul mercato immobiliare privato o che non sono in grado di acquistarne uno di proprietà. Attualmente l'IPES dispone di oltre 13.000 alloggi in 111 dei 116 comuni dell'Alto Adige.

1.3 L'organizzazione dei servizi abitativi dell'IPES

All'interno dell'IPES la Ripartizione "Alloggi e inquilinato" si occupa della gestione di tutti i servizi abitativi e della manutenzione ordinaria ed è presente sul territorio con tre **Centri Servizi all'inquilinato**, strutture polivalenti che rappresentano il punto di riferimento per i tutti i dubbi o problemi degli inquilini, e con **cinque sportelli territoriali**.

Centro servizi di Bolzano

Competente per la città di Bolzano, l'Oltradige, la Bassa Atesina, il Comprensorio Salto-Sciliar, esclusa la Val Gardena, nonché sede della Direzione della Ripartizione "Alloggi e inquilinato".

Bolzano

Via Milano, 2
Tel. 0471 906 666
Fax 0471 906 799
info@ipes.bz.it
www.ipes.bz.it

Attività svolte

- segnalazione guasti
- amministrazione immobiliare
- accettazione domande: cambio alloggio, passaggi contrattuali, domande di convivenza
- variazioni della composizione del nucleo familiare
- informazioni e ricezione segnalazioni
- **accettazione delle domande di assegnazione alloggio (Sportelli)**

Segnalazione di guasti

Tel. 0471 906 612
da lunedì a venerdì ore 9.00–12.00
giovedì ore 8.30–13.00, ore 14.15–17.00

Centro servizi di Merano

Competente per il Burgraviato e la Val Venosta.

Merano

Via Piave, 12/b
Tel. 0473 253 525
Fax 0473 253 555
info@ipes.bz.it
www.ipes.bz.it

Attività svolte

- segnalazione guasti
- amministrazione immobiliare
- accettazione domande: cambio alloggio, passaggi contrattuali, domande di convivenza
- variazioni della composizione del nucleo familiare
- informazioni e ricezione segnalazioni

Centro servizi di Bressanone

Competente per la Valle Isarco ad iniziare da Ponte Gardena, l'Alta Val d'Isarco, la Val Gardena, la Val Pusteria e la Val Badia.

Bressanone

Via Roma, 8
Tel. 0472 275 611
info@ipes.bz.it
www.ipes.bz.it

Attività svolte

- segnalazione guasti
- amministrazione immobiliare
- accettazione domande: cambio alloggio, passaggi contrattuali, domande di convivenza
- variazioni della composizione del nucleo familiare
- informazioni e ricezione segnalazioni

Uffici territoriali di IPES

Laives

Via Andreas Hofer, 65
Tel. 00000

Brunico

Via M. Pacher, 2
Tel. 0474 554 300

Egna

Piazzetta Bonatti 1 presso il distretto socio-sanitario
Tel. 00000

Silandro

Via Ponte Legno, 19
Tel. 0473/62 13 32

Vipiteno

Città Nuova, 21 (Municipio)
Tel. 00000

Attività svolte

- segnalazione guasti
- amministrazione immobiliare
- accettazione domande: cambio alloggio, passaggi contrattuali, domande di convivenza
- variazioni della composizione del nucleo familiare
- informazioni e ricezione segnalazioni

Sul sito istituzionale dell'IPES (www.ipes.bz.it) sono presenti ulteriori informazioni sull'organizzazione dell'Istituto.

La qualità dei servizi offerti dalla Ripartizione "Alloggi e inquilinato" dell'IPES dipende soprattutto dalla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità dei dipendenti del settore tecnico e amministrativo, che quotidianamente svolgono la propria attività lavorativa. Presso i Centri Servizi sono presenti gli istruttori

all'inquilinato, che provvedono alla risoluzione di tutte le questioni amministrative di carattere abitativo.

In numerosi immobili l'IPES si avvale inoltre di fiduciari, spesso nel contempo inquilini e collaboratori dell'IPES, i quali sono a disposizione degli altri inquilini per contatti telefonici e/o personali, con il compito di:

- segnalare all'Istituto eventuali inosservanze al regolamento per le affittanze da parte degli assegnatari, la necessità di lavori di manutenzione ordinaria o situazioni di pericolo per le persone;
- verificare che gli alloggi siano costantemente occupati dai rispettivi assegnatari segnalando tempestivamente situazioni anomale all'Istituto.

1.4 I principali riferimenti normativi per l'erogazione dei servizi abitativi

Per l'assegnazione degli alloggi e la gestione dei rapporti con l'inquilinato, l'IPES si attiene alle seguenti normative nazionali e provinciali:

- Legge provinciale del 17 dicembre 1998, n. 13 "Ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata" e relativi regolamenti di esecuzione;
- Legge provinciale del 22 ottobre 1993, n. 17 "Disciplina del procedimento amministrativo e del diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Codice civile (art.1117 e segg.) per quanto concerne la gestione condominiale;
- Regolamento delle affittanze dell'IPES, approvato dal Consiglio d'amministrazione dell'Istituto con delibera n. 211 del 29 agosto 2000.

