

CARTA DEI SERVIZI

E' con viva soddisfazione che presento "la carta servizi" realizzata daal'AIRE per conto delle ALER nell'ambito di un più ampio progetto di ricerca sui problemi dell'abitazione pubblica finanziata dalla Regione.

La "la carta servizi" è un primo significativo segnale rivolto all'utenza con il quale le ALER promuovono e favoriscono l'informazione e il corretto rapporto di relazione con gli inquilini.

Da tale rapporto non potrà che derivare un miglioramento del servizio offerto da parte delle ALER e una più approfondita conoscenza per gli utenti dei propri diritti e doveri.

Come Assessore dell'Edilizia Residenziale ho sempre ritenuto fondamentale l'ascolto in prima persona delle richieste degli inquilini, che ho ricevuto numerosi sia singolarmente che nelle rappresentanze di quartiere.

Ho così potuto maturare la convinzione che gli inquilini debbano essere gli attori fondamentali del miglioramento della condizione abitativa dei quartieri di edilizia residenziale pubblica, che necessitano sicuramente di piani programmati di manutenzione e riqualificazione degli immobili e degli spazi comuni, ma anche della cura e del presidio di chi ne usufruisce in prima persona.

In questo senso non posso che auspicare un atteggiamento di collaborazione reciproca, sottolineando come la "la carta servizi" fornisca strumenti, quali l'autogestione dei servizi e l'intervento diretto nella manutenzione ordinaria, che possono rendere gli inquilini responsabili protagonisti della cura delle loro case e dei loro quartieri.

L'Assessore al Territori ed Edilizia Residenziale

Alessandro Moneta

In questi ultimi anni le Regioni hanno assunto sempre più un ruolo fondamentale nel campo dell'Edilizia Residenziale pubblica diventando valide interpreti della filosofia e dei principi che hanno ispirato il decentramento amministrativo dei bisogni abitativi.

La svolta si è riflessa anche nel campo della gestione del patrimonio immobiliare pubblico, ed in tale senso la Regione ha riformato i tradizionali Istituti Autonomi per la Case Popolari (IACP) in Aziende Lombarde per l'Edilizia Residenziale (ALER) con lo scopo di delegare, oltre ai problemi sociali, nuove responsabilità economico-finanziarie.

Con l'istituzione delle ALER non sono cambiate le finalità pubblicistiche, resta comunque l'impegno a soddisfare le esigenze delle categorie meno abbienti, ma la nuova veste imprenditoriale ha consentito di acquisire nuove potenzialità e strumenti di tipo privatistico per reggere la sfida del mercato.

Nell'ottica di fornire servizi più efficienti, chiari e trasparenti che l'ALER di Busto Arsizio si è impegnata a fornire a tutti nostri utenti la presente "CARTA DEI SERVIZI".

Si tratta di un documento utile non solo per la nostra utenza, ma per tutti coloro che, pur con esigenze diverse, vogliono rapportarsi con l'ALER.

La nostra ambizione è quella di instaurare un rapporto qualitativamente diverso con il nostro inquilinato e non, nel rispetto dei reciproci diritti e doveri, dando un segnale di maggiore efficienza ed efficacia.

Ci auguriamo che il nostro impegno sia di utilità e gradimento a tutti i nostri interlocutori.

Il Presidente

Dott. Luigi Chierichetti

1.NATURA E FINI ISTITUZIONALI DELL'ALER

L'ALER di **BUSTO ARSIZIO** è un ente pubblico di natura economica dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e sottoposto, per taluni atti, alla vigilanza e al controllo della Regione Lombardia.

Compito principale dell'ALER è quello di soddisfare il fabbisogno di edilizia residenziale pubblica, ossia di dare risposta alla domanda di abitazione soprattutto delle persone meno abbienti.

L'ALER assicura ai cittadini, singoli e associati, il diritto di accesso agli atti e disciplina il rilascio di copie degli stessi previo pagamento dei soli costi; individua, con norme di organizzazione degli uffici e dei servizi, i responsabili dei procedimenti; detta le norme necessarie per assicurare ai cittadini l'informazione sullo stato degli atti e delle procedure e sull'ordine di esame di domande, progetti e provvedimenti che comunque li riguardano.

