



arca

Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI ASSEGNATARI DEGLI ALLOGGI  
DELL' ARCA PUGLIA CENTRALE





# CARTA DEI SERVIZI

GUIDA PER GLI ASSEGNATARI DEGLI ALLOGGI  
DELL' ARCA PUGLIA CENTRALE



Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



01

# INDICE

## CAPITOLO Zero INTRODUZIONE

|                            |         |
|----------------------------|---------|
| Premessa                   | pag. 04 |
| Cos'è la Carta dei Servizi | pag. 04 |
| Riferimenti normativi      | pag. 07 |



## CAPITOLO Uno ARCA PUGLIA CENTRALE

|                             |         |
|-----------------------------|---------|
| Cenni storici e territorio  | pag. 09 |
| Funzioni e Attività         | pag. 10 |
| Obiettivi                   | pag. 11 |
| Mission                     | pag. 11 |
| Vision                      | pag. 12 |
| Strumenti di dialogo        | pag. 12 |
| Il diritto di accesso       | pag. 20 |
| Autocertificazione          | pag. 22 |
| Diritto alla privacy        | pag. 24 |
| Prevenzione alla corruzione | pag. 27 |



## CAPITOLO Due ALLOGGI ERP

|   |         |
|---|---------|
| Requisiti                                   | pag. 31 |
| Accertamento reddituale                     | pag. 32 |
| Diritti e Doveri degli assegnatari          | pag. 34 |
| Assegnazione alloggi ERP                    | pag. 36 |
| Consegna degli alloggi di nuova costruzione | pag. 37 |
| Consegna alloggi di risulta                 | pag. 38 |
| Autogestione dei servizi                    | pag. 38 |
| Riconsegna dell'alloggio                    | pag. 38 |
| Subentro nell'assegnazione                  | pag. 39 |
| Acquisto alloggio ERP                       | pag. 40 |
| Occupazione illegale alloggi                | pag. 41 |



## CAPITOLO Tre RAPPORTO DI LOCAZIONE

|   |         |
|---|---------|
| Il canone   | pag. 43 |
| Il contratto                                      | pag. 44 |
| Morosità nel pagamento del canone                 | pag. 46 |
| Comunicazioni agli inquilini sulla morosità       | pag. 47 |
| Il fondo sociale                                  | pag. 47 |
| Risoluzione e decadenza del rapporto di locazione | pag. 48 |



## CAPITOLO Quattro COMUNICAZIONE DEGLI ASSEGNATARI

|   |         |
|---|---------|
| Modifiche del nucleo familiare                        | pag. 50 |
| Allontanamento dall'alloggio                          | pag. 51 |
| Autorizzazione allo scambio consensuale degli alloggi | pag. 51 |
| Ospitalità temporanea di terze persone                | pag. 52 |



## CAPITOLO Cinque ACQUISTO DEGLI ALLOGGI

|  |         |
|--|---------|
| L'acquisto   | pag. 54 |
| Diritto di prelazione Arca per alienazione a terzi di immobile ERP | pag. 55 |
| Estinzione diritto di prelazione                                   | pag. 56 |
| Cancellazione d'ipoteca  | pag. 56 |



## **CAPITOLO Sei** **MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI**



|   |         |
|---|---------|
| Cura e manutenzione   | pag. 58 |
| Lavori di manutenzione a carico degli assegnatari           | pag. 59 |
| Lavori di manutenzione a carico dell'Agenzia                | pag. 59 |
| Chiedere un intervento di manutenzione                      | pag. 61 |
| Lavori con riconoscimento di contributo                     | pag. 61 |
| Lavori di manutenzione straordinaria                        | pag. 62 |
| Autorizzazione ad eseguire lavori in proprio senza rimborso | pag. 62 |
| Eliminazione barriere architettoniche                       | pag. 63 |

## **CAPITOLO Sette** **AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI E DEI SERVIZI**



|  |         |
|--|---------|
| Costituzione                                     | pag. 66 |
| Il responsabile Autogestione                     | pag. 67 |
| L'Assemblea di Autogestione                      | pag. 68 |
| Il ruolo dell'Agenzia nell'autogestione          | pag. 69 |
| Pagamento delle quote di autogestione e morosità | pag. 70 |
| Lavori e spese a carico dell'Autogestione        | pag. 71 |

## **CAPITOLO Otto** **TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI**



pag. 73

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

pag. 79



## PREMESSA

Nell'ottica della riqualificazione dei rapporti fra cittadini e istituzioni, principio angolare delle riforme degli ultimi anni nella P.A., diverse P. A. hanno sperimentato e/o sviluppato strumenti e iniziative per favorire forme di partecipazione civica. Sotto il profilo normativo, tale tendenza è stata ulteriormente rafforzata e rinnovata nei contenuti in seguito alla riforma del Titolo V della Costituzione, la quale introduce, all'art. 118, il principio di sussidiarietà orizzontale, che stabilisce che "Stato, Regioni, Città Metropolitane, Province e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio di sussidiarietà". In questo quadro, quindi, è cambiato anche il ruolo della Pubblica Amministrazione: essa non è più solo produttrice di servizi ma anche produttrice di politiche pubbliche, in quanto la sua azione è sempre più caratterizzata dalla necessità di governo di un sistema di attori complesso che vede la collaborazione di soggetti pubblici e privati (altre istituzioni pubbliche, associazioni, soggetti privati o comuni cittadini) che operano sul territorio con competenze specifiche che vengono valorizzate per soddisfare "bisogni pubblici".

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione pubblica individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire. La Carta dei Servizi è altresì, uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi, così come si evince all'art. 15 della L.R. 22/2014 della Regione Puglia, è finalizzata a definire il rapporto tra l'Agenzia e l'utenza mediante la chiara individuazione dei reciproci diritti e doveri, a promuovere e sostenere la partecipazione dell'utenza alla gestione e manutenzione degli spazi comuni e degli alloggi, a stabilire le forme di partecipazione dell'utenza alle attività dell'Agenzia, nonché a garantire la comunicazione delle necessarie informazioni sia all'utenza, sia alle organizzazioni sindacali, sia alle rappresentanze socio-istituzionali del territorio.

La presente Carta è strumento efficace, ed è stata redatta, per chiarire all'utenza i molteplici servizi resi dall'Arca Puglia Centrale, in ossequio



alla legislazione nazionale e regionale in materia di ERP.

L'Arca Puglia Centrale (già IACP di Bari) ha sempre sostenuto le iniziative tese al dialogo, il buon governo e l'inter-scambio con le Organizzazioni degli Inquilini, con le altre Istituzioni, e con le Associazioni presenti sul territorio, per promuovere e sostenere la sostenibilità sociale ed ambientale ed incoraggiare la partecipazione pubblica.

ARCA negli ultimi esercizi ha apportato molte innovazioni, anche in virtù di disposizioni legislative, e di seguito si riportano le più significative:

- istituzione dell'URP Ufficio Relazioni con il Pubblico, un servizio nato per favorire e semplificare i rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, per far sì che ogni cittadino possa esercitare il proprio diritto di conoscere, partecipare, fruire dei servizi offerti dall'Agenzia;
- istituzione "Ufficio per la Trasparenza, Comunicazione e Anticorruzione" e del registro delle richieste di accesso, per tutte le tipologie di accesso presentate all'Agenzia, in forza di quanto disposto dalle linee guida dell'ANAC ed in coerenza con il

quadro normativo di cui al D.Lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016;

- inoltre a tutti gli utenti ed agli stakeholders privilegiati del giornale "Abitiamo" - trimestrale d'informazione;
- per garantire i servizi fondamentali di front-office agli assegnatari della provincia BAT, l'ARCA Puglia Centrale ha istituito, utilizzando personale dell'Agenzia stessa, un Ufficio operativo distaccato presso il Comune di Andria;
- istituzione di un numero verde, con varie tipologie di segnalazioni passanti per inoltrare richieste di interventi di manutenzione, comunicazioni anonime per segnalare occupazioni abusive ed illeciti edilizi, etc;
- sottoscrizione di Convenzioni con:
  - l'Agenzia del Territorio (Sister) per visure catastali e ipotecarie;
  - l'Agenzia delle Entrate per visure reddituali e per la registrazione dei contratti di locazione;
  - INPS;
  - INAIL;
- istituzione ed aggiornamento continuo del sito web istituzionale dell'Agenzia al fine di ottemperare alle normative sulla trasparenza, pubblicità e informazione;



- pubblicazione sul sito istituzionale di tutti gli adempimenti previsti dalle leggi in materia;
- rispetto delle normative sulla privacy mediante oscuramento dei dati personali;
- inserimento nella home page del sito istituzionale, delle voci: "Commissione Inquinato", "Comitato Unico di Garanzia", "Albi Professionali", "Accesso Civico", "Whistleblowing", "Difensore Civico per il Digitale", "Pago PA", "Istanze on-line", etc;
- sostituzione delle apparecchiature informatiche e dei programmi così da realizzare un servizio migliore per l'utenza;
- istituzione del Freedom of Information Acts "FOIA" in forza del D.Lgs 33/2013 così come modificato dal D.Lgs 97/2016 e del relativo regolamento per la disciplina dell'accesso civico a dati e documenti;
- adeguamento dei procedimenti amministrativi a quanto disposto dalla legge 241/90 e s.m.i.;
- predisposizione di apposita modulistica in ossequio alle disposizioni della legge 445/2000 s.m.i.;
- predisposizione di apposita modulistica per l'autorizzazione agli interventi in "Automanutenzione";

- ai sensi dell'articolo 2 lettera r) del Regolamento Privacy dell'Agenzia, le Associazioni Sindacali Inquilini, si intendono contitolari dei dati personali dagli stessi gestiti, analogamente ai Comuni dell'Area Metropolitana di Bari e BAT, per quali l'ARCA gestisce il patrimonio immobiliare.