In caso di emergenza come incendi, fughe di gas, ecc. oppure situazioni di pericolo vanno sempre informati, in primo luogo, i vigili del fuoco e la polizia.

**Numero unico di emergenza
112**

**Emergenza anziani
800001800**

I servizi offerti



2.1 Alloggi nell'edilizia sociale (Servizi all'inquilinato)

2.1.1 Assegnazione e consegna alloggi

L'IPES ha il compito di mettere a disposizione delle famiglie a più basso reddito un alloggio adeguato mediante l'assegnazione di:

- alloggi di nuova costruzione (costruiti, acquistati o risanati);
- alloggi dell'IPES che si rendono disponibili;
- alloggi presi in affitto dall'IPES.

Gli alloggi vengono assegnati:

- in base alla graduatoria oppure
- "fuori graduatoria"

Domanda per l'assegnazione di un alloggio

Cittadini italiani o appartenenti a paesi dell'Unione europea

I richiedenti devono avere da almeno cinque anni la residenza o il posto di lavoro in Provincia di Bolzano e da almeno due anni nel Comune per il quale essi presentano domanda; fino a quando i richiedenti non avranno conseguito la durata minima della residenza o del posto di lavoro, possono richiedere l'assegnazione nel Comune di provenienza.

Cittadini non appartenenti all'Unione europea

I richiedenti devono soggiornare continuativamente e regolarmente da almeno 5 anni in Provincia di Bolzano, aver svolto nel territorio provinciale un'attività lavorativa per almeno 3 anni ed avere la residenza o il posto di lavoro (senza interruzioni) almeno gli ultimi 2 anni nel Comune per il quale viene presentata la domanda.

Tutti i richiedenti devono altresì essere in possesso dei requisiti

generali per poter accedere alle agevolazioni per l'edilizia abitativa e non superare il limite di reddito (basato sulla media dei redditi dei due anni precedenti l'inoltro della domanda) previsto per l'assegnazione di un alloggio dell'IPES. Viene valutato anche il patrimonio dei genitori e dei suoceri. Per maggiori dettagli, l'IPES mette a disposizione presso le proprie sedi e pubblica sul sito internet www.ipes.bz.it una guida annuale con indicati i precisi limiti reddituali per poter richiedere un alloggio.

Le domande per l'assegnazione di un alloggio sociale possono essere presentate nei mesi di settembre e ottobre presso la sede dell'IPES in Bolzano, Via Milano 2 e presso le sedi distaccate di Bressanone, Brunico, Merano, Silandro, Vipiteno e Egna oppure presso ogni comune, ove si possono richiedere anche i moduli per le domande.

L'assegnazione di un alloggio

Graduatoria

L'assegnazione degli alloggi dell'IPES avviene in base ad una graduatoria appositamente formata per differenti categorie (generale, categorie sociali, anziani, ecc.); essa è approvata dalla Commissione per l'assegnazione alloggi che garantisce un pari trattamento dei richiedenti di tutti i comuni. L'inserimento nella graduatoria non garantisce l'effettiva assegnazione di un alloggio, che dipende dalla posizione in graduatoria e dall'effettiva disponibilità di alloggi. La rinuncia all'assegnazione di un alloggio adeguato comporta l'esclusione dalla graduatoria.

Assegnazione fuori graduatoria

Alloggi fuori graduatoria possono essere assegnati a:

- persone colpite da sfratto esecutivo per necessità del locatore;
- persone la cui abitazione sia oggetto di esecuzione immobiliare;
- persone che devono abbandonare la loro abitazione per motivi di sicurezza o di utilità pubblica;
- ultrasessantacinquenni che hanno in pendenza uno sfratto giudiziario per finita locazione.

Le domande possono essere inoltrate in qualsiasi momento dell'anno. I richiedenti devono essere in possesso dei requisiti generali per l'assegnazione di un alloggio.

Solo nel caso di disponibilità di alloggi non assegnati secondo graduatoria, persone senza i requisiti generali la cui abitazione necessita di ristrutturazione possono essere sistemate provvisoriamente in alloggi IPES, facendo ritorno nella propria abitazione a ristrutturazione completata. Anche in questo caso le domande possono essere inoltrate in qualsiasi momento dell'anno.

Consegna di un alloggio

Firma convenzione e consegna alloggio

Prima della consegna delle chiavi dell'alloggio, l'assegnatario sottoscrive la convenzione di locazione (c.d. "contratto di locazione"), dalla quale risultano tutti i diritti e gli obblighi del titolare della convenzione. La durata della convenzione è illimitata, ciò a dire che l'inquilino - sempre premesso che si attenga alle disposizioni previste dalla convenzione, permanga nelle condizioni ivi indicate e paghi quanto dovuto per l'affitto e per le spese accessorie - ha facoltà di restare inquilino IPES a vita.

2.1.2 Canone di locazione e spese accessorie

Canone di locazione

Gli inquilini IPES pagano per legge il canone sociale che varia tra il 10 e il 25 per cento della capacità economica del nucleo familiare e non deve comunque superare il canone provinciale. In casi particolari quest'ultimo può essere maggiorato del 20%.