L'ALER promuove la partecipazione all'attività dell'amministrazione, a tale fine assicura l'accesso alle strutture e ai servizi agli enti, alle organizzazioni di volontariato e alle organizzazioni dell'utenza.

2.ATTIVITA' DELL'AZIENDA

L'Azienda opera con criteri di efficacia, di efficienza e di economicità nell'ambito dei poteri di coordinamento, indirizzo e di controllo che la Regione esercita. Può svolgere le seguenti attività, prevalentemente finalizzate alla funzione sociale:

- attuare interventi di edilizia residenziale mediante l'acquisto, la costruzione e il recupero di abitazioni e di immobili di pertinenza anche attraverso programmi urbanistici attuativi;
- acquistare, nell'ambito dei fini istituzionali, terreni fabbricabili;
- progettare programmi integrati, programmi di recupero urbano, programmi di edilizia residenziale, e/o eseguire opere di edilizia e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o privati;
- svolgere attività per nuove costruzioni e/o recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia residenziale pubblica;
- gestire il patrimonio proprio e di altri enti pubblici comunque realizzato o acquisito, nonché svolgere altra attività di edilizia residenziale pubblica rientrante nei fini istituzionali e conforme alla normativa statale e regionale;
- costruire alloggi da affittare a canone sociale, regolamentato o di libero mercato nel rispetto delle norme vigenti nel tempo;
- costruire alloggi destinati alla vendita, assistiti o meno da mutuo agevolato o da contributi e finanziamenti regionali;
- svolgere altre attività imprenditoriali sia di tipo tecnico che di tipo amministrativo, prevalentemente finalizzate alla propria funzione sociale.

3.ORGANI DELL'AZIENDA

Gli organi dell'ALER sono:

3.1. Il Consiglio di Amministrazione, opera nell'ambito degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Regionale, in accordo con la programmazione degli Enti locali territoriali, e svolge attività di programmazione e di indirizzo gestionale ed amministrativo; dura in carica 5 anni ed è composto da 5 membri.

3.2. Il Presidente, è il legale rappresentante dell'ALER, convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione, assicura l'attuazione degli indirizzi fissati dal Consiglio, sovrintende al buon funzionamento dell'Ente e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni. Il Presidente esegue gli incarichi affidatigli dal Consiglio di Amministrazione e, in caso di necessità e urgenza, adotta, sotto la propria responsabilità i provvedimenti di competenza del Consiglio che devono essere sottoposti alla ratifica del Consiglio stesso nella prima adunanza successiva.

3.3. Il Direttore Generale, è nominato dal Consiglio di Amministrazione su designazione del Presidente. Al Direttore spetta la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa, compresa l'adozione di tutti gli atti che impegnano l'Ente verso l'esterno, mediante autonomi poteri di spesa, di organizzazione delle risorse umane e strumentali e di controllo; il Direttore è responsabile della gestione e dei relativi risultati.

3.4. Il Collegio dei Sindaci, ha la funzione di controllo sulla regolarità contabile e la vigilanza sulla gestione economico-finanziaria dell'Azienda.

4.LA CARTA DEI SERVIZI

4.1. Premessa

La "Carta dei Servizi" si pone quale obiettivo primario il miglioramento continuo della qualità del servizio fornito; con la "Carta dei Servizi" l'ALER si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali riportati di seguito e a renderlo sempre più adeguato alle esigenze degli utenti.

La "Carta dei Servizi" deve servire:

- a rendere più efficace, efficiente e trasparente l'attività dell'ALER
- a garantire all'inquilino un servizio migliore e tempi certi nello svolgimento delle attività che competono all'ALER
- a garantire il rispetto dei tempi per gli adempimenti dell'ALER nei confronti degli utenti, che devono a loro volta osservare scrupolosamente i loro obblighi contrattuali.

4.2. Scopo della Carta dei Servizi

Scopo della Carta è di illustrare le modalità in base alle quali l'ALER eroga i propri servizi e di stabilire e garantire i diritti degli Utenti.