Per ogni opportuna conoscenza va altresì, comunicato che l'Arca Puglia Centrale, così come disposto dall'art. 7 della L.R. N. 22/2014, gestisce i patrimoni immobiliari di Enti locali comunali.



## RIFERIMENTI NORMATIVI

La definizione degli standard qualitativi ed economici delle prestazioni e dei servizi resi dalle amministrazioni pubbliche è prevista dall'art. 11, comma 2, del d.lgs. n. 286/99, così come sostituito dall'art. 28, del d.lgs. n. 150/2009.

Il D.L. 24 gennaio 2012, n.1, convertito con modificazioni in L. n. 27/2012, ha valorizzato, all'art. 8, la carta dei servizi nella sua efficacia sancendone il valore vincolante, essendo fonte di regole cogenti. I più significativi provvedimenti intervenuti in materia sono inoltre, la Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia", la previsione normativa introdotta dal D.Lgs n.33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012, Legge Anticorruzione, che, all'art. 32, prescrive alle Amministrazioni pubbliche, l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati.

La L.R. 22 del 20 maggio 2014 rubricata "Riordino delle funzioni amministrative in materia di edilizia residenziale pubblica e sociale e riforma degli enti regionali operanti nel settore" all'art. 15 "Trasparenza gestionale e parteci-

pazione dell'utenza" dispone l'adozione della Carta dei Servizi, previo parere delle organizzazioni sindacali confederali e di quelle degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia stessa.





Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# ARCA PUGLIA CENTRALE

**CAPITOLO** Uno



# CENNI STORICI E TERRITORIO

L'Istituto Autonomo per la costruzione delle case popolari fu istituito con Regio Decreto del 7 giugno 1906. Nato come Ente Morale, in attuazione alla legge Luzzatti n.254 del 31 maggio 1903, l'Istituto viene riconosciuto quale Ente Pubblico autonomo di ambito provinciale con Decreto del Ministero dei Lavori pubblici del 23 febbraio 1937 n.1921. Nel tempo si sono succedute molte disposizioni di legge. Dall'inizio della sua fondazione e sino al 1936 l'attività costruttiva dell'Istituto si è concentrata nella città di Bari. Il primo intervento edilizio è il cosiddetto gruppo "Madonnella" realizzato su suolo donato dal Consiglio comunale di Bari.

Successivamente l'Istituto, a seguito di una mirata programmazione nazionale nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, ha realizzato migliaia di alloggi nella città capoluogo ed in provincia di Bari. All'attualità il patrimonio in proprietà ed in gestione dell'Agenzia ammonta a circa 24.000 alloggi. Accanto all'attività costruttiva, fondamentale importanza è stata sempre riservata all'attività di gestione intesa come qualità dei servizi da offrire alle famiglie residenti negli immobili di ERP.

In forza delle leggi emanate dalla Regione Puglia n.13 "Norme per l'abitare sostenibile" e n.21 "Norme per la rigenerazione urbana" entrambe dell'anno 2008, l'Agenzia è stata impegnata nella riqualificazione energetica ed urbanistica di vari comprensori in Bari e Provincia.

Arca Puglia Centrale ha sede e competenza nei territori ove già insediata e operante l'ex Iacp di Bari, ovvero Bari e provincia con una vasta dislocazione geografica oltre 7 Comuni della Provincia BAT.

Può operare in altri territori d'intesa con le altre agenzie territorialmente competenti (Arca Nord Salento, Arca Jonica, Arca Capitanata e Arca Sud Salento) e nel territorio di paesi comunitari nell'ambito di programmi internazionali.

Per garantire i servizi fondamentali di front-office agli assegnatari della provincia BAT (Barletta-Andria-Trani), l'Arca Puglia Centrale ha istituito un ufficio operativo distaccato ad Andria, utilizzando personale dello stesso Ente.



## FUNZIONI E ATTIVITÀ

In Puglia gli Enti per la Casa denominati "Istituti Autonomi Case Popolari" sono stati trasformati, con Legge della Regione Puglia n. 22 del 20 maggio 2014, in Agenzie Regionali per la Casa e l'Abitare.

Le Agenzie sono enti regionali di diritto pubblico non economici dotati di autonomia organizzativa, patrimoniale, finanziaria, contabile e tecnica e uniformano la loro attività a criteri di trasparenza, efficacia, efficienza ed economicità.

Le Agenzie, così come si legge all'art. 7 della L.R. n. 22/2014, agiscono come operatori pubblici nel campo della edilizia residenziale pubblica e sociale, svolgendo funzioni di promozione, realizzazione e gestione di servizi abitativi, in attuazione dei piani e degli indirizzi regionali, svolgendo le seguenti attività:

- gestione del patrimonio immobiliare di edilizia residenziale pubblica proprio e, su delega, degli altri soggetti pubblici, favorendo l'auto-gestione dei servizi da parte dell'utenza;
- garantire il buono stato di manutenzione dei fabbricati, degli alloggi nonché garantire il pacifico godimento del bene e dei servizi agli utenti;

- interventi di manutenzione, recupero e riqualificazione degli immobili, ivi compresa la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni;
- gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle persone e delle famiglie;
- prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica e di alloggi in locazione.

Le Agenzie agiscono altresì come operatori pubblici nel campo dell'edilizia e dei piani e programmi di rigenerazione urbana, comunque denominati, svolgendo le seguenti attività:

- progettazione e attuazione di interventi di riqualificazione urbana, recupero edilizio e nuova costruzione, urbanizzazione e infrastrutturazione, sia in esecuzione di piani e programmi regionali, sia in affidamento con convenzione da altri enti, associazioni, privati;
- predisposizione, anche con i Comuni e altri soggetti interessati, di piani e programmi di rigenerazione urbana, comunque denominati;
- progettazione e attuazione dei piani e programmi di cui al precedente punto, anche per incarico di soggetti



pubblici e privati, consorzi di imprese e associazioni, società o altri enti che abbiano come oggetto attività inerenti l'edilizia, nel rispetto delle norme vigenti;

- progettazione e realizzazione, anche per incarico di altri soggetti pubblici e privati, di interventi edilizi e urbanistici finalizzati a innalzare la qualità e quantità del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e sociale, anche mediante interventi innovativi e sperimentali per soluzioni urbanistiche e architettoniche, materiali e tecnologie costruttive, soprattutto orientati al risparmio delle risorse e alla sostenibilità dell'abitare;
- promozione e offerta di alloggi in locazione temporanea o permanente;
- gestione del patrimonio in proprietà e di quello eventualmente affidato da enti, associazioni, privati, in forme e modalità che garantiscano qualità, efficienza ed economicità del servizio;
- partecipazione, previa autorizzazione della Giunta regionale, a consorzi, società miste e ad altre forme di raggruppamento temporaneo, nonché a fondi immobiliari, anche mediante conferimento di beni mobili e immobili appartenenti al patrimonio disponibile.

## OBIETTIVI

Arca Puglia Centrale ha come obiettivo fondante quello di soddisfare il bisogno abitativo delle classi meno abbienti e di quelle fasce sociali impossibilitate ad accedere al libero mercato, quali i giovani, le giovani coppie, gli immigrati.

A tal fine l'Agenzia opera nel rispetto di valori fondanti di trasparenza, etica, legalità, sicurezza, economicità, integrazione sociale, e attraverso l'ascolto, il dialogo costruttivo, la partecipazione e la verifica costante della soddisfazione dei propri stakeholders.