Spese accessorie

Le spese accessorie vengono suddivise secondo la relativa tabella millesimale (tabella millesimale di riscaldamento, tabella millesimale di ascensore) e/o in base al consumo.

- Il calcolo delle spese di acqua calda e fredda viene effettuato in base al consumo.
- Le spese di riscaldamento vengono ripartite di norma per una quota del 30% sulla base dei millesimi di riscaldamento ed del 70% in base al consumo effettivo.
- Le altre spese a carico dell'inquilino vengono ripartite in base ai millesimi generali o in caso di spese relative all'ascensore in base ai millesimi dell'ascensore.
- Alcune spese, come per esempio la riparazione dell'antenna TV o le letture dei contatori, vengono invece ripartite in parti uguali.

L'IPES ha inoltre predisposto un elenco di ripartizione delle spese tra inquilino e proprietario, disponibile presso i Centri Servizi e sul sito internet www.ipes.bz.it. Una volta all'anno l'IPES provvede all'inoltro del conguaglio delle spese accessorie riferito all'anno precedente.

Modalità di pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie

L'IPES emette mensilmente le fatture e gli avvisi per il pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie, con scadenza il 5 del mese di riferimento.

L'inquilino ha la possibilità di pagare il canone di locazione e le spese accessorie mediante bollettino postale oppure mediante autorizzazione alla propria banca o alle Poste Italiane dell'addebito automatico in conto corrente (addebito diretto SEPA – SDD Sepa Direct Debit).

Pagare regolarmente il canone di locazione e le spese condominiali è un dovere primario di chi abita una casa pubblica. Nel caso in cui l'inquilino non pagasse quanto dovuto, l'IPES invia un sollecito di pagamento. Se il sollecito non trova esito positivo, l'IPES avvia la procedura legale per il rilascio forzato dell'alloggio, con conseguente addebito delle spese legali.

Qualora si trovasse in comprovate difficoltà economiche, l'inquilino ha comunque in ogni momento la possibilità di concordare con l'IPES una rateizzazione del debito, previo pagamento di almeno il 50% degli arretrati.

In caso di sfratto per morosità, l'inquilino per i successivi cinque anni non potrà presentare domanda di assegnazione di un alloggio IPES.

2.1.3 Manutenzione ordinaria e straordinaria dei fabbricati

L'IPES si prende carico della manutenzione straordinaria (rifacimento tetto, tinteggiatura delle facciate, applicazione isolamento termico, ecc.), del ripristino o del risanamento degli alloggi resi liberi, mentre le spese per la manutenzione ordinaria dei fabbricati sono suddivise tra IPES e inquilini sulla base del relativo elenco "Ripartizione spese tra inquilino e proprietario (IPES)".

All'interno del proprio alloggio l'inquilino deve in ogni caso fare eseguire autonomamente e a proprie spese gli interventi di manutenzione ordinaria di propria competenza, indicati nell'elenco suddetto. L'alloggio deve essere mantenuto in perfetto stato ed è implicito che qualsiasi lavoro o intervento di miglioria e/o modifica strutturale o impiantistica autorizzato, anche se è a completo carico dell'utente, deve essere eseguito a regola d'arte.

In caso di carente manutenzione ordinaria da parte dell'inquilino, l'IPES effettuerà l'intervento e le relative spese saranno addebitate all'inquilino.

2.1.4 Gestione della locazione

L'osservanza del Regolamento per le affittanze è alla base della civile convivenza; la sua osservanza e soprattutto il rispetto reciproco costituiscono premessa fondamentale a che gli inquilini di un condominio si possano sentire a proprio agio tra le mura domestiche.

Cambio Alloggio

L'IPES offre la possibilità di un cambio alloggio:

- per gravi problemi di salute comprovati da idonea documentazione (certificato di invalidità, certificato medico specialista), nel caso venga pregiudicato l'accesso o l'uso dell'alloggio occupato;
- se nel corso degli anni l'alloggio risultasse essere diventato sovraffollato poiché la composizione familiare è variata, ma devono essere trascorsi 5 anni dall'assegnazione dell'alloggio occupato;
- se nel corso degli anni l'alloggio risultasse essere troppo grande poiché la composizione familiare è variata;
- in caso di stato di conservazione precario dell'alloggio (es. mancanza di riscaldamento, evidenti vizi di costruzione o manutenzione).

Il cambio può essere concesso solamente se l'inquilino è in regola con il pagamento dei canoni di locazione e relative spese, o, in caso di morosità, con il pagamento delle rate concordate.

In caso di rinuncia all'alloggio proposto dall'IPES, una nuova richiesta può essere presentata solamente decorsi tre anni.

All'inquilino che dovesse occupare un alloggio non adeguato al fabbisogno della sua famiglia, ma non sovraffollato, non è concesso un cambio, ma può rifare domanda di nuova assegnazione tramite le graduatorie.