La "Carta dei Servizi" è un documento che vincola l'ALER ad osservare una serie di impegni, procedure e tempi nei confronti degli utenti.

4.3. Definizioni

Gli utenti: si intendono utenti dell'ALER tutti coloro che usufruiscono dei servizi erogati dall'Azienda stessa e pertanto tutti gli assegnatari, gli inquilini, e coloro che intendono acquistare un appartamento dall'Azienda, nonché gli Enti e i Comuni ai quali l'ALER presta un servizio tra quelli indicati nella presente Carta.

Organizzazioni dell'utenza: sono i sindacati degli inquilini, le associazioni rappresentative di interessi diffusi e le organizzazioni di utenti di servizi forniti dall'ALER effettivamente rappresentativi nel territorio.

S.I.C.E.T: via Cairoli, 7 – Busto Arsizio

S.U.N.I.A: via Sleme, 3 – Varese

4.4. Principi fondamentali

1. soddisfazione dell'utente
2. garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento
3. continuità
4. partecipazione
5. cortesia
6. efficacia ed efficienza
7. autocertificazione
8. chiarezza e comprensibilità dei messaggi
9. ricevimento del pubblico

4.4.1. Soddisfazione dell'utente

La soddisfazione delle esigenze dell'Utente costituisce obiettivo primario dell'ALER.

4.4.2. Garanzia, trasparenza e imparzialità di trattamento

L'ALER si ispira nella propria gestione a criteri di massima trasparenza ed imparzialità nei confronti degli utenti.

L'ALER garantisce l'imparzialità del trattamento a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione, per aree geografiche o per categorie di utenti nel rispetto delle vigenti normative.

Si impegna a rimuovere eventuali inefficienze e ad attuare idonee iniziative per facilitare l'accesso ai portatori di handicap.

L'ALER garantisce inoltre parità di trattamento per gli utenti che abitano in alloggi di proprietà di altri enti e gestiti dall'ALER, nell'ambito delle convenzioni sottoscritte.

4.4.3. Continuità

L'ALER è impegnata a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi.

L'Azienda adotta le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso di interruzione di un servizio.

L'eventuale interruzione di un servizio, o dell'attività di un ufficio, deve derivare da disposizioni ufficiali dell'Azienda.

4.4.4. Partecipazione

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere all'ALER le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti e inoltrare reclami.

Tutto il personale dell'ALER è impegnato a soddisfare le legittime richieste dell'utente e a migliorare il livello qualitativo dei servizi.

L'ALER cura la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitano la comunicazione.

I dipendenti ALER sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Essi sono dotati di tessere di riconoscimento (con nome, fotografia e numero di matricola) che l'utente può richiedere in occasione di visite a domicilio.

4.4.5. Cortesia

L'ALER è impegnata a curare in modo particolare che i rapporti tra il proprio personale e gli utenti siano improntati a cortesia.

4.4.6. Efficacia ed efficienza

L'ALER è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia ed efficienza del proprio servizio, anche per quanto riguarda l'orario di apertura al pubblico.

Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni organizzative, procedurali ed economiche più funzionali allo scopo.

4.4.7. Autocertificazione

L'ALER è tenuta ad applicare le norme vigenti in materia di autocertificazione e sulla semplificazione delle certificazioni amministrative, assicurando la necessaria informazione e collaborazione agli utenti.

4.4.8. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

L'ALER è impegnata a porre la massima attenzione nella chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

4.4.9. Ricevimento del pubblico

L'ALER realizza spazi idonei per i colloqui con gli inquilini che necessitano di particolare riservatezza ed in genere provvederà a migliorare, per quanto possibile, il confort degli ambienti di sosta e attesa del pubblico, nonché il prolungamento degli orari di apertura degli uffici al pubblico in occasione di scadenze particolari per le quali è ipotizzabile un afflusso eccezionale di utenti e si doterà di procedure d'attesa che evitino affollamenti e contestazioni.

L'ALER si impegna inoltre:

- a fissare gli appuntamenti in orari diversificati per evitare inutili attese
- a rispettare gli appuntamenti fissati presso i propri uffici e presso l'abitazione dell'inquilino.

