

# Carta dei Servizi ERP Lucca

SOGGETTO GESTORE DELL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA DELLA PROVINCIA DI LUCCA



# Chi e' ERP Lucca Srl

**ERP Lucca srl** è il soggetto al quale i comuni del LODE Lucchese hanno affidato la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dei comuni della Provincia di Lucca.

La Regione Toscana con la Legge Regionale n. 77 del 03.11.1998 ha trasferito la proprietà degli alloggi delle ATER ai comuni nei quali le abitazioni erano situate ed ha stabilito che la politica abitativa fosse esercitata dai comuni riuniti in un ambito provinciale (L.O.D.E.).

I comuni hanno quindi costituito il nuovo soggetto ERP Lucca srl nel 2004 affinché subentrasse all'ATER nella gestione del patrimonio di edilizia popolare della Provincia di Lucca.

## **Attività di ERP Lucca srl**

ERP Lucca srl è una società "in house providing" di proprietà di tutti i comuni appartenenti al LODE Lucchese che opera secondo le modalità disciplinate da un contratto di servizio sottoscritto con tutti i comuni di ambito per:

### **Ambito Tecnico-Finanziario**

- Gestione dei finanziamenti comunali, regionali e statali per nuove costruzioni e manutenzione straordinaria;
- progettazione, appalto, direzione lavori, collaudo e consegna chiavi di immobili ad uso residenziale agli assegnatari individuati dai comuni attraverso i bandi di assegnazione;
- recupero di immobili da destinare ad uso abitativo;
- progettazione, appalto e direzione lavori di manutenzione straordinaria del patrimonio immobiliare gestito;
- manutenzione ordinaria e pronto intervento su patrimonio immobiliare di proprietà dei comuni associati o di altri committenti.

### **Ambito Gestionale amministrativo**

- gestione dell'utenza degli alloggi pubblici, dalla consegna delle chiavi, alla stipula dei contratti e loro periodica registrazione. Calcolo dei canoni, bollettazione mensile degli affitti e contabilizzazione degli incassi;
- bollettazione e registrazione di pagamenti di rate di ammortamento per alloggi ceduti in proprietà;
- controllo sull'uso degli alloggi pubblici, contestazione delle violazioni di regolamento e contratto;
- amministrazione spese relative a servizi comuni ai fabbricati in gestione diretta, con addebito agli utenti delle quote di spettanza, limitatamente per stabili completamente pubblici;
- promozione dell'autogestione da parte degli assegnatari delle manutenzioni ordinarie e dei servizi accessori relativi agli spazi comuni presso i fabbricati composti interamente da alloggi pubblici, secondo la normativa regionale vigente;
- liquidazione e gestione del contributo, consulenza, verifica, monitoraggio andamento della gestione delle autogestioni costituite;
- verifica documenti condominiali, liquidazione quote di pertinenza della proprietà, monitoraggio andamento gestione fabbricati a proprietà mista, pubblico-privata amministrati da professionisti esterni;
- recupero crediti e perseguimento stragiudiziale e giudiziale dei mancati pagamenti di canoni e quote per servizi;
- gestione attività istruttorie propedeutiche alla vendita alloggi popolari ai sensi della L.R.T. 5/2014.

# Presentazione della Carta dei Servizi

Con la **Carta dei Servizi** ERP Lucca srl si pone l'obiettivo di divulgare il proprio ruolo all'interno dei servizi abitativi pubblici della Provincia di Lucca allo stesso tempo informando gli utenti dei servizi che la nostra società offre e anche **dei diritti e dei doveri** che derivano dalla firma del contratto di affitto e con l'inizio del rapporto di locazione di un'abitazione di edilizia residenziale pubblica.

All'interno della **Carta dei Servizi** le persone che abitano in un alloggio popolare di proprietà dei comuni della Provincia di Lucca possono verificare quali sono gli impegni che ERP Lucca srl assume con la firma del contratto di locazione relativamente a:  
**tempi e modalità di erogazione dei servizi;**  
**forme di tutela in caso di disservizi.**

Questo documento deve necessariamente rispondere alle esigenze degli utenti, tali esigenze nel corso del tempo possono cambiare ERP Lucca si pone quindi l'obiettivo di aggiornarlo costantemente sulla base delle necessità che sorgono nello svolgimento dell'attività ordinaria e anche in caso di modifiche della normativa che regola il funzionamento degli alloggi di edilizia residenziale pubblica.

Il punto di atterraggio della nostra attività è instaurare **un rapporto chiaro e corretto** con i nostri utenti e gestire le problematiche che si presentano nel corso del rapporto di locazione con gli inquilini **tempestivamente ed efficacemente.**

Per raggiungere questo obiettivo ci impegniamo a garantire:

- Una risposta a tutte le informazioni richieste dagli utenti nei limiti della tutela dei dati personali con trasparenza e chiarezza;
- imparzialità, regolarità e qualità nell'erogazione dei servizi;
- efficacia ed efficienza nello svolgimento delle proprie attività;
- disponibilità e competenza dei propri dipendenti;
- verifica costante della qualità delle prestazioni erogate attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza e pubblicità dei risultati.