## MISSION

Arca Puglia Centrale assicura:

- il diritto sociale dell'abitare alle categorie socialmente deboli che non possono accedere al mercato immobiliare;
- tutela e valorizza gli immobili di proprietà, garantendo un'adeguata risposta ai fabbisogni abitativi;
- promuove l'integrazione sociale dello spazio abitativo per evitare fenomeni di esclusione e favorire la creazione o il rafforzamento del senso di appartenenza al luogo e la cura degli spazi abitati.



## VISION

- Riformare le strutture;
- Garantire legalità e trasparenza amministrativa;
- Valorizzare le risorse umane presenti nell'Agenzia;
- Modificare la logica di gestione del patrimonio;
- Rivitalizzare gli investimenti per nuovi interventi.

## STRUMENTI DI DIALOGO

Nella convinzione della necessità di collaborare con gli utenti e in una nuova ottica di diritti e doveri, Arca Puglia Centrale, sensibile alla maturata cultura della partecipazione, ha predisposto nel corso degli anni una serie di strumenti finalizzati alla realizzazione di una gestione efficiente e rispondente alle esigenze dell'utenza.

**NUMERO VERDE ARCA**  
**800 66 10 40**

Al numero verde gli utenti possono rivolgersi gratuitamente per ottenere informazioni a carattere amministrativo, contabile e tecnico.

E' in grado di erogare automaticamente informazioni di carattere generale utilizzando i tasti del proprio telefono.



## CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che disciplina il rapporto tra istituzione ed utenza con l'obiettivo finale di rendere più efficace e trasparente l'attività amministrativa. La ricerca quotidiana dei nessi tra il concreto svolgersi dell'azione amministrativa da parte dell'Agenzia ed i diritti, mai disgiunti dai doveri dell'utenza è sicuramente la condizione per instaurare quel rapporto di "affidamento" reciproco.

La Carta dei servizi individua i diritti e i doveri dell'assegnatario da quelli dell'Agenzia, un primo passo per ricercare quel clima di fiducia che è condizione indispensabile per un'armonica azione amministrativa da svolgere nell'interesse di tutti i soggetti.

## URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale al fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad una corretta informazione. In tal senso l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse e renderle disponibili al pubblico in modo chiaro ed accessibile. Svolge altresì, un ruolo di mediazione con i cittadini e l'Amministrazione.

Nel rispetto delle leggi, dei regolamenti e dello statuto, l'URP si impegna per raggiungere lo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.

L'Ufficio prevede la ricezione dell'utenza in front-office due giorni a settimana (mercoledì mattina e pomeriggio e venerdì mattina). La gestione degli accessi è regolamentato con il sistema 'elimina code'.



## BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è uno strumento fondamentale per dare risposta ad una continua richiesta di informazioni, attraverso la rendicontazione sociale si intende fornire maggior trasparenza all'attività dell'Agenzia fornendo risultati non solo economici e finanziari, ma anche sull'identità e sulle relazioni con i diversi stakeholders con i quali si rapporta.

L'ARCA Puglia Centrale sta sviluppando una grande sensibilità anche sulla sostenibilità ambientale, in occasione delle opere edili ed urbanistiche che puntualmente realizza nel territorio di competenza.

La sostenibilità sociale passa anche tramite sistemi di equità sociale, che vanno garantiti con azioni di monitoraggio e controllo sui redditi e sui requisiti di coloro che occupano un alloggio di edilizia residenziale pubblica.

## ORGANIZZAZIONI SINDACALI DEGLI INQUILINI

Le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini si interfacciano con L'ARCA

Puglia Centrale di Bari tutelando i propri iscritti e costituendo riferimento di parte per gli uffici dell'Agenzia nell'analisi delle diverse fattispecie giuridiche rappresentate nelle istanze degli assegnatari. Ogni assegnatario di immobile ERP può iscriversi al Sindacato e delegare l'istruttoria di richieste nonché farsi rappresentare in controversie individuali nell'ambito della Commissione di Conciliazione.

Il ruolo del Sindacato degli Inquilini è quello di garantire l'accesso ai servizi ed ai diritti degli inquilini. L'ARCA Puglia Centrale di Bari agevola i Sindacati degli Inquilini riconosciuti, sia instaurando con gli stessi un confronto sinergico, sia nel concordare iniziative propulsive in ordine alle problematiche dell'ERP. Infatti, le Organizzazioni Sindacali degli utenti, oltre che svolgere una qualificata attività di consulenza ed assistenza a favore degli inquilini ed assegnatari, svolgono un ruolo di concertazione e di contrattazione con il Governo, con la Regione e con gli Enti Locali.

L'ARCA Puglia Centrale, in tale ottica, favorisce riunioni e incontri con inquilini in conformità alla legge regionale vigente ed alle Convenzioni e Protocolli sottoscritti dalle stesse Organizzazioni Sindacali.



## METODI DI PAGAMENTO

Nel 2017 Sono stati attivati anche altri canali di pagamento: SISAL PAY e LOTTOMATICA.

Questi servizi garantiscono il puntuale pagamento del canone di locazione e l'immediata registrazione sull'estratto conto individuale dove confluiscono i canoni di locazione dell'assegnatario.

## COMMISSIONE INQUILINATO

In coerenza con i principi di sussidiarietà e trasparenza, per assicurare la partecipazione degli abitanti e delle loro rappresentanze al processo di formazione delle decisioni, presso l'Agenzia è stata istituita, in attuazione della normativa regionale in materia, giusta Decreto dell'Amministratore Unico n. 17 del 21/4/2016, la Commissione Inquilinato, con il compito di esprimere pareri e proposte sulle modalità di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica. Nelle riunioni vengono altresì, affrontate tutte le tematiche di natura gestionale che hanno riflessi con il rapporto di utenza.

La Commissione, che opera sulla base del Regolamento per il funzionamento e la disciplina delle attività, approvato dalla commissione stessa, è composta:

- dall'Amministratore Unico e il Direttore dell'Agenzia o loro delegati;
  - da quattro sindaci dei comuni di maggiori dimensioni demografiche ricadenti nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia;
  - da quattro rappresentanti delle organizzazioni degli inquilini e assegnatari maggiormente rappresentative nell'ambito territoriale di competenza dell'agenzia;
  - da quattro rappresentanti delle organizzazioni sindacali confederali.
- Tanto in ossequio a quanto disposto dall'art. 15 comma 4 della L.R. 22/2014. In tale sede, le organizzazioni Sindacali svolgono un ruolo di confronto e proposte a tutela degli assegnatari.



## COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE

Nell'ottica di instaurare con i propri stakeholders, un rapporto fondato sui contenuti ed il rispetto reciproco delle regole, in modo da condividere in modo partecipato le finalità dell'Agenzia, con i Decreti nn. 63/2018 e 73/2018 dell'Amministratore Unico è stata istituita la Commissione di Conciliazione, come sancito dall'art.37 comma 3) della L.R. 10/2014, con il compito di dirimere eventuali controversie tra l'Agenzia e l'assegnatario che lamenti la violazione di un diritto o un interesse giuridico nel rapporto di locazione.

La procedura di conciliazione paritetica può essere utilizzata per la risoluzione delle controversie tra l'Agenzia e l'utente e/o i gruppi di utenti. Le controversie potranno riguardare tutte le materie inerenti il contratto di locazione dell'alloggio e delle sue pertinenze, il canone e le spese accessorie, le modalità di godimento dei beni e servizi comuni, il rispetto della carta dei servizi, la qualità dello standard abitativo, la sicurezza degli alloggi, degli impianti e dei complessi immobiliari, le procedure di alienazione,

di successione e voltura dei contratti e per ogni altro aspetto che attenga al rapporto, rispetto al quale, l'utente o il gruppo di utenti lamentino la violazione di un diritto o di un interesse giuridicamente rilevante.

L'utente o il gruppo di utenti che intendano presentare una domanda di conciliazione paritetica, devono farla precedere, in via preliminare, da un reclamo presentato, anche a cura di una delle organizzazioni sindacali, all'Agenzia.

In assenza di un riscontro ritenuto soddisfacente, oppure in caso di mancata risposta nel termine di 15 giorni dalla ricezione, l'utente (o il gruppo di utenti) può presentare una domanda di negoziazione paritetica alla Commissione di Conciliazione dell'Agenzia anche a cura di una delle organizzazioni sindacali degli inquilini. Al termine dell'esame della controversia la Commissione redige un verbale di accordo che, ove sottoscritto, ha efficacia come accordo transattivo tra le parti, ai sensi dell'articolo 1965 Codice Civile. In assenza di accordo, il verbale sottoscritto darà atto del mancato esito positivo della controversia. In questo caso le parti saranno libere di agire in altre sedi.