I dipendenti dell'ALER si impegnano ad un maggior utilizzo del telefono nelle relazioni con gli inquilini, soprattutto con gli utenti di età avanzata o con difficoltà motorie o di mobilità territoriale.

Per gli orari di apertura al pubblico e le comunicazioni telefoniche si veda il punto 4.6.

4.5. Le modalità del servizio erogato

1. Premessa
 2. L'abitazione
 3. Le assegnazioni di alloggi a canone sociale
 4. Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato
 5. I cambi di alloggio
 6. Disdetta
 7. Le vendite del patrimonio
 8. Il canone sociale
 9. Variazione canone
 10. Il fondo sociale
 11. Ospitalità
- Custode
L'autogestione dei servizi
La manutenzione ordinaria
La manutenzione straordinaria

4.5.1. Premessa

Vengono di seguito elencate le principali attività svolte dai vari uffici che compongono l'ALER, e i principali servizi erogati.

In taluni servizi viene indicato il termine massimo entro il quale l'utente ha diritto a ottenere una risposta alla propria istanza.

Al di là delle specifiche regolamentazioni, l'utente ha diritto a ottenere risposte alle proprie istanze.

Le risposte, salvo diversa previsione, devono essere fornite entro 60 giorni dalla richiesta.

Potrà non darsi seguito ad ulteriori risposte, in caso di richieste ripetute da parte del medesimo utente, e alle quali l'ALER ha già fornito precedente risposta.

Per i servizi che corrispondono a procedimenti amministrativi, il termine entro il quale il responsabile del procedimento deve adottare il provvedimento finale è fissato dal regolamento aziendale di attuazione della legge n. 241/1990 che fa parte integrante della presente "Carta" ed è disponibile presso le singole ALER. Laddove il termine non risulta fissato dal regolamento o altra fonte di legge, il procedimento deve essere concluso, per legge, entro trenta giorni dalla data di avvio. Per i procedimenti su istanza di parte l'avvio coincide con il ricevimento della domanda dell'interessato da parte dell'ALER.

4.5.2. L'abitazione

L'abitazione negli alloggi di proprietà dell'ALER è disciplinata da speciali norme statali e regionali che ne fissano limiti e contenuti.

E' necessario che l'inquilino utilizzi l'alloggio, così come le parti comuni e il verde, con la diligenza e la cura del buon padre di famiglia.

A tale proposito è disponibile presso l'ALER, il regolamento per gli assegnatari degli alloggi in locazione di Edilizia Residenziale Pubblica.

4.5.3. Le assegnazioni di alloggi a canone sociale (edilizia sovvenzionata)

Per ottenere l'assegnazione in locazione a canone sociale di un alloggio la domanda deve essere presentata al Comune di residenza o a quello ove si presta la propria attività lavorativa o presso la sede dell'ALER, ove delegata dai Comuni, entro i termini stabiliti dagli appositi bandi di concorso pubblicati dai Comuni.

L'assegnazione in affitto, che è regolamentata da precise leggi regionali, viene effettuata dai Comuni competenti sia sulla base delle graduatorie a punteggi predeterminati e redatte da un'apposita Commissione nominata dalla Regione, sia da provvedimenti delle Amministrazioni Comunali.

Le graduatorie provvisorie e definitive vengono pubblicate a mezzo stampa e comunque sono visionabili presso gli uffici comunali competenti e presso gli uffici dell'ALER.

E' previsto un periodo di tempo, non inferiore a trenta giorni, per presentare ricorso all'apposita Commissione contro la classificazione dell'interessato nella graduatoria provvisoria.

La formazione della graduatoria definitiva deve avvenire, di norma, entro un anno dalla scadenza del bando di assegnazione.

4.5.3.1. Le assegnazioni di alloggi a canone regolamentato

Gli alloggi che l'ALER costruisce con finanziamenti che non obbligano al canone sociale, vengono assegnati tramite bando pubblico. Il canone di tali alloggi viene determinato dall'Azienda, tenuto conto delle norme vigenti e delle esigenze economiche e finanziarie dell'Azienda.