# Standard Qualitativi

TIPO DI RICHIESTA	TEMPI DI RISPOSTA	UFFICIO RESPONSABILE
Lettera di risposta agli utenti	30 giorni dal ricevimento della richiesta	Ufficio competente
Consegna alloggio	10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della determina di assegnazione completa di tutta la documentazione o dalla fine dei lavori di ripristino	Ufficio Manutenzione Straordinaria alloggi di risulta e ufficio Utenza
Registrazione contratti di locazione	10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto	Ufficio Utenza
Revisione canone di locazione	Dal secondo mese successivo alla data di presentazione della domanda completa*	Ufficio Utenza
Voltura contratto di locazione	30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa*	Ufficio Utenza
Variazione del nucleo familiare	30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa*	Ufficio Utenza
Ospitalità di terze persone	30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa*	Ufficio Utenza
Coabitazione ai fini assistenziali	30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda completa*	Ufficio Utenza
Avvio di interventi di manutenzione in emergenza	Entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta	Ufficio Manutenzione Ordinaria
Avvio di interventi di manutenzione urgenti	Entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta	Ufficio Manutenzione Ordinaria
Avvio intervento di manutenzione ordinaria	Entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta	Ufficio Manutenzione Ordinaria
Autorizzazione ad effettuare interventi di miglioria a propria cura e spese	30 giorni dal ricevimento della domanda corredata di tutta la documentazione richiesta	Ufficio Patrimonio
Accedere al proprio fascicolo	30 giorni dal ricevimento della richiesta di accesso completa	Ufficio Competente
Reclami - Risposta in merito all'oggetto dello stesso	30 giorni dal ricevimento	Sistema Gestione Qualità

*\* La tempistica decorre dalla ricezione della domanda completa di tutti i documenti richiesti dalla normativa regionale e statale vigente. Il termine viene calcolato al netto di eventuali sospensioni e/o interruzioni previsti dalla L. 241/90.*

## PRIMA DI ABITARE

La consegna dell'alloggio

La cauzione

Il calcolo del canone

## RICHIESTE DEGLI UTENTI

Cosa fare se cambia  
il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare  
una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione  
del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di  
interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a  
eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## DOVERI DEGLI UTENTI

Occupare l'alloggio assegnato

Pagare regolarmente il canone  
e le spese accessorie

Comunicare ogni variazione  
del nucleo familiare

Fornire informazioni sulla  
situazione economica e  
reddituale

Utilizzare l'alloggio  
correttamente

Eseguire regolarmente  
la manutenzione

Far accedere tecnici di  
ERP Lucca Srl all'alloggio  
assegnato

## LE BUONE REGOLE

Rispetto del Regolamento  
Condominiale/Regolamento  
di Utenza

Parti comuni

Rispetto del decoro e delle  
norme di buon vicinato

Norme igienico sanitarie  
e di sicurezza

Gestione dei rifiuti

Consigli utili

## ALLA FINE DEL CONTRATTO

Riconsegna dell'alloggio

# La consegna dell'alloggio

ERP Lucca srl entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della determina di assegnazione del Comune, completa di tutti i dati necessari alla presa in carico, provvede a contattare l'assegnatario per fissare la data di consegna dell'alloggio pronto per essere consegnato. Nel caso in cui il comune assegni un alloggio che necessita di lavori di manutenzione straordinaria, la consegna chiavi avviene entro 10 giorni dal termine dei lavori di ripristino.

Ufficio Competente: **Ufficio Manutenzione Straordinaria e alloggi di risulta**

Al momento della consegna dell'alloggio saranno sottoscritti dal nuovo assegnatario e da ERP Lucca srl:

- Il **contratto di locazione** (predisposto dall'Ufficio Utenza)
- Il **verbale di consegna alloggio** (sottoscritto per ERP Lucca srl dall'incaricato alla consegna)
- L'elenco dei documenti consegnati con impegno ad accettare il piano di mobilità proposto in caso di sopravvenute condizioni di sottoutilizzo dell'alloggio assegnato (sottoscritto per ERP Lucca srl dall'incaricato alla consegna)

Nel momento in cui consegniamo l'alloggio unitamente alle chiavi forniamo all'assegnatario un Kit contenente:

- copia del contratto di locazione
- copia del verbale di consegna
- Certificazione APE
- Certificazioni degli impianti necessarie all'attivazione delle utenze
- Regolamento utenza (uso alloggio e parti comuni)
- Prospetto calcolo canone
- Informativa su recapito e pagamento canone di locazione
- Mandato per addebito diretto SEPA/ Richiesta invio bollettino a indirizzo email
- Planimetrie
- Informazioni su tipologia Amministrazione fabbricato:
  - Amministrazione in Autogestione (Regolamento di Autogestione)
  - Amministrazione in Condominio
  - Gestione Diretta dei Servizi - ERP Lucca srl
- Codici per accesso ai propri dati attraverso la piattaforma Intranet del sito [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it)
- Informativa privacy
- Informativa ricevimento pubblico
- Elenco documenti inseriti nel kit

La registrazione del contratto di locazione avviene nei 10 giorni lavorativi successivi alla stipula.

Ufficio competente: **Ufficio Utenza**

La consegna dell'alloggio

La cauzione

Il calcolo del canone

## La cauzione

All'atto della stipula del contratto di locazione l'assegnatario di un alloggio è tenuto a versare un deposito cauzionale, equivalente a due mensilità del primo canone di locazione come garanzia degli obblighi che si assume con la firma del contratto. La cauzione verrà addebitata direttamente nel primo bollettino.