La Commissione è composta dal Direttore dell'Agenzia, dal Dirigente del Settore Amministrativo, dal Dirigente del Settore Tecnico e dal Responsabile dell'Ufficio URP dell'Agenzia. Fanno parte della stessa Commissione di Conciliazione quattro rappresentanti delle Organizzazioni Sindacali degli Assegnatari maggiormente rappresentative nell'Agenzia appositamente individuati.

**ORGANIZZAZIONI SINDACALI  
DELL'INQUILINATO  
ACCREDITATE PRESSO L'ARCA**

Le Organizzazioni Sindacali degli Inquilini operanti nel territorio di riferimento dall'Arca Puglia Centrale a seguito di Convenzioni sottoscritte secondo i dettami della legge, sono: SUNIA, SICET, UNIAT, UNIACEP, ANIA, ASSOCASA, CONFAL e FEDER.CASA. Con le predette organizzazioni, l'Agenzia ha sottoscritto singoli protocolli di intesa e convenzioni per effetto delle quali viene riconosciuta agli assegnatari la possibilità di associarsi ed essere rappresentati. L'addebito della quota di iscrizione

avviene direttamente sul bollettino del canone di affitto. Si riportano di seguito gli indirizzi delle sedi delle organizzazioni.

**SUNIA:**

*Via Q. Sella 27, 70122 Bari  
Tel. 080/5235100*

**SICET:**

*Via Carulli, 62, 70121 Bari  
Tel. 080/5246355*

**UNIAT:**

*C.so A. De Gasperi 270, 70125 BARI  
Tel. 080/5214447*

**ASSOCASA:**

*Via Musti 15, 76121 Barletta  
tel. 0883/518864*

**UNIACEP:**

*Via Napoli 199, 70123 Bari  
Tel. 080/5791346*

**CONFAL:**

*Via G. Murat 51/G, 70123 Bari  
Tel. 080/5239288*

**FEDER.CASA:**

*Via Devito Francesco 2/N/5, 70124 Bari  
Tel. 080/9905602*

**ANIA**



## UFFICIO STAMPA

In attuazione della legge 150/2000 che disciplina le attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni, si è provveduto alla istituzione dell'Ufficio Stampa dell'Ente. L'attività è necessaria a comunicare l'immagine e l'operato di Arca Puglia Centrale all'esterno utilizzando tutti i canali mediatici.

## GIORNALE "ABITIAMO"

A tutti gli utenti ed agli stakeholders viene distribuito gratuitamente il giornale "Abitiamo" per comunicare e diffondere notizie, iniziative e informazioni sulla CASA PUBBLICA.

## FACEBOOK ARCAPUGLIACENTRALE

Il più frequentato social network diventa lo strumento complementare per comunicare in modo immediato e gratuito gli eventi e i progetti dell'Agenzia, oltre ai canali tradizionali di informazione e comunicazione.

## SITO WEB

[www.arcapugliacentrale.gov.it](http://www.arcapugliacentrale.gov.it)

Il Sito istituzionale dell'Agenzia è strumento per la comunicazione con i propri portatori d'interesse e in rispetto della trasparenza il sito fornisce tutte le informazioni utili, di facile e rapido accesso relative alla organizzazione interna, alle procedure amministrative, alle leggi, ai bandi di gara, ai responsabili dei procedimenti e i contatti. Con possibilità di scaricare la Carta dei Servizi nonché la modulistica necessaria allo svolgimento di tutte le pratiche dell'Edilizia Residenziale Pubblica.

## PEC

**POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**  
[info@pec.arcapugliacentrale.gov.it](mailto:info@pec.arcapugliacentrale.gov.it)

Arca Puglia Centrale dispone della casella di posta certificata per dialogare con quanti posseggano a loro volta una Pec e per eseguire comodamente via internet numerose operazioni, come richiedere informazioni, inviare istanze e documentazioni, ricevere documenti e comunicazioni.



A woman with long brown hair is holding a black tablet. The tablet screen displays a green phone icon on the left. To the right of the icon, the text "Numero Verde" is written in green. Below this, the number "800 66 10 40" is displayed in a large, bold green font. Underneath the number, the words "servizio gratuito" are written in a smaller green font. The entire text and icon are enclosed in a thin green rectangular border.

**Numero Verde**

**800 66 10 40**

**servizio gratuito**

**[www.arcapugliacentrale.gov.it](http://www.arcapugliacentrale.gov.it)**

# DIRITTO DI ACCESSO

Accesso civico semplice, generalizzato e Accesso documentale

L'Agenzia, con Decreto n. 39/2017 l'Agenzia ha approvato il Regolamento per la Disciplina dell'Istituto dell'accesso Civico a dati e documenti "Freedom of Information Acts" (FOIA) ai sensi dell'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013 così come modificato dal D.lgs. n. 97/2016.

Tipologie di accesso:

**1. ACCESSO CIVICO:** è un diritto introdotto dall'art. 5 del D.Lgs. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. 97/2016 e si distingue in:

- **accesso civico semplice** che consente a chiunque, senza indicare motivazioni, il diritto di richiedere ad una pubblica amministrazione documenti, informazioni e dati nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione;
- **accesso civico generalizzato** che consente a chiunque, senza indicare motivazioni, il diritto di accedere ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione, nel rispetto dei limiti relativi alla tutela di interessi giuridicamente rilevanti secondo quanto previsto dall'articolo 5-bis del D.Lgs 33/2013;

**2. ACCESSO DOCUMENTALE:** il tradizionale accesso agli atti è previsto ai sensi dall'art.22, 23 e 24 della Legge n.241/1990, permette a chiunque di richiedere documenti, dati e informazioni detenuti da una Pubblica Amministrazione riguardanti attività di pubblico interesse, purché il soggetto che lo richiede abbia un interesse diretto e concreto.

Di seguito si informa su come esercitare l'accesso civico:

- **la richiesta di accesso civico** non è sottoposta ad alcuna limitazione quanto alla legittimazione soggettiva del richiedente;
- **l'istanza di accesso civico** identifica i dati, le informazioni o i documenti richiesti e NON richiede alcuna motivazione;
- **l'istanza di accesso semplice** può essere trasmessa per posta elettronica certificata e presentata all'Ufficio "Trasparenza, Comunicazione e Anticorruzione" che detiene il registro, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Responsabile della prevenzione della corruzione e della trasparenza;
- **l'istanza di accesso generalizzato** può essere indirizzata alternativamente all'Ufficio che detiene i dati, le informazioni o i documenti da richiedere, o all'Ufficio Protocollo.



# TERMINI DEL PROCEDIMENTO AMMINISTRATIVO

*(LEGGE 241/90 – LEGGE 15/2005 – LEGGE 80/2005 - LEGGE 69/2009)*

Obbligo centrale per la P.A. è quello di “dare risposta” al cittadino nella forma istituzionalmente dovuta, ovvero mediante l’emanazione di un provvedimento espresso di accoglimento, o di rigetto.

Preliminarmente, va ricordato che l’art. 2 della legge n. 241/1990, riguardante la conclusione del procedimento amministrativo, è stato modificato prima dalle legge n. 15/2005 e poi dal D.L. 35/2005 ed infine dalla legge 69/2009 che lo ha completamente riscritto. Per effetto delle modifiche introdotte dal legislatore, il riformulato art. 2 della legge n. 241/1990, riporta a 30 giorni la conclusione del procedimento in assenza di un termine fissato dalla legge o dalle amministrazioni competenti.

Arca Puglia Centrale è disponibile a sottoscrivere con le Organizzazioni Sindacali apposite convenzioni, nel convenire che la conoscenza dei termini di conclusione procedimentali sia un utile strumento di trasparenza e di informazione per fornire servizi di qualità in tempi e percorsi definiti per gli assegnatari.

A riguardo ritiene fondamentale instaurare un corretto rapporto tra utente, Organizzazioni Sindacali e Agenzia al fine di raggiungere l’obiettivo comune di semplificazione del rapporto che attraverso il confronto possa giungere al riconoscimento dei diritti e dei doveri reciproci.

Alla presente pubblicazione è contenuta sezione con i termini procedurali ARCA Puglia.



# AUTOCERTIFICAZIONE

Come noto, l'autocertificazione è una dichiarazione che l'interessato sottoscrive nel proprio interesse su stati, fatti e qualità personali.

Il cittadino quindi, si sostituisce all'Amministrazione competente a rilasciare un certificato e lo dichiara con valore di legge, sotto la propria responsabilità.

L'autocertificazione sostituisce i certificati e i documenti richiesti dalle Amministrazioni pubbliche e dai Gestori dei servizi pubblici che devono accettarla. L'autocertificazione non è ammessa inoltre, per certificati medici, sanitari, veterinari, di origine, di conformità all'UE, marchi e brevetti.