4.5.4. I cambi di alloggio

E' possibile ottenere il cambio del proprio alloggio, all'interno del patrimonio edilizio dell'Azienda, mediante:

Partecipazione a un bando

Periodicamente l'Azienda emette un bando per consentire il cambio dell'alloggio, definendo criteri, modalità e procedure per la presentazione delle domande. La conseguente graduatoria viene stilata seguendo criteri di particolari e gravi motivi familiari e/o di salute e criteri di sovraffollamento o sottoutilizzo dell'alloggio. La formazione delle graduatorie, contro le quali è possibile fare ricorso secondo le modalità indicate nel bando stesso, deve avvenire entro 6 mesi dalla scadenza di ogni bando.

Cambio consensuale

E' possibile effettuare un cambio consensuale tra inquilini. Per realizzare tale forma di cambio occorre un accordo tra due inquilini e l'autorizzazione dell'Azienda. Il cambio diretto non è ammesso:

- quando una delle famiglie interessate chiede un alloggio con un numero di locali superiore di due unità al numero dei componenti della famiglia (quindi per esempio una famiglia di due persone non può ottenere un alloggio di quattro locali, bensì un massimo di due più servizi);
- quando all'esame della richiesta l'Azienda ha il fondato sospetto che uno dei due interessati non intenda rimanere nell'alloggio che ottiene in cambio, ovvero per motivi disciplinari;
- quando una delle due famiglie interessate è in regime di decadenza;
- quando uno dei due inquilini non è in regola con i pagamenti per canoni e spese.

L'Azienda si riserva il diritto di non autorizzare il cambio consensuale in casi particolari, con motivazioni che vengono comunicate agli interessati.

Presso la sede dell'Azienda, è possibile affiggere le inserzioni per cambio in una apposita bacheca, ovvero utilizzare diverse possibilità fornite dall'Azienda.

Alle richieste di cambi consensuali deve essere data risposta entro 60 giorni, salvo il caso in cui particolari situazioni necessitino di esame da parte di un'apposita Commissione.

In tali ipotesi la risposta all'istanza verrà data entro sei mesi dalla richiesta.

4.5.5. Disdetta

Quando si decide di lasciare il proprio appartamento occorre comunicare la disdetta presso il servizio competente almeno tre mesi prima della data del rilascio e seguire le indicazioni scritte nel contratto.

I tecnici dell'Azienda effettueranno la "visita di controllo" per verificare lo stato dell'abitazione e per stilare il verbale di riconsegna.

4.5.6. Le vendite del patrimonio

La vendita viene effettuata mediante aste pubbliche, delle quali viene data comunicazione a mezzo stampa oppure tramite graduatorie a punteggi predeterminati, oppure in attuazione di piani di vendita previsti da specifiche disposizioni normative.

Ricorsi e formazione delle graduatorie hanno gli stessi tempi previsti per le assegnazioni.

4.5.7. Il canone sociale

L'affitto a canone sociale richiesto dall'Azienda è determinato da leggi e disposizioni regionali sulla base delle caratteristiche dell'alloggio e del reddito complessivo del nucleo familiare.

Gli uffici provvedono al calcolo dei canoni di locazione ed al loro ricalcolo quando necessario o richiesto dall'Utente secondo le disposizioni legislative in vigore.

Gli uffici provvedono inoltre alla previsione, alla rendicontazione dimostrabile ed al riparto individuale delle spese comuni secondo i criteri e le modalità contenute nel regolamento che fa parte integrante della presente "Carta" e che è disponibile presso le singole Aziende.

4.5.8. Variazione canone

In caso di diminuzione del reddito è possibile presentare richiesta per ottenere una diminuzione del canone. Alla domanda di variazione del canone deve essere data risposta dagli uffici entro 45 giorni dalla presentazione della documentazione.

Di norma le variazioni avranno decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello per cui è stata accertata la variazione del reddito, tranne i casi di diminuzione di reddito permanente dimostrabile.

In ogni caso l'Azienda provvede ad effettuare almeno ogni due anni l'aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza, richiedendo la documentazione del reddito di tutti i componenti della famiglia.