Quando l'assegnatario alla **fine della locazione** restituisce le chiavi dell'alloggio, viene redatto un verbale per certificare lo stato di conservazione dell'alloggio che deve essere restituito inalterato rispetto alla consegna iniziale in considerazione del normale deperimento derivante dall'uso; in tal caso l'importo versato come cauzione viene restituito.

La consegna dell'alloggio

La cauzione

Il calcolo del canone

## Il calcolo del canone

Il canone di locazione è calcolato facendo riferimento alla situazione socio economica e ai requisiti soggettivi dei nuclei familiari. Sono previsti i seguenti tipi di canone:

- **canone minimo** Importo mensile del canone € 40,00:

nuclei familiari con reddito imponibile complessivo annuo non superiore all'importo di una pensione minima Inps, derivante esclusivamente da pensione o da lavoro dipendente o assimilato (sono esclusi i lavoratori autonomi anche occasionali, i titolari di partita IVA, ecc).

- **canone sociale** Importo mensile del canone non inferiore ad € 40,00, non superiore al canone calcolato sulla base delle caratteristiche oggettive dell'alloggio (canone oggettivo):

nuclei familiari con reddito imponibile complessivo annuo non superiore all'importo di due pensioni minime Inps, derivante esclusivamente da pensione o da lavoro dipendente o assimilato (sono esclusi i lavoratori autonomi anche occasionali, i titolari di partita IVA, ecc), Corrispondono un canone pari al 7% annuo del reddito suddetto calcolato con applicazione delle sole detrazioni per carico di famiglia.



## Il calcolo del canone (segue)

- **canone ordinario protetto** Importo mensile del canone non inferiore a € 80,00, non superiore al canone oggettivo:
  - nuclei familiari con reddito annuo complessivo convenzionale non superiore a € 16.500,00, Corrispondono un canone pari al 12% annuo del reddito convenzionale.
  - nuclei familiari con reddito annuo complessivo convenzionale ricompreso tra € 16.500,01 e € 28.875,00, Corrispondono un canone pari al 14% annuo del reddito convenzionale.
- **canone massimo di solidarietà** Importo mensile del canone non inferiore al canone oggettivo dell'alloggio e non superiore al doppio del canone oggettivo
  - nuclei familiari con reddito annuo complessivo convenzionale superiore a € 28.875,00, Corrispondono un canone pari al 16% annuo del reddito convenzionale.

Il canone di locazione viene aggiornato d'ufficio tutti gli anni pari in base alla situazione reddituale del nucleo familiare, inoltre i valori monetari che concorrono al calcolo del canone, ad eccezione dell'importo del canone minimo, vengono aggiornati biennialmente in base all'indice ISTAT.

Nella determinazione del reddito convenzionale la normativa stabilisce l'applicazione di alcune detrazioni in base al numero di componenti del nucleo familiare, tali agevolazioni sono maggiorate per ogni figlio a carico in caso di nucleo familiare monogenitoriale ed in caso di figli disabili a carico. È previsto inoltre un abbattimento del 50% per il reddito percepito da soggetti con percentuale di invalidità superiore al 66%.

La consegna dell'alloggio  
La cauzione  
Il calcolo del canone



## Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Qualsiasi variazione del nucleo familiare intervenuta successivamente all'assegnazione dell'alloggio **deve essere comunicata** dall'assegnatario ad ERP Lucca srl entro 60 giorni.

Nel caso in cui il nucleo familiare cambi in seguito a matrimonio, convivenza more uxorio, convivenza di fatto e unioni civili di cui alla legge 76/2016, nascite, adozioni e affidamenti preadottivi ERP Lucca srl non deve procedere con **nessun atto autorizzativo** ma è sufficiente una semplice comunicazione di avvenuta variazione da parte dell'assegnatario.

Nei casi diversi da quelli sopra descritti l'assegnatario deve richiedere l'autorizzazione **alla variazione del nucleo familiare** a ERP Lucca Srl compilando un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

**Non saranno autorizzate variazioni del nucleo familiare, nel caso in cui:**

- l'inserimento comporti una situazione di sovraffollamento (con la presenza di due persone ed oltre a vano utile)
- sia presente una morosità superiore a 6 mesi nel pagamento del canone di locazione e/o delle quote accessorie.

**ERP Lucca Srl verifica** la permanenza dei requisiti del nucleo variato e **procede a ricalcolare** il canone di locazione, che di conseguenza potrebbe subire modifiche sia in aumento che in diminuzione;

Ufficio competente: **Ufficio Utenza**

Tempo di risposta:

30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda **completa delle eventuali integrazioni richieste dall'ufficio**

### Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## Come fare per ospitare una persona

Nel caso in cui l'assegnatario si trovi a dover ospitare temporaneamente persone che non fanno parte del proprio nucleo familiare deve presentare una **richiesta motivata** a ERP Lucca srl compilando un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica. L'ospitalità non può superare i **2 anni** e comporta un aumento del 25% del canone di locazione per i primi 12 mesi e del 50% per i successivi 12.