Al fine di collaborare con le esigenze del cittadino, l'Arca Puglia Centrale di Bari, ha predisposto e pubblicato sul sito web istituzionale, moduli già predisposti dall'Ufficio competente pertanto, l'utente potrà autocertificare stati, fatti e qualità personali.

**L'autocertificazione può essere redatta in carta libera** su un foglio dove l'interessato dichiara stati personali, ed appone la propria firma senza autentica né bollo.

La normativa stabilisce inoltre, che per i dati relativi al cognome, nome, luogo e data di nascita, cittadinanza, stato civile e residenza è sufficiente l'esibizione di un documento di riconoscimento valido, purché contenente dati aggiornati.

Nell'autocertificazione deve infine, essere indicata la conoscenza dell'uso dei dati personali da parte dell'Amministrazione Pubblica per i soli fini per cui l'autocertificazione è inoltrata come già precedentemente previsto dal D.Lgs.196/2003 e, all'attualità dal Regolamento UE 2016/679 – GDPR.



**Per l'Agenzia sono quindi, autocertificabili, come prescritto dalla legge, i seguenti dati:**

- data e luogo di nascita;
- residenza;
- cittadinanza;
- stato civile (celibe, nubile, coniugata/o, separata/o, di fatto o di diritto, divorziata/o, vedova/o);
- stato di famiglia ed eventuali modifiche;
- esistenza in vita e decesso di coniuge e parenti fino al terzo grado;
- iscrizione agli Albi, Elenchi della P.A. o collegi professionali;
- titolo di studio e qualifica professionale;
- situazione reddituale propria e del proprio nucleo familiare;
- indicazione del codice fiscale e della Partita I.V.A.;
- condizione rispetto al lavoro (autonomo, dipendente, pensionata/o, casalinga, studente, stato di disoccupazione, etc.);
- qualità di legale rappresentante di persone fisiche o giuridiche, di tutore, curatore e simili);
- indicazione delle persone fiscalmente a carico;
- tutti gli altri dati relativi allo stato civile;
- certificato penale e dei carichi pendenti.

#### **REQUISITI DEL RICHIEDENTE:**

Possono autocertificare tutti i cittadini maggiorenni:

- italiani;
- appartenenti alla Unione Europea;
- non appartenenti all'Unione, purché regolarmente soggiornanti in Italia limitatamente a fatti, stati e qualità personali certificabili o attestabili da parte di soggetti pubblici o privati italiani.

#### **NOTIZIE UTILI:**

L'Amministrazione Pubblica può provvedere d'ufficio all'accertamento della veridicità di quanto dichiarato dal cittadino. Il rilascio di dichiarazioni o l'esibizione di un documento contenente dati non corrispondenti a verità equivale ad uso di atto falso ed è punibile ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in atto falso (art. 76 del D.P.R. 445 del 2/12/2000).

Il rifiuto ad accogliere un'autocertificazione da parte di un'Amministrazione Pubblica costituisce una violazione dei doveri d'ufficio.



# DIRITTO ALLA PRIVACY

## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

DPR del 28/12/2000 n. 445: "Testo Unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";

Legge 183/2011 art. 15 "Nuove norme in materia di semplificazione amministrativa, autocertificazione, dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà e "decertificazione";

Legge del 07/08/1990 n. 241 così come modificata dalla Legge 15/2005, dalla legge 69/2009 e dalla Legge 124/2015, in materia di norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti;

D.Lgs.n.196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali" e successive modificazioni;

Regolamento UE 2016/679 – GDPR: General Data Protection Regulation.

Come noto, già dall'entrata in vigore del D.Lgs 196/2003, l'Agenzia aveva disciplinato con puntualità ed accuratezza i profili di tutela della riservatezza inerenti i dati personali degli utenti e di tutti i professionisti/collaboratori dell'Agenzia.

L'Agenzia, in virtù di tali normative, aveva provveduto ad adeguare le strutture ed i procedimenti amministrativi alla normativa della privacy.

Nello specifico, i dati vengono trattati sia in forma automatizzata che manuale esclusivamente dagli addetti agli uffici interessati; i dipendenti sono stati opportunamente e preventivamente formati in ordine ai vincoli imposti dalla legislazione sulla privacy.

La comunicazione dei dati ad altri enti pubblici avviene esclusivamente in base agli adempimenti previsti da leggi. L'Arca Puglia Centrale non trasmette né comunica informazioni personali o dati sensibili a privati, né usa gli stessi dati per fini commerciali, propagandistici o di ricerche di mercato.

L'Agenzia, con Decreto dell'Amministratore Unico n. 52 del 28/06/2018, ha adottato, nel trattamento dei propri



dati, i dettami del nuovo Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali UE 679/2016, un pacchetto di misure che regola i trattamenti dei dati personali nei settori di prevenzione, contrasto e repressione dei crimini.

Ha previsto, come dettato dal Regolamento UE, l'istituzione di una nuova figura professionale il Data Protection Officer (DPO) ovvero il Responsabile della protezione dei dati personali che, con funzioni di supervisore indipendente è incaricato di porre in essere un complesso di controlli volti a verificare l'efficacia delle misure di prevenzione adottate e consentire al Titolare del Trattamento dei dati di dimostrare la conformità alle norme dell'architettura privacy adottata dall'Agenzia.

I cittadini, con le nuove disposizioni, sono al centro del sistema ed agli stessi sono riconosciuti:

- il diritto all'oblio (riconosciuto fino ad ora solo a livello giurisprudenziale);
- il diritto di essere informato in modo trasparente, leale e dinamico sui trattamenti effettuati sui suoi dati e di controllare;

Il Regolamento UE comporta un cambiamento culturale: difendere i

dati, significa difendere le persone, i cittadini hanno il diritto di dare mandato a un organismo, un'organizzazione o un'associazione senza scopo di lucro, che siano debitamente costituiti secondo il diritto di uno Stato membro, i cui obiettivi statutari siano di pubblico interesse e che siano attivi nel settore della protezione dei diritti e delle libertà degli interessati con riguardo alla protezione dei dati personali, di proporre il reclamo per loro conto e di esercitare per loro conto i diritti sui propri dati, artt. 77, 78 e 79, nonché, il diritto di ottenere il risarcimento dei danni causato dalla violazione del Regolamento.

Le Pubbliche Amministrazioni hanno, a seguito delle disposizioni del regolamento europeo, l'obbligo prima di procedere al trattamento, di effettuare una valutazione dell'impatto ("privacy impact assessment") quando un tipo di trattamento può presentare un rischio elevato per i diritti e le libertà delle persone fisiche. La valutazione di impatto privacy richiede una puntuale e documentata analisi dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati.



Con il nuovo testo del Regolamento in materia di protezione dei dati personali è stato previsto il “principio di accountability” (obbligo di rendicontazione): le Pubbliche Amministrazioni titolari del trattamento dei dati devono dimostrare:

- di avere adottato le misure di sicurezza adeguate ed efficaci a protezione dei dati e, le stesse siano costantemente riviste e aggiornate;
- che i trattamenti sono conformi con i principi e le disposizioni del regolamento europeo, compresa l'efficacia delle misure.

Il Regolamento prevede che l'adesione ai codici di condotta (art.40) o a un meccanismo di certificazione (art.42) può essere utilizzata come elemento per dimostrare il rispetto degli obblighi del titolare del trattamento (altri elementi di forte innovazione rispetto alla normativa precedente).

Al fine di poter dimostrare la conformità alle disposizioni del Regolamento, viene previsto l'obbligo del titolare o del responsabile di tenuta di registro delle attività di trattamento effettuate sotto la propria responsabilità con relativa descrizione generale delle

misure di sicurezza tecniche e organizzative e che su richiesta, il titolare del trattamento o il responsabile del trattamento e, ove applicabile, il rappresentante del titolare del trattamento o del responsabile del trattamento sono tenuti a mettere il registro a disposizione dell'autorità di controllo.

Si osservi che il sopra citato adempimento, obbligatorio per le Pubbliche Amministrazioni, è molto più rigoroso e puntuale del precedente obbligo di adozione del Documento Programmatico per la Sicurezza (DPS), adempimento abrogato dal Decreto Monti (decreto-legge 9 febbraio 2012, n. 5).



# PREVENZIONE ALLA CORRUZIONE

*(Legge n. 190/2012 d.lgs. 33/2013)*

Il rispetto degli standard qualitativi individuati nella presente Carta dei Servizi è strettamente collegato all'attività di anticorruzione svolta dall'Agenzia, in quanto favorisce condotte lecite e rispettose delle leggi. La prevenzione della corruzione è un mezzo per riaffermare, tra l'altro, la tutela degli interessi collettivi, al fine di acquisire la giusta considerazione e fiducia da parte dei cittadini/utenti.