Scambio reciproco di alloggio

Oltre alla richiesta di cambio alloggio vi è la possibilità di uno scambio reciproco consensuale tra inquilini IPES (vedasi Bollettino IPES – Mercatino della casa), previa presentazione richiesta all'Istituto (non vi devono essere debiti in sospeso e gli alloggi scambiati devono essere adeguati al fabbisogno delle rispettive famiglie).

Successione nella convenzione

In caso di decesso dell'intestatario dell'alloggio, gli eredi devono darne tempestiva comunicazione all'IPES, affinché l'iter di successione nella convenzione possa essere avviato e conseguentemente rideterminato il canone di locazione. Il termine perentorio per la presentazione della domanda di successione è di un anno dalla data del decesso dell'intestatario, decorso questo periodo l'occupazione dell'abitazione è da intendersi occupata illegittimamente.

Il coniuge superstite subentra nell'assegnazione e la convenzione di locazione viene trascritta a suo favore. In mancanza di questo hanno diritto le sottoelencate persone nel seguente ordine:

- figli,
- figli dei figli,
- genitori,
- fratelli e le sorelle.

I figli e i genitori devono aver convissuto con l'intestatario ed essere inseriti nell'elenco dei locatari da almeno due anni, con eccezione per i figli che non abbiano ancora compiuto il secondo anno di vita. I fratelli, le sorelle e i figli dei figli devono aver convissuto con il locatario ed essere inseriti nell'elenco dei locatari da almeno 10 anni.

In mancanza di discendenti o di genitori conviventi può subentrare nella convenzione la persona convivente "more uxorio", purché abbia convissuto con il locatario e compaia nell'elenco dei locatari da almeno due anni. L'assegnazione al/ai richiedente/i viene disposta dall'IPES dopo aver sentito il parere della commissione per l'assegnazione alloggi.

Le stesse regole valgono in caso di sistemazione del locatario in una struttura per lungodegenti o in una casa di riposo.

In caso di trasferimento dell'assegnatario fuori provincia, i discendenti, i genitori oppure i fratelli e le sorelle possono subentrare nella locazione dell'abitazione, sempreché all'atto del trasferimento del locatario essi abbiano convissuto con lo stesso per la durata di cui sopra.

In caso di separazione legale o divorzio, relativamente all'assegnazione e/o alla successione nella locazione, l'IPES si attiene alla decisione del giudice; l'abitazione, in mancanza di tale decisione, viene assegnata al coniuge a cui sono stati affidati i figli. Lo stesso principio vale anche – in presenza di una sentenza del Tribunale per i Minorenni – per i conviventi "more uxorio". Per l'avvio della procedura di successione della convenzione, è necessario che l'ex intestatario si trasferisca in un alloggio differente, portandovi anche la propria residenza.

Accoglimento di ulteriori persone all'interno dell'alloggio

L'alloggio assegnato può essere abitato soltanto dalle persone indicate nella domanda di assegnazione del medesimo. Ulteriori persone possono essere accolte nell'alloggio soltanto a seguito di domanda motivata e sempre previa autorizzazione dell'IPES.

L'autorizzazione non è richiesta per i figli minorenni dell'intestatario dell'alloggio, per l'accoglimento di minorenni disposto con sentenza del Tribunale e, in caso di matrimonio, per i figli del coniuge. L'accoglimento del convivente "more uxorio", qualora la dichiarazione non venga resa unitamente alla domanda di assegnazione dell'alloggio, potrà avere effetto soltanto dopo due anni dall'avvenuta consegna dell'alloggio medesimo.

L'autorizzazione ad accogliere ulteriori persone nell'abitazione assegnata può essere concessa se la superficie dell'abitazione – tenendo conto della persona da accogliere – risulti adeguata. L'autorizzazione viene data per i figli maggiorenni, i figli dei figli, fratelli o sorelle, genitori, nonni e gli affini a condizione che questi siano già stati indicati nella domanda di assegnazione alloggio. Altrimenti l'autorizzazione può essere ottenuta solamente qualora la relativa domanda sia motivata, p.e. se il titolare dell'abitazione oppure altre persone inserite nell'elenco dei locatari risultino non autosufficienti e con l'accoglimento si riesca a venire incontro al fabbisogno della persona malata. Lo stato di non-autosufficienza deve essere comprovato da idonea documentazione.

È da escludere l'autorizzazione a persone:

- che non siano in possesso dei requisiti generali (diritti reali su alloggi adeguati, beneficiari di contributi per l'acquisto, la costruzione o il risanamento di un alloggio adeguato);
- sfrattate dall'IPES per morosità nei cinque anni precedenti alla domanda alle quali è stata revocata l'assegnazione dell'abitazione per altri motivi previsti dalla legge;
- figli maggiorenni con un reddito annuo superiore alla 3° fascia di reddito e altri – esclusi i figli maggiorenni – che superano la 2° fascia di reddito;
- terzi, ad eccezione del convivente "more uxorio".

In caso di necessità, il titolare dell'alloggio può chiedere di accogliere un/a badante, che viene inserito/a nell'elenco dei locatari ma non acquisisce nessun diritto di successione nella convenzione.