L'autorizzazione di ospitalità per la coabitazione di terze persone che prestano attività lavorativa di assistenza ai componenti del nucleo familiare, a cui sono legate esclusivamente da rapporti di lavoro, non ha limiti temporali ma può essere concessa fino alla cessazione del rapporto di lavoro subordinato; anche in questo caso deve essere presentata una **richiesta motivata** a ERP Lucca srl compilando un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

### Non potranno essere autorizzate ospitalità temporanee o coabitazioni nel caso in cui:

- l'ospitalità produca una situazione di sovraffollamento (con la presenza di due persone ed oltre a vano utile)
- sia presente una morosità superiore a 6 mesi nel pagamento del canone di locazione e delle quote accessorie.

**La residenza anagrafica non costituisce titolo per il subentro.**

Ufficio competente: **Ufficio Utenza**

Tempo di risposta:

30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda **completa delle eventuali integrazioni richieste dall'ufficio**

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## La voltura del contratto

La voltura, o modifica dell'intestazione del contratto, si rende necessaria quando l'assegnatario intestatario del contratto di locazione esce dal nucleo familiare (ad esempio in seguito a decesso, separazione, divorzio, cessazione della convivenza).

Subentrano all'assegnatario, nell'intestazione del contratto, **i componenti del nucleo familiare che ne hanno titolo** ed in possesso dei requisiti di permanenza nell'assegnazione.

Per avviare il procedimento di voltura del contratto di locazione è **necessario presentare la richiesta a ERP Lucca Srl** attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

Ufficio competente: **Ufficio Utenza**

Tempo di risposta: 30 giorni decorrenti dalla presentazione della domanda **completa delle eventuali integrazioni richieste dall'ufficio**

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

● La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## Chiedere la riduzione del canone di locazione

Il canone di locazione di un alloggio popolare è calcolato in base alle condizioni reddituali del nucleo familiare accertate direttamente dal soggetto gestore ogni 2 anni.

Al di fuori dell'accertamento biennale, il nucleo familiare che abbia subito una riduzione di reddito nell'anno precedente, può chiedere la modifica del canone mensile **presentando una richiesta a ERP Lucca Srl** attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

Nel caso in cui nel corso dell'anno il nucleo familiare subisca una diminuzione di reddito, per una delle cause espressamente previste dalla legge (art. 14 comma 3, L.R.T. 2/2019), può richiedere **la riduzione anticipata del canone di locazione** attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica; in questo caso trattandosi di un dato presunto sulla base di fatti contingenti e non definitivi, l'ufficio provvederà l'anno successivo ad **accertare il reddito effettivamente percepito** dal nucleo familiare con conseguente adeguamento del canone e richiesta di arretrati nel caso in cui il reddito presunto sia minore rispetto a quello effettivamente percepito.

Ufficio competente: **Ufficio Utenza**

Tempo di risposta:

2° mese successivo a quello di presentazione della domanda **completa delle eventuali integrazioni richieste dall'ufficio**

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Come in qualsiasi abitazione, malgrado la corretta manutenzione eseguita da tutti gli assegnatari, si possono verificare guasti e malfunzionamenti di vario tipo ed entità; in questi casi per gli interventi riparativi che il regolamento di utenza pone a carico della proprietà gli assegnatari possono contattare ERP Lucca s.r.l. telefonicamente descrivendo il guasto ad un operatore, lasciando un messaggio nella casella vocale della segreteria telefonica, inoltrando una mail con allegate documentazioni e foto, inviando un fax o presentandosi direttamente allo sportello.

Le richieste vengono prese in carico quotidianamente e gestite in base all'urgenza distinguendo le lavorazioni in "Interventi di Manutenzione in emergenza", "Interventi di manutenzione urgenti", "Interventi di manutenzione non urgenti".

I tecnici di zona dopo aver verificato la fondatezza della richiesta attivano le imprese incaricate per gestire il guasto.

Se il guasto non è risolvibile con un intervento di manutenzione puntuale si procederà comunque al confinamento e messa in sicurezza dei luoghi.

Ufficio competente: **Ufficio Manutenzione Ordinaria**

Tempi di risposta:

- Per interventi di manutenzione in emergenza avvio dell'intervento riparativo entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta;
- Per interventi di manutenzione urgenti avvio dell'intervento riparativo entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta;
- Per interventi di manutenzione non urgenti avvio dell'intervento riparativo entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo

## Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Nel caso in cui gli assegnatari intendano eseguire, a propria cura e spese, lavori all'alloggio o a sue pertinenze che non rientrino nell'ordinaria attività manutentiva di riparazione o sostituzione e che vanno a modificare la disposizione degli spazi interni e/o degli impianti, sono tenuti a richiedere preventivamente l'autorizzazione a ERP Lucca srl attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

Nell'eseguire i lavori autorizzati, gli assegnatari devono:

- seguire tutte le disposizioni eventualmente impartite da ERP Lucca srl
- rispettare le norme di legge e di regolamento vigenti
- ottenere le autorizzazioni, le concessioni, i nulla-osta, ove previsti

Eventuali migliorie all'appartamento o sue pertinenze non comportano in alcun caso il diritto a indennità e, a fine locazione, rimarranno in dotazione all'alloggio.

Nel caso in cui non siano rispettate queste regole i lavori saranno considerati a tutti gli effetti come eseguiti senza autorizzazione.

Ufficio competente: **Patrimonio**

Tempo di risposta:

30 giorni dal ricevimento della domanda  
corredata di tutta la documentazione richiesta

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

Presentare un reclamo



## Accedere al proprio fascicolo

Possono richiedere l'accesso al proprio fascicolo tutti gli utenti che abbiano un interesse diretto, concreto e attuale collegato ad una situazione giuridicamente tutelata e connessa al documento oggetto di richiesta di accesso.