La legge 6 novembre 2012 n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", stabilisce che le Pubbliche Amministrazioni si dotino di un Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza da approvare da parte dell'Organo di Indirizzo Politico, con l'obiettivo di prevedere specifici provvedimenti e comportamenti, nonché di monitorare modalità e tempi dei procedimenti, specialmente relativi alle competenze amministrative che comportino l'emissione di atti autorizzativi o concessori, la gestione di procedure di gara e di concorso, l'assegnazione di contributi e sovvenzioni e gli obblighi di trasparenza

secondo le nuove visioni giuridiche. Successivamente il 14 marzo 2013 è stato approvato il Decreto Legislativo n. 33, "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", che impone una maggiore trasparenza da attuare attraverso una più ampia comunicazione sui siti web. Pertanto, in forza dei citati provvedimenti legislativi, l'Agenzia si è dotata di un Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione (PTPC), aggiornato annualmente, nel quale vengono delineate le proprie strategie di anticorruzione, coordinate oltre che con la normativa vigente, con il Piano Nazionale Anticorruzione (PNA). Ha altresì, nominato un Responsabile per la prevenzione della corruzione (RPCT) per garantire la piena attuazione del Piano.

In attuazione della normativa l'Agenzia, attraverso il RPCT, delinea la propria strategia di prevenzione della corruzione, tenendo conto del contesto esterno e interno in cui opera, e ne dà attuazione. Per prevenire il rischio di corruzione, l'Ente provvede ad individuare i procedimenti amministrativi di



propria competenza e a valutare il rischio corruttivo cui sono soggetti.

A seguito di questa valutazione sono definite le azioni da intraprendere per allontanare il rischio di corruzione dall'attività amministrativa dell'Agenzia.

A sostegno dell'integrità della sua azione amministrativa, l'Agenzia si impegna a formare i dipendenti e a sensibilizzare coloro i quali collaborano a qualsiasi titolo, ai temi dell'etica e della legalità, coinvolgendoli nel processo di prevenzione della corruzione e rendendoli consapevoli dell'importanza che esso riveste per garantire un'Amministrazione equa e affidabile per tutti gli utenti.







Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# ALLOGGI ERP

---

**CAPITOLO** Due



# REQUISITI DI ASSEGNAZIONE

(Art. 3 Legge regionale n. 10/14)

**Il diritto all'abitazione**, conosciuto anche come "diritto alla casa", è il diritto economico, sociale e culturale ad un adeguato alloggio e riparo. È presente in molte costituzioni nazionali, nella Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo, nella Convenzione internazionale sui diritti economici, sociali e culturali, ed è altresì sancito anche dalla Convenzione ONU e dalla Carta sociale europea.

Nella Costituzione italiana il diritto all'abitazione è richiamato all'art. 47 e in ripetute sentenze della Consulta.

## **Requisiti per ottenere in assegnazione un alloggio di ERP:**

- **cittadinanza italiana.** Il cittadino straniero è ammesso in conformità a quanto previsto dall'articolo 40 del testo unico delle disposizioni concernenti la disciplina dell'immigrazione e norme sulla condizione dello straniero. (Decreto legislativo 25 luglio 1998, n. 286, come modificato dall'articolo 27, comma 1, della legge 30 luglio 2002, n. 189);
- **residenza anagrafica** o attività lavorativa esclusiva o principale nel comune o in uno dei comuni compresi

nell'ambito territoriale cui si riferisce il bando di concorso, salvo che si tratti di lavoratori destinati a prestare servizio in nuovi insediamenti produttivi compresi in tale ambito o di lavoratori emigrati all'estero, per i quali è ammessa la partecipazione per un solo ambito territoriale;

- **non titolarità di diritti di proprietà**, usufrutto, uso e abitazione su alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare ubicato in qualsiasi località;

- **chi non ha già ottenuto l'assegnazione immediata o futura di alloggio realizzato con contributi pubblici**, o l'attribuzione di precedenti finanziamenti agevolati in qualunque forma concessi dallo Stato o da enti pubblici, sempreché l'alloggio non sia inutilizzabile o perito senza dar luogo al risarcimento del danno;

- **fruitore di un reddito annuo complessivo**, riferito al nucleo familiare, **non superiore ad euro 15.250,00** di cui alla Delibera Regionale n. 735 del 25/05/2016. Il reddito è dichiarato dal richiedente e si riferisce all'ultima dichiarazione fiscale.

Il reddito di riferimento è composto:

- **dal reddito imponibile relativo all'ultima dichiarazione fiscale**, al lordo delle imposte e al netto dei



## ACCERTAMENTO REDDITUALE

contributi previdenziali e degli assegni per il nucleo familiare;

- **da emolumenti**, esclusi quelli non continuativi, quali pensioni e sussidi a qualsiasi titolo percepiti;

- **da tutte le indennità, comprese quelle esentasse**, fa eccezione per l'indennità di accompagnamento;

- **chi non ha ceduto in tutto o in parte l'alloggio eventualmente assegnato in precedenza in locazione semplice.**

Per nucleo familiare s'intende la famiglia costituita da coniugi, figli, affiliati e affidati con provvedimento del giudice con loro conviventi da almeno due anni. Rientrano nel nucleo familiare anche i soggetti di seguito elencati:

- **conviventi more uxorio**;

- **ascendenti, discendenti, collaterali fino al terzo grado**;

- **affini fino al secondo grado** e che dichiarano alla data di pubblicazione del bando, che la convivenza è finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale e che sono inseriti nello stesso stato di famiglia, da almeno due anni dalla data di pubblicazione.

La Legge Regionale 10/2014 stabilisce, all'articolo 14 che le Agenzie aggiornino la situazione reddituale degli assegnatari con cadenza almeno biennale.

*Considerato che ogni procedimento amministrativo riguardante la gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica è gravato dalla successiva attività di accertamento e verifica, per tale attività di controllo, sono state stipulate apposite Convenzioni con l'Agenzia delle Entrate e con l'INPS, per acquisire in modalità massiva i dati reddituali ed eventuali pensioni, dei soggetti che risiedono negli alloggi di e.r.p. gestiti dall'Agenzia. Pertanto, l'Agenzia, anche al fine di migliorare il livello di dematerializzazione e digitalizzazione delle procedure gestionali, ha stabilito di effettuare i censimenti anagrafico-reddituale, acquisendo preliminarmente dalla banca dati dell'Agenzia delle Entrate i dati reddituali relativi ai nuclei familiari residenti presso gli alloggi di e.r.p., consentendo successivamente agli utenti ed alle Associazioni Sindacali degli Inquilini, di accedere ai succitati dati telematicamente, attraverso apposita piattaforma informatica, al fine di confermarli e/o rettificarli.*



Gli assegnatari ricevono per posta ordinaria una scheda già prestampata con indicazione del nucleo familiare e dei relativi redditi percepiti nell'anno di riferimento indicato nella scheda.

Alla ricezione della scheda l'assegnatario deve confermare l'anagrafica del proprio nucleo familiare e del relativo reddito accedendo unicamente "on-line" o attraverso la propria Organizzazione Sindacale. Nel caso di variazione del proprio nucleo familiare, sarà apportata la cancellazione del componente non più residente. E' ammesso l'inserimento di un nuovo componente il nucleo familiare solo per accrescimento naturale dello stesso.

Non sono ammessi inserimenti nel nucleo familiare se non precedentemente autorizzati dall'ARCA.

In caso di errata indicazione del reddito rilevato d'ufficio, l'assegnatario potrà apportare la modifica. L'ARCA si riserva l'accertamento dei dati inseriti e/o confermati dagli assegnatari. Tale dichiarazione è presentata ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.

**Il censimento anagrafico reddituale in caso di anomalia, deve essere presentato, unicamente on-line** entro e non oltre il termine fissato, anche per il tramite dei Sindacati dell'Utenza.

A coloro che non invieranno la documentazione nei termini, sarà inoltrata apposita raccomandata a/r di sollecito; in mancanza saranno posizionati nella fascia reddituale parametrata ai redditi indicati dall'Agenzia delle Entrate.



# DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSEGNATARI

*Di seguito si riportano i diritti degli assegnatari di alloggi di edilizia residenziale pubblica, così come sanciti dalla Deliberazione della Giunta regionale n. 685 del 9 maggio 2017 e dalla Legge n. 10/2014 recepita dall'Arca Puglia Centrale con Decreto dell'A.U. n. 66/2017.*

## **L'ASSEGNATARIO HA IL DIRITTO DI:**

- **abitare l'alloggio con il suo nucleo familiare e godere degli spazi comuni;**
- **usufruire di tutti i servizi erogati dall'Agenzia;**
- **produrre autocertificazione** per quanto consentito dal DPR 445/2000 e smi.;
- **essere iscritto ad un organizzazione degli inquilini** e di usufruire della relativa assistenza;
- **presentare istanze e ricevere adeguate risposte** in caso, di necessità di ampliare il nucleo familiare, ospitare temporaneamente terze persone, e rateizzare il debito locativo.
- **formulare suggerimenti, osservazioni e reclami e ricevere le conseguenti risposte;**
- **cambiare alloggio** se quello assegnato non è adatto alle esigenze del nucleo familiare, per la presenza di barriere

architettoniche o in presenza di spazi non adeguati (carenti o eccessivi), in rapporto alla reale consistenza del nucleo familiare (rif. norma artt. 38 e 39 della L.R. 10/14. L'istanza deve essere indirizzata al Comune territorialmente competente);

- **fruire di un canone di locazione proporzionato al reddito del nucleo familiare** ed avere la possibilità di chiedere una riduzione del canone stesso in presenza di una comprovata diminuzione del reddito familiare;
- **usufruire della manutenzione programmata dell'Agenzia**, nei limiti dei fondi disponibili;
- **richiedere un intervento manutentivo per quei lavori a carico dell'Agenzia.**
- **accedere al fondo sociale** previsto dall'art. 33 della Legge Regionale 7 aprile 2014, n. 10, in presenza dei presupposti previsti.



*Secondo la Delibera R. Puglia n. 685/2017 - All. C "Diritti e doveri derivano dal rapporto di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e sociale ai sensi dell'art. 11 comma 12 legge regionale 7 aprile 2014 n. 10";*

#### **L'ASSEGNATARIO HA IL DOVERE DI:**

- **osservare le disposizioni di legge**, il contratto di locazione e i relativi regolamenti;
- **pagare regolarmente il canone di locazione** nei modi e nei termini indicati dall'Agenzia;
- **presentare su richiesta dell'Amministrazione la documentazione reddituale e comunicare ogni variazione reddituale;**
- **risiedere stabilmente nell'alloggio assegnato;**
- **segnalare i periodi di allontanamento temporaneo dall'alloggio**, indicando le motivazioni, al fine di ottenere la relativa autorizzazione dall'Agenzia;
- **comunicare all'Agenzia ogni variazione del nucleo familiare;**
- **mantenere con cura l'alloggio assegnato**, provvedendo alla piccola manutenzione ordinaria;
- **non modificare lo stato originario dell'alloggio attraverso interventi abusivi;**
- **rispettare le norme di buon vicinato e di convivenza civile;**

- **rispettare le normative riguardanti l'autogestione;**
- **non subaffittare o cedere in tutto o in parte l'alloggio assegnatogli**, pena la rescissione del rapporto di locazione;
- **non utilizzare la casa, o parte di essa, per finalità diverse** da quelle per cui è stata assegnata o ad usi che ne peggiorino lo stato o che siano causa di disturbo nei confronti degli alloggi circostanti, secondo le norme vigenti;

#### **In merito agli spazi comuni inoltre, gli assegnatari devono:**

- attenersi ai regolamenti municipali e alle ordinanze riguardanti la pulizia e l'igiene, emanate dalle competenti autorità;
- curare la più scrupolosa pulizia non solo dell'alloggio, ma anche dei locali e degli spazi di uso comune;
- sorvegliare con la maggior cura i propri bambini al fine di evitare che arrechino danni agli alloggi e molestie ai vicini;
- i bambini potranno servirsi per i loro giochi degli spazi a ciò destinati, ove esistano, e non devono trattenersi sulle scale e sui passaggi di uso comune;
- per i danni, arrecati dai propri bambini a persone e cose ne rispondono i genitori o i parenti che li hanno in custodia o in affidamento.



# ASSEGNAZIONE ALLOGGI ERP

L'assegnazione è atto amministrativo di competenza delle Amministrazioni comunali.

Il comune assegna gli alloggi di edilizia residenziale pubblica disponibili sul proprio territorio mediante bando pubblico da adottarsi ogni 4 anni, così come disposto dalla Legge Regionale 10/2014.

I soggetti in possesso dei requisiti di legge possono partecipare al bando comunale tramite presentazione d'ideale domanda. Il bando è pubblicato per almeno trenta giorni tramite mezzi idonei a garantirne la massima divulgazione, ed altresì pubblicato sui quotidiani locali e affisso presso la sede dell'Arca Puglia Centrale e delle organizzazioni sindacali confederali.

Entro novanta giorni dalla data di scadenza dei termini di partecipazione al bando, l'ufficio comunale competente formula la graduatoria provvisoria sulla base dei punteggi che attribuisce a ogni singola domanda di partecipazione al bando.

La graduatoria provvisoria viene pubblicata nelle stesse forme in cui è stato pubblicato il bando. Il Comune competente dà comunicazione della graduatoria ad ogni singolo concorrente.

Gli interessati possono presentare, entro i termini previsti dall'art. 4 comma 5, richieste motivate e documentate di un parere alla Commissione provinciale di edilizia residenziale pubblica, per il tramite dell'ufficio comunale competente. L'Ufficio comunale competente approva e pubblica la graduatoria definitiva nelle stesse forme in cui è pubblicato il bando.

In merito alla scelta ed alla consegna degli alloggi, il comune, d'intesa con l'Agenzia, dà notizia agli aventi diritto dell'avvenuta assegnazione, indicando il giorno e il luogo per la scelta dell'alloggio.

In caso di mancata presentazione, l'assegnatario decade dal diritto di scelta. Gli assegnatari scelgono gli alloggi nell'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria.

Successivamente al provvedimento di assegnazione e, nel caso di complesso di nuova costruzione, dopo aver espletato, di concerto con il comune, le operazioni di scelta dell'alloggio, viene stipulato il contratto di locazione previa determinazione del canone di locazione.



# CONSEGNA ALLOGGI DI NUOVA COSTRUZIONE

Il Comune dove risulta ubicato l'immobile, di intesa con l'Arca Puglia Centrale, dà notizia agli aventi diritto dell'avvenuta assegnazione, indicando il giorno e il luogo per la scelta dell'alloggio.

La scelta dell'alloggio, nell'ambito di quelli individuati, secondo lo standard abitativo relativo al nucleo familiare, è effettuata dall'assegnatario o da suo delegato tra quelli proposti. E' adeguato l'alloggio la cui superficie utile, determinata secondo i criteri di cui all'articolo 22, sia non inferiore a mq. 45.

**In rapporto alla dimensione del nucleo familiare, l'alloggio adeguato deve essere non inferiore a:**

- a) 45 mq per nuclei familiari composti da una o due persone;
- b) 55 mq per nuclei familiari composti da tre persone;
- c) 70 mq per nuclei familiari composti da quattro persone;
- d) 85 mq per nuclei familiari composti da cinque persone;
- e) 95 mq per nuclei familiari composti da sei persone e oltre.

Sono ammesse assegnazioni in deroga qualora le caratteristiche dei nuclei familiari richiedenti in graduatoria o degli assegnatari interessati a eventuali cambi di alloggio non consentano, a giudizio del Comune e dell'Agenzia,

soluzioni valide né ai fini della razionalizzazione dell'uso del patrimonio pubblico, né ai fini del soddisfacimento di domande con pari o più grave grado di bisogno. In caso di mancata presentazione, l'assegnatario decade dal diritto di scelta.

Gli assegnatari scelgono gli alloggi nell'ordine di precedenza stabilito dalla graduatoria. I concorrenti utilmente collocati in graduatoria non possono rifiutare l'alloggio a essi proposto se non per gravi e documentati motivi, da valutarsi da parte del comune competente all'assegnazione. In caso di mancata scelta non adeguatamente motivata, il comune dichiara la decadenza dall'assegnazione, previa diffida all'interessato ad accettare l'alloggio propostogli. Ove le giustificazioni siano ritenute valide, l'interessato non perde il diritto all'assegnazione e alla scelta tra gli alloggi che siano successivamente ultimati o comunque si rendano disponibili entro i termini di validità della graduatoria ove è utilmente collocato. L'alloggio deve essere occupato stabilmente dall'assegnatario entro trenta giorni dalla data di consegna.

In caso di lavoratore emigrato all'estero il termine è elevato a sessanta giorni. La mancata occupazione entro il termine indicato comporta la decadenza dall'assegnazione.