Con l'accoglimento di persone che dispongono di un reddito, il canone di locazione viene rideterminato per l'anno in corso dalla data dell'accoglimento stesso, ad eccezione del/la badante. Se la persona accolta invece non dispone di reddito, il canone di locazione viene rideterminato a partire dall'anno successivo.

Prima di accogliere una persona è sempre necessario attendere l'autorizzazione scritta. In caso contrario l'inquilino rischia la revoca dell'assegnazione dell'alloggio per aver ceduto in tutto o in parte l'alloggio a terzi, e per aver accolto senza autorizzazione nell'alloggio altre persone rispetto a quelle indicate nella domanda di assegnazione.

Revoca e riconsegna dell'alloggio

Revoca dell'assegnazione dell'alloggio

Qualora l'inquilino non si attenga alle disposizioni prescritte dalla legge o a quanto indicato nella convenzione, si ha come effetto la revoca dell'assegnazione dell'alloggio.

In caso di revoca, non è possibile ottenere una nuova assegnazione per i successivi cinque anni. Se l'inquilino ha ottenuto l'as-

segnazione dell'alloggio presentando dichiarazioni false, oltre alla revoca, l'IPES procede alla comunicazione all'Autorità Giudiziaria.

Riconsegna dell'alloggio

Qualora l'assegnatario decida di rilasciare l'alloggio assegnatogli, dovrà dare la relativa disdetta scritta. L'alloggio dovrà essere restituito libero da persone e cose e nello stato originario. L'alloggio sarà riconsegnato in presenza di un dipendente dell'IPES che redigerà il relativo verbale di constatazione dal quale risultano i lavori di ripristino non eseguiti che saranno addebitati all'inquilino uscente.

Qualora l'assegnatario sia deceduto, la relativa comunicazione della disdetta della convenzione di locazione dovrà essere data dagli eredi.

2.1.5 Gestione e pulizia delle parti comuni

La pulizia delle parti comuni (scale, cortile, ecc.), la manutenzione e la cura del verde e lo svuotamento dei cestini è a carico degli inquilini e viene svolto, di norma, da parte di ditte incaricate dall'IPES; in alternativa, gli inquilini possono organizzarsi autonomamente.

Qualora gli inquilini si organizzino autonomamente e dovessero pervenire dei reclami da parte dell'utenza inerenti la pulizia o il mancato rispetto dei turni, l'IPES incaricherà una ditta per l'esecuzione dei lavori con addebito delle relative spese agli inquilini che non hanno rispettato i turni.

2.2 Case albergo per lavoratori

Sono considerate Case Albergo le strutture alloggiative dell'IPES destinate all'ospitalità temporanea di lavoratori/lavoratrici di cittadinanza italiana, dei paesi membri dell'Unione Europea, di altri stati o apolidi regolarmente soggiornanti nel territorio della Provincia.

Le sistemazioni possono essere in minialloggi o in posti letto all'interno di alloggi (massimo 7 posti letto) e vengono concessi ai lavoratori/lavoratrici in possesso dei seguenti requisiti:

- essere titolari di un regolare rapporto di lavoro
- svolgere attività professionale di tipo autonomo
- essere iscritti nelle liste di collocamento da non più di otto mesi, purché al momento dell'iscrizione delle liste di collocamento i richiedenti abbiano avuto per un anno regolare rapporto di lavoro in Provincia di Bolzano
- seguire un progetto di inserimento lavorativo.

Presentazione delle domande

Le domande possono essere presentate tutto l'anno, con un modulo, corredato dalle seguenti dichiarazioni risp. documenti:

- documento di identità o regolare permesso di soggiorno;
- contratto di lavoro/iscrizione liste collocamento/iscrizione Camera di Commercio risp. relativa dichiarazione sostitutiva;
- autocertificazione riguardante il reddito, in cui emerge che non viene superata la seconda fascia di reddito.

Canoni, spese e modalità di pagamento

Ogni anno l'IPES fissa la quota giornaliera che comprende il canone di locazione (determinato in base al canone provinciale) e le spese accessorie.

L'ospite ha la possibilità di pagare il canone di locazione e le spese accessorie mediante bollettino postale oppure mediante autorizzazione alla propria banca o alle Poste Italiane dell'addebito automatico in conto corrente (addebito diretto SEPA – SDD Sepa Direct Debit).

Nel caso in cui l'ospite non pagasse quanto dovuto, l'IPES entro il mese successivo alla scadenza provvede ad inviare un sollecito di pagamento. In caso di morosità accertata nel pagamento di due mensilità della quota giornaliera, l'IPES con decreto del Presidente avvia la procedura per il rilascio forzoso del posto letto o del minialloggio nella casa albergo.

Durata della permanenza

La permanenza nelle Case Albergo per lavoratori non può superare i cinque anni. In caso di disponibilità di posti, l'IPES può autorizzare la permanenza oltre il termine stabilito.

Revoca dell'assegnazione

Qualora l'ospite non si attenesse alle disposizioni vigenti o a quanto indicato nella convenzione, si ha come effetto la revoca dell'assegnazione del posto letto o minialloggio. In caso di revoca, non è possibile ottenere un'assegnazione per i successivi cinque anni. Se l'ospite ha ottenuto l'assegnazione del posto letto o minialloggio presentando dichiarazioni false, oltre alla revoca, l'IPES procede alla comunicazione all'Autorità Giudiziaria.