La richiesta può essere presentata dai diretti interessati o da persone delegate opportunamente muniti di delega.

La delega, con copia fotostatica del documento di identità del delegante e del delegato, deve essere allegata alla richiesta.

Le modalità di accesso ad atti e documenti dipendono dalla riservatezza del contenuto e dalla presenza di altri soggetti interessati.

### Accesso informale (richiesta verbale)

Se la tipologia del documento richiesto esclude la presenza di controinteressati, il diritto di accesso può essere esercitato in via informale tramite semplice richiesta verbale all'ufficio che possiede la documentazione.

La valutazione sull'ammissione dell'accesso in via informale spetta al Responsabile dell'ufficio.

### Accesso formale (richiesta scritta)

Se la tipologia del documento richiesto rende necessario compiere una valutazione più approfondita:

- in merito all'interesse manifestato dal richiedente di accedere agli atti;
- in merito all'eventuale presenza di controinteressati all'esercizio del diritto di accesso.

E' necessario presentare formale richiesta di accesso agli atti a ERP Lucca srl attraverso la compilazione di un modulo specifico che può essere scaricato dal sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it) oppure richiesto agli uffici con posta elettronica.

Ufficio competente: **Ufficio Trasparenza**

Tempo di risposta: 30 giorni

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

● **Accedere al proprio fascicolo**

Presentare un reclamo



## Presentare un reclamo

La gestione dei reclami è un servizio destinato a tutti gli utenti che vogliono manifestare un motivo di insoddisfazione nei confronti dell'Azienda.

Il reclamo può essere trasmesso per posta elettronica, posta ordinaria, tramite fax oppure consegnato a mano, utilizzando la modulistica presente sul sito internet [www.erplucca.it](http://www.erplucca.it)

Si precisa che, per reclamo, non si intende una semplice richiesta di apertura di una pratica amministrativa (per la quale si rimanda alla modulistica appropriata contenuta nel sito e presso gli uffici competenti) ma deve essere trasmesso quando si ritiene sia stato leso un diritto tutelato o previsto dalle leggi che regolano la materia o nel caso sia stato emesso, da ERP Lucca srl, un provvedimento che si ritenga scorretto od omissivo.

Ufficio competente: **Ufficio Gestione Qualità**

Tempo di risposta: 30 giorni dalla data di presentazione dell'istanza

Cosa fare se cambia il proprio nucleo familiare

Come fare per ospitare una persona

La voltura del contratto

Chiedere la riduzione del canone di locazione

Richiedere l'esecuzione di interventi di manutenzione

Ottenere l'autorizzazione a eseguire lavori a proprie spese

Accedere al proprio fascicolo

● Presentare un reclamo

## Occupare l'alloggio assegnato

Tutto il nucleo assegnatario dopo la consegna delle chiavi deve occupare l'alloggio assegnato e procedere alla conseguente residenza anagrafica **entro sessanta giorni dalla stipula del contratto di locazione**.

La mancata stabile occupazione anche di un solo componente dell'alloggio assegnato **può essere motivo di decadenza dall'assegnazione**.

Qualunque mutamento del nucleo familiare in attesa di assegnazione deve essere tempestivamente **comunicato al Comune** in modo da consentire di assegnare al nucleo familiare un alloggio **adeguato**.

L'alloggio assegnato deve essere abitato stabilmente da tutto il nucleo familiare. L'eventuale assenza prolungata dall'alloggio oltre i tre mesi **è una delle cause di decadenza dall'assegnazione**, nei casi in cui alcuni o tutti i componenti del nucleo familiare si trovino nella necessità di allontanarsi dall'alloggio per gravi e documentati motivi di salute o di lavoro è necessario richiedere l'autorizzazione a ERP Lucca srl attraverso apposita comunicazione.

### ● Occupare l'alloggio assegnato

Pagare regolarmente il canone e le spese accessorie

Comunicare ogni variazione del nucleo familiare

Fornire informazioni sulla situazione economica e reddituale

Utilizzare l'alloggio correttamente

Eseguire regolarmente la manutenzione

Far accedere tecnici di ERP Lucca Srl all'alloggio assegnato

## Pagare regolarmente il canone e le spese accessorie

Gli assegnatari sono tenuti al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie con le modalità e nei termini indicati da ERP Lucca srl.

Il mancato pagamento del canone di locazione e/o delle spese accessorie a 30 giorni dalla scadenza stabilita da Erp Lucca srl comporta l'applicazione di una penale stabilita dalla legge regionale e chiamata indennità di mora che è calcolata nella misura dell'1,5% delle somme dovute, per ogni mese di ritardato pagamento. La morosità nel pagamento del canone e delle spese accessorie comporta l'avvio di procedimenti di recupero crediti e, se superiore a sei mesi, è una causa di decadenza dall'assegnazione e conseguente risoluzione del contratto. Tutte le spese sostenute dal Soggetto Gestore e dal Comune proprietario per i procedimenti di recupero crediti e per la ripresa del possesso dell'alloggio sono addebitate al nucleo familiare moroso.