E' necessario che l'inquilino trasmetta tutta la documentazione richiesta e

risponda con precisione e completezza al questionario che riceverà; in mancanza l'Azienda è tenuta ad applicare il canone di affitto più alto.

4.5.9. Il Fondo sociale

Il Fondo sociale, costituito per attivare sussidi a favore degli inquilini meno abbienti o in particolari situazioni di difficoltà, eroga contributi in base ai criteri contenuti nel regolamento disponibile presso l'Azienda.

4.5.10. Ospitalità temporanea e ampliamento del nucleo familiare

Per ospitare una persona, anche un parente, in via provvisoria o definitiva (ampliamento del nucleo familiare), è necessario che l'assegnatario richieda ed ottenga preventivamente l'autorizzazione da parte dell'Azienda.

Entro 30 giorni dalla presentazione dell'istanza completa di documentazione gli uffici provvederanno a concedere o negare l'autorizzazione.

L'ospitato in via provvisoria non acquista la qualifica di assegnatario né alcun diritto al subentro in caso di decesso o trasferimento del titolare del contratto di locazione.

Il reddito della persona ospitata definitivamente concorrerà alla formazione del reddito complessivo ai fini della determinazione del canone.

4.5.11. Custode

Il/la custode ove esistente deve provvedere a fornire informazioni, ad effettuare le pulizie, a distribuire la posta ordinaria, a vigilare sui comportamenti degli inquilini, sul rispetto del regolamento, sugli orari dei giochi dei bambini, sul parcheggio delle moto e biciclette e così via.

4.5.12. L'autogestione dei servizi

L'ALER favorisce la gestione diretta, da parte degli inquilini, dei servizi inerenti gli edifici ed i quartieri di loro residenza.

A tale proposito è necessario ottenere il consenso di almeno il 60% degli inquilini e richiedere successivamente l'autorizzazione all'Azienda. Si dovrà, inoltre, nominare un comitato di autogestione con un responsabile.

Con l'autogestione è possibile assumere direttamente la gestione di tutti i servizi e della manutenzione ordinaria. Gli inquilini possono rivolgersi direttamente alle imprese che gestiscono i servizi condominiali in caso di interruzione del servizio. Il nominativo dei referenti, od il "numero verde", viene esposto negli stabili. E' altresì consentita la possibilità di procedere all'assunzione di un custode per la portineria, individuando una persona di propria fiducia.

L'autogestione avviene in base a specifica normativa. Il regolamento per l'autogestione è disponibile presso l'Azienda.

4.5.13. La manutenzione ordinaria

La manutenzione ordinaria relativa ai guasti che si verificano sulle parti comuni del fabbricato o del quartiere, ad esclusione degli impianti a gas è di competenza dell'apposito ufficio manutenzione di cui al punto 4.6.2.

I costi della manutenzione sono posti a carico totale o parziale dell'ALER ovvero dell'inquilino, sulla base di apposito regolamento disponibile presso le singole Aziende.

Le manutenzioni vengono normalmente eseguite su richiesta degli interessati, con i seguenti tempi di risposta:

- gli interventi urgenti e per guasti che impediscono l'uso dell'alloggio vengono eseguiti entro 24 oppure 48 ore dalla richiesta (esclusi il Sabato e la Domenica); si provvede comunque all'immediata eliminazione della fonte del danno (blocco della fuoriuscita di acqua o di liquami, rimozione di parti pericolanti, ecc.)
- gli interventi che non rivestono carattere di urgenza vengono normalmente eseguiti entro venti giorni dalla richiesta, nei limiti delle disponibilità di bilancio.

In caso di inadempienza negli interventi urgenti da parte dell'azienda, l'assegnatario può sostituirsi ad essa nel far eseguire i lavori fino a un limite massimo di spesa di lire 1.000.000.-. La spesa sostenuta dall'assegnatario va restituita allo stesso entro 30 giorni.

Tutte le richieste scritte di interventi manutentivi non urgenti, se non esaudite, devono avere una risposta scritta motivata entro 60 giorni.

In caso di accertata morosità dell'inquilino i lavori di manutenzione sono effettuati solo se necessari per l'integrità statica del fabbricato o per evitare danni agli alloggi confinanti.