2.3 Casa albergo per lavoratori o studenti del gruppo linguistico ladino nel comune di Bolzano

La "Ciasa dei Ladins" è una struttura alloggiativa dell'IPES destinata all'ospitalità temporanea in minialloggi di lavoratori e studenti che appartengono al gruppo linguistico ladino, in possesso dei seguenti requisiti:

Studenti

- devono aver compiuto i 18 anni;
- devono essere iscritti presso la Libera Università di Bolzano o presso la Scuola superiore provinciale "Claudiana", senza aver superato di più di due anni la durata legale degli studi;
- devono essere titolari di un reddito che non superi la seconda fascia;
- non possono essere proprietari o titolari di un diritto di usufrutto, uso o abitazione di un alloggio distante meno di 30 chilometri da Bolzano. Lo stesso vale per il coniuge legalmente non separato e per i genitori.

Lavoratori

- devono essere titolari di un regolare rapporto di lavoro o debbono svolgere una regolare attività professionale di tipo autonomo, a Bolzano o nei comuni limitrofi, o essere iscritti alle liste di collocamento da non più di otto mesi, purché al momento dell'iscrizione nelle liste abbiano avuto per un anno un regolare rapporto di lavoro sempre nel comune di Bolzano o in un comune limitrofo, o seguire un progetto di inserimento lavorativo;
- devono essere titolari di un reddito che non superi la seconda fascia;
- non possono essere proprietari o titolari di un diritto di usufrutto, uso o abitazione di un alloggio distante meno di 30 chilometri da Bolzano. Lo stesso vale per il coniuge legalmente non separato e per i genitori.

Presentazione delle domande

Le domande possono essere presentate tutto l'anno corredate della sottoelencata documentazione:

- documento di identità;
- contratto di lavoro, autocertificazione relativa all'iscrizione nelle liste di collocamento/alla Camera di Commercio/ alla Libera Università di Bolzano o alla scuola superiore "Claudiana";
- autocertificazione riguardante il reddito;
- dichiarazione di appartenenza al gruppo linguistico.

Canoni, spese e modalità di pagamento

Ogni anno l'IPES fissa la quota giornaliera che comprende il canone di locazione (determinato in base al canone provinciale) e le spese accessorie.

L'IPES emette mensilmente le fatture e gli avvisi per il pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie, con scadenza il 5 del mese di riferimento.

L'ospite ha la possibilità di pagare il canone di locazione e le spese accessorie mediante bollettino postale oppure mediante autorizzazione alla propria banca o alle Poste Italiane dell'addebito automatico in conto corrente (addebito diretto SEPA – SDD Sepa Direct Debit).

Nel caso in cui l'ospite non pagasse quanto dovuto, l'IPES entro il mese successivo alla scadenza provvede ad inviare un sollecito di pagamento. In caso di morosità accertata nel pagamento di due mensilità della quota giornaliera, l'IPES con decreto del Presidente avvia la procedura per il rilascio forzoso del posto letto o del minialloggio nella casa albergo.

Durata della permanenza

La permanenza nelle Case Albergo per lavoratori non può superare i cinque anni. In caso di disponibilità di posti, l'IPES può autorizzare la permanenza oltre il termine stabilito.

**Una particolare
attenzione alla
qualità abitativa
dei propri edifici.**



Gli standard di qualità dell'IPES

3

In relazione ai servizi offerti, con l'obiettivo di misurare il livello di qualità, l'IPES ha individuato alcuni standard di qualità, con i relativi valori obiettivo garantiti; con standard si intende un indicatore oggettivo che misura le attività svolte dall'IPES, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; l'IPES si impegna a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo previsti.

Nel caso in cui uno standard tra quelli garantiti non venisse rispettato, gli inquilini possono presentare reclamo secondo le modalità indicate nella Carta stessa.

Accessibilità e ascolto dell'inquilino

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Numero di ore settimanali di apertura al pubblico dei Centri Servizi	almeno 16 ore in tutti i Centri Servizi
Tempo massimo intercorrente tra richiesta di un appuntamento con personale dell'IPES e data dell'appuntamento	15 giorni
Tempo massimo di risposta ad una mail con richiesta di informazioni	5 giorni
Percentuale di reclami a cui si fornisce una risposta entro 25 giorni di calendario	nel 100% dei casi

Nota: i tempi si intendono sempre a partire dalla data di ricevimento delle richieste e non dalla data dell'invio.