**Le somme derivanti dall'incasso dei canoni di locazione sono impiegate nella manutenzione dei fabbricati, pertanto il mancato pagamento del canone e delle spese accessorie anticipate per conto degli inquilini sottrae le risorse necessarie alla sopravvivenza stessa dell'edilizia residenziale pubblica.**

L'importo indicato nei bollettini, oltre al canone di locazione può comprendere altre somme quali ad esempio:

- spese addebitate per la gestione diretta dei servizi da parte di ERP Lucca srl;
- anticipazione da parte del comune delle spese di competenza degli inquilini;
- rimborso per lavori di manutenzione di competenza degli assegnatari ed eseguite da ERP Lucca srl;
- eventuale rata piano di rientro.

Ogni assegnatario deve pagare regolarmente le spese condominiali nel rispetto di quanto deliberato dalle assemblee di condominio o di autogestione e come previsto dalla Legge Regionale n. 2/2019, dal Regolamento di Utente e dal contratto di locazione.

Le quote condominiali devono essere versate direttamente sul conto corrente intestato al condominio oppure all'autogestione.

Quando i servizi sono gestiti da ERP Lucca srl la quota per i consumi e/o per le manutenzioni alle parti comuni è compresa nei bollettini di affitto.

Il Soggetto Gestore può subentrare nel pagamento di quote condominiali per conto di assegnatari morosi disponendo contestualmente l'addebito della stessa somma sul bollettino di affitto degli utenti inadempienti quando, dal punto di vista economico e/o per ragioni emergenziali di disagio abitativo degli utenti, risultasse inopportuno autorizzare gli amministratori ad avviare una causa per il recupero.

Occupare l'alloggio assegnato

Pagare regolarmente il canone e le spese accessorie

Comunicare ogni variazione del nucleo familiare

Fornire informazioni sulla situazione economica e reddituale

Utilizzare l'alloggio correttamente

Eseguire regolarmente la manutenzione

Far accedere tecnici di ERP Lucca Srl all'alloggio assegnato

## Comunicare ogni variazione del nucleo familiare

Successivamente alla consegna dell'alloggio l'assegnatario è tenuto a comunicare al soggetto gestore, entro 60 giorni, ogni variazione del nucleo familiare.

## Fornire informazioni sulla situazione economica e reddituale

Ogni due anni ERP Lucca srl provvede all'adeguamento **del canone di locazione accedendo ai dati reddituali direttamente presso la banca dati dell'Agenzia delle Entrate**. Alcuni dati non sono rilevabili pertanto ERP Lucca srl invia agli assegnatari una comunicazione con la quale richiede eventuali informazioni necessarie per un corretto calcolo del canone.

Tutti gli assegnatari sono tenuti a presentare ogni anno la DSU per il rilascio dell'attestazione **ISEE**, necessaria ai fini della **verifica del mantenimento dei requisiti di assegnazione**.

Tutti gli anni ERP Lucca srl acquisisce tutti gli **ISEE** dei nuclei assegnatari direttamente dalla banca dati dell'INPS, verificando i dati patrimoniali e reddituali con la segnalazione al comune territorialmente competente:

- dei nuclei familiari per i quali sono stati rilevati valori superiori rispetto ai limiti consentiti dalla vigente normativa per il mantenimento dei requisiti di assegnazione
- dei nuclei familiari che non hanno presentato la DSU e sono quindi sprovvisti di ISEE

**La mancata presentazione della DSU per il rilascio dell'attestazione ISEE è una delle cause di decadenza dall'assegnazione.**

Occupare l'alloggio assegnato

Pagare regolarmente il canone e le spese accessorie

Comunicare ogni variazione del nucleo familiare

Fornire informazioni sulla situazione economica e reddituale

Utilizzare l'alloggio correttamente

Eseguire regolarmente la manutenzione

Far accedere tecnici di ERP Lucca Srl all'alloggio assegnato

## Utilizzare l'alloggio correttamente

L'alloggio può essere abitato esclusivamente dal nucleo "assegnatario" o in ogni modo da soggetti preventivamente autorizzati dal soggetto gestore. È vietato cedere o subaffittare in tutto o in parte l'alloggio o le sue pertinenze.

L'alloggio e le sue pertinenze (cantina, garage, ecc.) non possono essere adibiti ad usi diversi dalla originaria destinazione d'uso. Utilizzare la casa e le pertinenze per scopi diversi rispetto a quelli per cui è stata assegnata crea disagio agli altri abitanti del fabbricato **ed è causa di decadenza dall'assegnazione.**

L'assegnatario è tenuto alla conservazione di tutta la documentazione che gli è stata fornita in occasione della consegna dell'alloggio (contratto di locazione, certificazioni di conformità impianti e Attestato di Prestazione Energetica)

## Eseguire regolarmente la manutenzione

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 sono specificatamente dettagliati nel titolo III del Regolamento di utenza. È comunque a carico dell'assegnatario qualsiasi riparazione che si rende necessaria in seguito a incuria o in caso di danni causati dalla mancata segnalazione agli uffici delle riparazioni e/o sostituzioni di competenza di ERP Lucca Srl.

Di seguito un elenco non completo, dei lavori che sono a carico degli assegnatari: verniciatura periodica degli infissi in legno, imbiancatura dell'alloggio, riparazioni ordinarie degli impianti, manutenzione annuale delle caldaie, piccole riparazioni, potatura degli alberi, manutenzione del verde e tutto quanto indicato nel regolamento di utenza.