4.5.14. La manutenzione straordinaria

La manutenzione straordinaria avviene attraverso una programmazione periodica deliberata dal Consiglio di Amministrazione dell'ALER.

Tutte le richieste scritte di manutenzione straordinaria devono avere una motivata risposta scritta entro 60 giorni.

4.6. Informazioni essenziali all'utente

1. Apertura al pubblico
2. Le comunicazioni telefoniche

4.6.1. Apertura al pubblico

L'ALER di BUSTO ARSIZIO è aperta al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 08.45 alle ore 12.30, ed il martedì e il giovedì dalle ore 16,30 alle ore 17,30.

4.6.2. Le comunicazioni telefoniche

L'ALER di BUSTO ARSIZIO è dotato dei seguenti numeri telefonici:

Centralino	0331/65261
Ufficio inquilinato	0331/652631-32-33
Ufficio Manutenzione	0331/652622
Fax	0331/634478
Presidenza	0331/652621
Direzione	0331/652621

a) il centralino telefonico è dotato di 4 linee urbane e l'operatore che risponde indirizza le chiamate all'ufficio che può fornire all'Utente le informazioni richieste.

Il centralino risponde tutti i giorni da lunedì a giovedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30 il venerdì dalle 8.30 alle 12.30

b) L'ufficio manutenzione è dotato di apposito numero telefonico sopra indicato.

Questo numero va utilizzato solo per questioni relative a interventi di manutenzione.

Fuori dell'orario di apertura al pubblico o in caso di assenza dell'operatore è sempre attiva una segreteria telefonica da cui è possibile identificare i numeri telefonici delle ditte preposte agli interventi manutentivi.

c) Il Fax è sempre utilizzabile per l'invio di corrispondenza.

d) Il Presidente e il Direttore ricevono su appuntamento.

4.7. La tutela

1. Misurazione e miglioramento della qualità dei servizi
2. Pubblicità della Carta dei Servizi
3. Il garante
4. Validità della Carta dei Servizi

L'ALER verifica sistematicamente il rispetto degli impegni indicati nella presente Carta dei Servizi e nei regolamenti richiamati dalla Carta dei servizi e disponibili presso l'Azienda.

A tal fine l'Azienda effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la Carta, anche attraverso consultazioni con i soggetti interessati e/o le loro rappresentanze.

In presenza di rilevanti inadempienze l'Azienda assumerà iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla Carta.

Le violazioni ai principi della presente Carta possono essere segnalate alla Direzione dell'ALER per iscritto o via Fax debitamente sottoscritte dall'interessato.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi in modo tale che l'ALER possa provvedere a una ricostruzione di quanto accaduto e alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

L'ALER garantisce la tutela e la riservatezza dei dati richiesti agli utenti nel rispetto delle leggi vigenti in materia.

4.7.1. Valutazione e miglioramento della qualità dei servizi

L'ALER potrà utilizzare appositi questionari o altri strumenti idonei per valutare la qualità dei servizi e il rispetto della "Carta dei servizi" da parte dei propri dipendenti. Viene garantito l'anonimato.

4.7.2. Pubblicità della Carta dei Servizi

L'ALER si impegna a diffondere con modalità adeguate tutte le notizie che possono interessare i propri utenti.

Al momento dell'entrata in vigore verrà data ampia informazione sui contenuti della Carta tramite gli organi d'informazione e tramite avvisi distribuiti in tutti i punti di passaggio degli utenti presso gli uffici dell'Azienda.

In ogni punto di ricevimento dell'utenza verrà tenuta a disposizione una copia della Carta per consentire un'immediata consultazione e verifica di ciò che interessa.

4.7.3. Il Garante

L'ALER indica quale garante della puntuale attuazione della Carta dei Servizi il Difensore Civico regionale al quale possono essere rivolti i rilievi sulla mancata attuazione della Carta medesima.

4.7.4. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è in vigore dal **1/06/2000** ed è soggetta a revisione.

Gli utenti verranno informati di ogni modifica e aggiornamento mediante gli strumenti informativi indicati al precedente punto 4.7.2.