Assegnazione e consegna alloggi

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Messa a disposizione della modulistica (presso i Centri Servizi e on line) e delle istruzioni per richiedere un alloggio	entro il 31 agosto di ogni anno
Termine massimo per la pubblicazione della graduatoria definitiva per l'assegnazione degli alloggi	entro il 31 luglio di ogni anno
Tempo massimo intercorrente tra il momento in cui l'appartamento è pronto per la consegna e la firma della convenzione – esclusi gli spostamenti di data richiesti dall'inquilino	30 giorni
Mantenimento dei tempi di consegna dell'alloggio comunicati nella proposta di accettazione	nel 100% dei casi

Canone di locazione e spese accessorie

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Tempo massimo intercorrente tra la contestazione scritta per somme richieste dall'IPES e la risposta (positiva o negativa)	20 giorni
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di rateizzazione del canone e la risposta (positiva o negativa)	20 giorni
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di rimborso e la risposta (positiva o negativa)	20 giorni

Manutenzione ordinaria e straordinaria dei fabbricati

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di autorizzazione all'esecuzione di lavori in proprio e la risposta (autorizzazione o diniego) – solo per interventi di installazione antenne, tende da sole, allacci TV	25 giorni nel 75% dei casi
Puntualità dell'operatore IPES in caso di sopralluoghi presso l'alloggio dell'inquilino	massimo 30 minuti di ritardo

Gestione della locazione

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di successione nella convenzione e la risposta (accoglimento o diniego)	90 giorni
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di cambio alloggio e la risposta (accoglimento o diniego)	90 giorni
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di accoglimento di ulteriori persone nell'alloggio e la risposta (accoglimento o diniego)	45 giorni nel 95% dei casi
Tempo massimo intercorrente tra la richiesta di sopralluogo per l'individuazione degli interventi da effettuare (in caso di riconsegna dell'alloggio) e la data del sopralluogo	15 giorni

Case albergo per lavoratori

standard di qualità	obiettivi 2020-2022
Tempo massimo intercorrente tra la comunicazione del diritto ad un posto letto e la consegna	25 giorni

L'ascolto dell'utenza e la valutazione del servizio



4.1 Gli strumenti dell'ascolto e della valutazione del servizio

L'ascolto dell'utenza è un impegno prioritario per l'IPES, che a tal fine ha attivato diversi strumenti:

- **La valutazione del servizio da parte dell'utenza** L'IPES realizza periodiche rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza, attraverso indagini o incontri focalizzati; i risultati delle indagini, sempre rilevati in forma anonima, vengono pubblicati e resi noti attraverso il bollettino IPES e il sito internet e rappresentano utili indicazioni per impostare i piani di miglioramento dell'Istituto.
- **L'analisi delle segnalazioni e delle richieste di intervento** L'IPES accoglie e registra tutte le segnalazioni e le richieste di intervento, presentate in qualsiasi forma e modalità, inerenti gli alloggi di proprietà dell'Istituto. La segnalazione deve contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione e può essere comunicata direttamente al fiduciario o in uno qualsiasi dei Centri Servizi o sportelli territoriali dell'IPES.
- **L'analisi dei reclami** L'IPES accoglie e registra i reclami degli inquilini inerenti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati nella Carta. Con il termine "reclamo" si intende ogni comunicazione presentata in forma scritta e firmata allo scopo di informare di un danno prodotto da un disservizio. Il reclamo deve contenere tutte le informazioni fondamentali per permettere di verificare la situazione e deve essere comunicato, in forma scritta e firmato, ad uno qualsiasi dei Centri Servizi o sportelli territoriali dell'IPES.

- **La verifica del rispetto degli standard di qualità** Ogni anno l'IPES misura gli standard e gli impegni garantiti e comunicati attraverso la presente Carta dei Servizi; i risultati di tali verifiche, con evidenza delle eventuali situazioni di non rispetto, sono resi noti attraverso il Bollettino IPES, il sito internet e, periodicamente, anche attraverso la parte mobile della Carta dei Servizi.

4.2 I diritti e i doveri dell'inquilino

I diritti

Ogni inquilino dell'IPES ha diritto a:

- un alloggio dignitoso;
- un trattamento – nei suoi rapporti con l'IPES - cortese, equo, trasparente e che ne rispetti la dignità personale e le esigenze di riservatezza;
- un'informazione corretta, esauriente e formulata in un linguaggio comprensibile;
- ricevere le prestazioni previste nella convenzione, in modo continuo e regolare.

I doveri

L'IPES ha formalizzato in un apposito regolamento delle affittanze - che costituisce parte integrante delle convenzioni - i principali obblighi da rispettare. La sua osservanza e soprattutto il rispetto reciproco sono fondamentali a che tutti gli inquilini di un edificio si possano sentire a loro agio fra le mura domestiche. Oltre alle norme di comportamento previste da tale regolamento, per gli inquilini valgono le norme della Legge Provinciale 13/98 ("Ordinamento dell'edilizia abitativa agevolata"), del Codice Civile, le norme di sicurezza dei vigili del fuoco, le norme igienico-sanitarie e di nettezza urbana, le norme sul risparmio energetico e quelle del regolamento di polizia urbana.

L'inadempienza alle norme del regolamento delle affittanze può comportare la diffida scritta da parte dell'IPES e, nei casi più gravi, la risoluzione della convenzione di locazione, ovvero la revoca dell'assegnazione.