## Far accedere tecnici di ERP Lucca Srl all'alloggio assegnato

Tutti gli assegnatari **devono consentire** l'accesso agli alloggi **al personale di ERP Lucca srl** per lo svolgimento delle attività di controllo e per pianificare ed eseguire le opere di manutenzione necessarie al mantenimento del patrimonio dei Comuni.

Occupare l'alloggio assegnato

Pagare regolarmente il canone e le spese accessorie

Comunicare ogni variazione del nucleo familiare

Fornire informazioni sulla situazione economica e reddituale

Utilizzare l'alloggio correttamente

Eseguire regolarmente la manutenzione

Far accedere tecnici di ERP Lucca Srl all'alloggio assegnato



## Rispetto del Regolamento Condominiale e Regolamento di Utenza

Ogni assegnatario/conduuttore ha il dovere di rispettare quanto previsto dal contratto di locazione, nonché i regolamenti, le norme condominiali e le regole di buon vicinato con l'obiettivo di mantenere gli stabili in condizioni di decoro, al fine di garantire una migliore qualità della vita all'interno dei condomini, con evidente vantaggio per tutti.

### Parti comuni

Le parti comuni di un edificio devono essere usufruite dagli assegnatari con diligenza. Gli inquilini hanno l'obbligo di mantenere puliti e ordinati gli spazi comuni in modo da assicurarne una tranquilla fruizione da parte di tutti i condòmini. Per la gestione delle parti comuni i fabbricati possono essere organizzati in:

#### **Condominio:**

Quando sono presenti proprietari privati.

La norma regionale stabilisce che gli assegnatari di alloggi compresi negli stabili a regime condominiale hanno il diritto di voto, in luogo del soggetto gestore, per le delibere relative alle spese ed alle modalità di gestione dei servizi a rimborso, ivi compreso il riscaldamento". La presenza alle assemblee consente di partecipare direttamente alle decisioni e alla condivisione delle spese relative alle parti comuni nonché di verificare direttamente i giustificativi delle quote addebitate. Le decisioni relative alla nomina dell'amministratore e a lavori di manutenzione straordinaria vengono assunte dai proprietari.

#### **Autogestione:**

Nel rispetto di quanto previsto all'articolo 32 L.R.T. 2/2019, i soggetti gestori favoriscono e promuovono la costituzione dell'autogestione esclusivamente presso i fabbricati composti interamente da alloggi pubblici. Il funzionamento è disciplinato dal Regolamento di Autogestione. L'autogestione costituita da tutti gli assegnatari, rappresentati da un Responsabile interno eletto fra gli inquilini stessi, provvede in proprio alla gestione dei servizi comuni (es. luce scale, manutenzione area a comune, funzionamento impianti comuni) quindi, stipula direttamente i contratti di forniture e manutenzioni e provvede autonomamente alla redazione di bilanci e riparti delle spese condominiali. In adempimento alla normativa vigente ERP Lucca srl calcola e accredita i contributi quadrimestrali spettanti alle autogestioni che risultano regolari nella gestione.

Rispetto del Regolamento Condominiale/Regolamento di Utenza

Parti comuni

Rispetto del decoro e delle norme di buon vicinato

Norme igienico sanitarie e di sicurezza

Gestione dei rifiuti

Consigli utili

## Parti comuni (segue)

### Gestione diretta dei servizi:

Un'altra modalità di gestione del patrimonio abitativo è rappresentata dalla gestione diretta dei servizi essenziali da parte di ERP Lucca srl.

In particolare, il Soggetto Gestore assume la gestione diretta dei servizi di autogestioni che risultano irregolari per gravi difficoltà o inadempienze al fine di limitare la nomina di professionisti esterni nel ruolo di commissari straordinari quindi, per contenere i costi che sarebbero dovuti per gli onorari.

## Rispetto del decoro e delle norme di buon vicinato

L'assegnatario non deve recare danni di qualsiasi genere nell'alloggio in cui vive e alle relative pertinenze. È vietata ogni modifica alla destinazione ad uso abitativo degli alloggi e delle parti comuni. Tutti gli assegnatari sono tenuti ad osservare le norme di buon vicinato con reciproco rispetto e tolleranza, evitando ogni motivo di molestia e disturbo alla comunità. E' buona norma stabilire un rapporto cordiale con i propri vicini, cercando di rispettare le regole dello stabile in cui si abita e di costruire ogni giorno un rapporto di solidarietà e di buona convivenza.

Rispetto del Regolamento  
Condominiale/Regolamento  
di Utenza

Parti comuni

Rispetto del decoro e delle  
norme di buon vicinato

Norme igienico sanitarie  
e di sicurezza

Gestione dei rifiuti

Consigli utili



## Norme igienico sanitarie e di sicurezza

Le principali norme da seguire sono:

- garantire le condizioni igienico/sanitarie all'interno della propria abitazione;
- far cambiare aria in ogni stanza almeno una volta al giorno;
- evitare di asciugare indumenti sopra i radiatori;
- non chiudere le prese d'aria dell'appartamento;
- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;
- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia;
- garantire una corretta manutenzione e il buon funzionamento della caldaia installata nel proprio alloggio;
- evitare, mediante idonee precauzioni e/o apparecchiature, il formarsi di condense e muffe che possano deteriorare e rendere antigiuenico l'uso dei locali;
- segnalare tempestivamente agli uffici tecnici di ERP Lucca srl eventuali guasti degli impianti.

## Gestione dei rifiuti

Per mantenere il decoro e preservare l'igiene e la sicurezza dello stabile, l'assegnatario è tenuto al rispetto delle norme relative alla raccolta differenziata stabilite dal Comune di residenza. Pertanto, l'inquilino deve suddividere i rifiuti per tipologia e conferirli negli appositi bidoni, utilizzando gli spazi adibiti in modo corretto, senza spargimento di rifiuti a terra.

È indispensabile che gli assegnatari mantengano gli spazi comuni puliti, anche per evitare il proliferare di animali infestanti. Per quanto attiene le masserizie e lo smaltimento di rifiuti ingombranti, l'assegnatario deve provvedere autonomamente al conferimento degli stessi presso le isole ecologiche presenti nel proprio Comune, ovvero prendendo contatti con il Gestore del Servizio di raccolta per il ritiro a domicilio dei materiali, se previsto.

Si rammenta che l'abbandono e l'accumulo di masserizie negli spazi comuni dello stabile, oltre a rappresentare potenziale fonte di pericolo per incendi, comporta un aggravio di spesa per l'utenza, in quanto il costo degli eventuali interventi di asporto eseguiti da ERP Lucca srl nelle parti comuni è addebitato agli inquilini.

L'assegnatario deve osservare le norme di igiene all'interno e all'esterno dell'alloggio, evitando di accumularvi oggetti di rifiuto o ingombranti e deve provvedere alla pulizia ordinaria degli ambienti locati nonché, qualora si rendesse necessario, anche alla disinfestazione degli stessi a proprie cure e spese.

Rispetto del Regolamento  
Condominiale/Regolamento  
di Utenza

Parti comuni

Rispetto del decoro e delle  
norme di buon vicinato

• Norme igienico sanitarie  
e di sicurezza

• Gestione dei rifiuti

Consigli utili

## Consigli utili

### VADEMECUM PER IL RISPARMIO ENERGETICO

Le corrette abitudini degli utenti nell'uso dell'energia giocano un ruolo importante nella riduzione dei consumi e dei relativi costi.

#### Ma quali sono le regole da applicare nei comportamenti quotidiani?

- Sostituire i sistemi di illuminazione tradizionali con i LED a luce calda di ultima generazione. La sostituzione di 4 lampadine tradizionali, ad esempio, può comportare un risparmio di oltre 50 euro all'anno. Dopo l'uso, non lasciare i dispositivi in stand-by, questo può far risparmiare mediamente circa 100 euro all'anno.
- Fare la manutenzione degli impianti. Un impianto o dispositivo elettrico ben mantenuto consuma e inquina meno.
- Evitare di utilizzare il sistema di riscaldamento/raffrescamento senza tener conto delle effettive esigenze. In particolare, è necessario adattare l'uso in funzione di: temperatura esterna, numero di persone nella stanza, livello di umidità, presenza effettiva di persone negli ambienti riscaldati/raffreddati, apertura di porte e finestre.
- Utilizzare correttamente le valvole termostatiche, se presenti, è un utile aiuto alla conduzione degli impianti.
- Schermare le finestre di notte o durante le ore calde chiudendo persiane e tapparelle o utilizzando delle tende.
- Usare lavastoviglie e lavatrice a pieno carico per evitare ripetuti lavaggi e preferibilmente nelle ore in cui l'energia costa meno.
- Evitare di tenere accese le luci nelle stanze in cui non vi è nessuno.

Rispetto del Regolamento  
Condominiale/Regolamento  
di Utenza

Parti comuni

Rispetto del decoro e delle  
norme di buon vicinato

Norme igienico sanitarie  
e di sicurezza

Gestione dei rifiuti

Consigli utili

## Riconsegna dell'alloggio

Per dare disdetta, con congruo preavviso, e per concordare la riconsegna dell'alloggio è necessario presentarsi presso la sede di ERP Lucca srl o chiamare al numero telefonico 0583-441411 o in alternativa inviare una comunicazione scritta ad uno dei seguenti recapiti:

- ERP Lucca srl con sede in Piazza della Concordia 15, 55100 Lucca
- E-mail: protocollo@erplucca.it, PEC: info@pec.erplucca.it

Al momento della riconsegna dell'alloggio questo dovrà risultare in ordine e completamente vuoto, ed in caso di modifiche non autorizzate queste dovranno essere rimosse per ripristinare l'alloggio allo stato autorizzato.

Prima della riconsegna l'assegnatario dovrà disdire le utenze (gas, luce, acqua, telefono ecc) conservando copia dell'avvenuta disdetta per fornire i codici dei contatori PDR, POD e matricola contatore acqua al tecnico di ERP Lucca srl in occasione del sopralluogo che verrà effettuato al momento della riconsegna chiavi.

Il canone di locazione e le quote condominiali dovranno essere versati fino al momento della riconsegna chiavi.

Ufficio competente: **Ufficio Manutenzione Straordinaria**

Riconsegna dell'alloggio

## Contatti

*Sede*

**ERP Lucca S.r.l.**  
**Piazza della Concordia, 15 - 55100 Lucca**

*Centralino*

**0583.441411**

*Fax*

**0583.954105**

*Posta elettronica*

**info@erplucca.it**

*PEC*

**info@pec.erplucca.it**

*Servizio reperibilità*

**340.7856952** (solo per emergenze, attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 22.00)