I principali obblighi riguardano:

- convivere civilmente nel rispetto reciproco, in particolare nelle ore di riposo (tra le ore 22.00 e le ore 8.00 e tra le ore 12.30 e le ore 15.00);
- avere cura del proprio alloggio e rispetto delle aree verdi, degli impianti e degli spazi comuni;
- pagare con puntualità canoni e spese dovute come da convenzione;
- consentire al personale incaricato dall'IPES di accedere all'alloggio quando necessario;
- avvisare l'IPES in caso di assenza dall'alloggio per oltre tre mesi consecutivi e indicare la persona presso la quale sono reperibili le chiavi del medesimo per eventuali interventi d'urgenza (rottura di tubi, ecc.);
- comunicare in tempo utile le variazioni nella composizione della famiglia che occupa l'alloggio;
- segnalare tempestivamente all'IPES eventuali danneggiamenti delle parti comuni;
- comunicare ogni anno i redditi delle persone che occupano l'alloggio.

Informazioni utili



In questa sezione sono riportate le risposte ad alcune delle domande più comuni che vengono poste in merito ai Servizi abitativi o al rapporto tra inquilinato e l'IPES in generale.

Chi si fa carico dei danni alle parti comuni ? Dei danni arrecati ai locali, agli spazi ed alle attrezzature di uso comune, dei quali non si riesca a identificare l'autore, vengono chiamati a rispondere solidalmente tutti gli inquilini.

A chi compete la pulizia degli spazi comuni? Per la pulizia degli spazi comuni viene incaricata una ditta. Qualora la maggioranza degli inquilini lo richieda possono eseguire il servizio anche a turno. Il turno delle pulizie deve essere rispettato anche in caso di assenza, malattia, ferie ecc. In caso contrario l'Istituto affiderà la pulizia ad una ditta specializzata, di sua fiducia, con susseguente addebito delle spese ai singoli inquilini. Lo stesso criterio sarà adottato anche per lo sgombero della neve.

Come ci si regola con l'ascensore? L'uso dell'ascensore è riservato al trasporto di persone. I minori di 12 anni possono usare l'ascensore soltanto se accompagnati. L'uso dell'ascensore è vietato per il trasporto di merci, mobili o altri oggetti pesanti. L'Istituto non risponde per eventuali danni che possono derivare da un uso irregolare o non corretto.

Come ci si regola con i garage e le cantine? Le autorimesse sono destinate per posteggiarvi auto, ciclomotori o biciclette; non possono essere utilizzate come depositi, magazzini, dormitori, laboratori o per esercitarvi attività di qualsiasi genere. Le aperture di aerazione, così come i grigliati, devono restare libere e non possono essere ostruite o chiuse con alcun tipo di materiale. Nelle autorimesse sotterranee è vietato parcheggiare autovetture alimentate a GPL. Neppure le cantine possono essere adibite a laboratori o officine.

Dove parcheggio la mia auto? Le aree di pertinenza dell'edificio destinate a parcheggio sono riservate all'uso esclusivo degli inquilini proprietari di autovetture e titolari di patente di guida

valida. Se ad un inquilino è stata assegnata un'autorimessa o un posto macchina, egli non può parcheggiare la propria autovettura in altri spazi comuni, a meno che vi siano posti macchina in sovrannumero rispetto agli inquilini aventi diritto.

Qual è l'uso riservato al parcheggio? Il parcheggio è consentito solamente per veicoli adibiti ad esclusivo trasporto di persone, pertanto veicoli fuori uso, furgoni, autocarri, caravan, roulotte, carrelli tenda e rimorchi non possono sostare all'interno dei cortili degli edifici. Qualora gli spazi comuni destinati a parcheggio venissero utilizzati quale luogo di deposito di auto, moto e biciclette in stato di abbandono e qualora la necessità lo richieda, l'Istituto provvederà, previa diffida scritta, alla loro rimozione forzata con addebito delle relative spese ai proprietari di esse oppure, nel caso in cui questi non siano identificati, a tutti, e con declino da ogni responsabilità per eventuali danni.

Dove lavo la mia macchina? Il lavaggio delle auto e delle moto deve avvenire negli appositi luoghi attrezzati e a ciò destinati, e non all'interno dei cortili degli edifici.

Chi è il fiduciario e che compiti ha? L'Istituto si riserva la facoltà di nominare una persona di sua fiducia (fiduciario) per ogni edificio, il quale provvederà a mantenere i necessari contatti con l'Istituto. I costi del fiduciario sono ad esclusivo carico dell'Istituto.

Cosa succede a chi non osserva il regolamento? In caso di inosservanza delle disposizioni del Regolamento delle affittanze, l'Istituto ha la facoltà di applicare sanzioni pecuniarie, da un minimo di Euro 25,82 ad un massimo di Euro 154,93 a coloro che violino le norme regolamentari.

Qual è il ruolo dell'IPES nei dissidi tra inquilini? L'Istituto non si intromette nelle controversie tra inquilini. Per vertenze di qualsiasi genere che sorgessero tra di loro, gli stessi dovranno fare ricorso all'Autorità Giudiziaria o all'Autorità di Polizia per la tutela dei rispettivi diritti ed interessi.