## CONSEGNA DEGLI ALLOGGI DI RISULTA

Per gli alloggi che si rendono disponibili per la riassegnazione, l'Agenzia è tenuta a dare comunicazione al Comune della presunta data di rilascio non appena nota e, comunque, non oltre dieci giorni dalla data di effettiva disponibilità.

In caso di mancata assegnazione degli alloggi da parte del Comune, quest'ultimo è tenuto a corrispondere all'Agenzia i canoni di locazione e gli eventuali servizi maturati nel periodo di mancata assegnazione.

## AUTOGESTIONE DEI SERVIZI

L'Arca Puglia Centrale ha approvato con Decreto dell'Amministratore Unico n. 66 del 6 luglio 2017, il REGOLAMENTO PER L'AUTOGESTIONE DEI SERVIZI COMUNI DA PARTE DEGLI ASSEGNATARI DI ALLOGGI DI E.R.P. E SOCIALE, approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 865 del 9 maggio 2017.

## RICONSEGNA DELL'ALLOGGIO

L'assegnatario o i suoi aventi causa devono, per riconsegnare l'alloggio, informare gli appositi Uffici dell'Agenzia per iscritto; un dipendente tecnico e/o amministrativo rilascerà, in loco, apposita documentazione liberatoria sottoscritta dalle parti e provvederà, contestualmente, ad inibire gli accessi dell'immobile al fine di scongiurare eventuali occupazioni abusive.

L'alloggio dovrà essere riconsegnato nelle stesse condizioni nelle quali è stato originariamente consegnato all'assegnatario, salvo il deterioramento dovuto all'uso.

L'alloggio deve essere riconsegnato libero da persone e cose.

La nota relativa alla riconsegna o alla rinuncia all'assegnazione deve essere corredata da copia del documento di riconoscimento.



# SUBENTRO NELL'ASSEGNAZIONE

In caso di decesso dell'assegnatario, subentrano rispettivamente nell'assegnazione i componenti del nucleo familiare. Come definito all'art. 3 L.R. 10/14:

Per nucleo familiare si intende la famiglia costituita da coniugi, figli, affiliati e affidati con provvedimento del giudice con loro conviventi da almeno due anni.

Rientrano nel nucleo familiare anche i soggetti di seguito elencati:

- a) conviventi more uxorio;
- b) ascendenti, discendenti, collaterali fino al terzo grado;
- c) affini fino al secondo grado e che dichiarano, nelle forme di legge, alla data di pubblicazione del bando, che la convivenza è finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale e che sono inseriti nello stesso stato di famiglia, da almeno due anni dalla data di pubblicazione.

Al momento della voltura del contratto viene verificata la sussistenza dei requisiti previsti per la permanenza nell'alloggio nei confronti di tutti i componenti del nucleo familiare, previa estinzione, eventuale morosità pregressa, anche mediante sottoscrizione di apposito concordato.

La domanda di subentro dovrà essere presentata secondo la modulistica approntata dall'ARCA anche attraverso la propria Organizzazione Sindacale degli inquilini.

Dal mese successivo al decesso dell'assegnatario e/o in caso di separazione legale dal mese successivo all'omologa, saranno eseguite le relative ricostruzioni dei canoni di locazione nel caso di variazione del reddito familiare accertato dall'ARCA.



# ACQUISTO ALLOGGI ERP

L'assegnatario può acquistare l'alloggio a condizione che lo stesso sia inserito nei piani di vendita dell'Agenzia autorizzati dalla Regione Puglia.

Attualmente i Piani di Vendita approvati dalla Regione Puglia sono i seguenti:

Deliberazione n. 911 del 24/11/1994;  
Deliberazione n. 914 del 24/11/1994;  
Deliberazione n. 21 del 26/9/1995;  
Deliberazione n. 2015 del 29/10/2013.

La legge 560/93 stabilisce che può riscattare l'immobile il legittimo assegnatario o il di lui familiare convivente da almeno un quinquennio.

Il valore base necessario per calcolare il prezzo di vendita è quello catastale.

La domanda di acquisto dovrà essere presentata secondo la modulistica approntata dall'ARCA e presente sul sito, anche attraverso la propria Organizzazione Sindacale degli inquilini.

## **Ai fini dell'acquisto è necessario che via sia:**

- assenza di morosità nel pagamento dei canoni di locazione e degli oneri condominiali;
- possesso dei requisiti previsti per conservare la qualifica di assegnatario;
- assenza di procedimenti amministrativi o giudiziari con riferimento agli obblighi inerenti la qualifica di assegnatario.



# OCCUPAZIONE ILLEGALE DEGLI ALLOGGI

*(Art. 20 Legge regionale n. 10/14)*

Dall'informazione assunta di avvenuta possibile occupazione abusiva o al momento di dare avvio d'ufficio alla procedura, si richiede un accertamento al Comando della Polizia Locale territorialmente competente per accertare l'effettiva sussistenza dell'occupazione abusiva. In caso di esito positivo del sopralluogo, si provvede a comunicare all'interessato l'avvio del procedimento ai sensi dell'art. 7 L. 241/90, nonché a diffidare lo stesso ed a richiedergli controdeduzioni scritte entro quindici giorni. Se dalle controdeduzioni non risulti aver titolo ad occupare l'alloggio, si procede attraverso gli Uffici competenti ad emanare decreto di rilascio e, sussistendo le condizioni, a denunciare l'illecito in sede penale al fine di escludere il preteso diritto ad eventuali sanatorie.

L'occupazione o la cessione senza titolo degli alloggi comporta l'esclusione da ogni ulteriore assegnazione.





# RAPPORTO DI LOCAZIONE

## CAPITOLO Tre



# IL CANONE

Il canone di locazione è stabilito nella misura del 3,85 per cento del valore locativo, determinato moltiplicando il costo unitario di produzione per la superficie convenzionale. Il canone così determinato è maggiorato del 30 per cento. I canoni di locazione, di cui alla L.R. n. 10/2014, non possono comunque essere inferiori a euro 25 mensili. Il limite di assegnazione all'attualità è di 15.250,00.

**La determinazione del canone di locazione in base alle fasce di reddito**, soggiace ai seguenti criteri, stabiliti dall'art. 30 della L.R. 10/2014:

a) 15% per gli assegnatari con reddito annuo complessivo del nucleo familiare, derivante esclusivamente da pensione, non superiore all'importo di una pensione minima INPS per la generalità dei lavori aumentato dell'importo di una pensione sociale;

b) 33% per gli assegnatari con reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite di assegnazione diminuito del 40 per cento;

c) 55% agli assegnatari con reddito annuo complessivo superiore all'importo di cui alla lettera b) e non superiore al limite per l'assegnazione diminuito del 20 per cento;

d) 75% agli assegnatari con reddito annuo complessivo del nucleo familiare superiore all'importo di cui alla lettera c) e non superiore al limite di assegnazione;

e) 90% agli assegnatari con reddito annuo complessivo del nucleo familiare superiore all'importo di cui alla lettera d) e non superiore al limite di assegnazione aumentato del 25 per cento;

f) 100% agli assegnatari con reddito annuo complessivo del nucleo familiare superiore all'importo di cui alla lettera e) e fino al limite di decadenza;

g) limitatamente ai nuclei familiari che non godono di redditi derivanti da lavoro autonomo e aventi redditi compresi fra lo zero e il limite di decadenza, il canone di locazione, su richiesta degli stessi, è ridotto, ove risulti superiore, alla misura dell'11 per cento del reddito complessivo annuo del nucleo familiare degli assegnatari medesimi.

Va altresì evidenziato che a seguito di richiesta motivata dell'Agenzia proprietaria e previa autorizzazione della Giunta regionale, sentito il comune nonché le organizzazioni sindacali confederali e quelle degli inquilini e



assegnatari, possono essere stabilite diverse misure del canone per gli alloggi ubicati in zone di particolare pregio o in centro storico, che comunque non può essere superiore al canone concordato di cui all'articolo 1, comma 2, della legge 9 dicembre 1998, n. 431 (Disciplina delle locazioni e del rilascio degli immobili adibiti ad uso abitativo).

Il canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica viene aggiornato ogni anno in misura pari al 75 per cento della variazione, accertata dall'ISTAT, dell'indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati verificatasi nell'anno precedente (L.R. 10/2014).

## IL CONTRATTO

Successivamente al provvedimento di assegnazione e, nel caso di complesso di nuova costruzione, dopo aver espletato, di concerto con il Comune, le operazioni di scelta dell'alloggio, viene stipulato il contratto di locazione previa determinazione del canone di locazione.

### Per la stipula è necessario:

- provvedere al versamento della cauzione pari a due mensilità, del primo fitto anticipato, dei diritti amministrativi e della quota pari al 50% delle spese di registrazione; a tal fine vengono inviati all'assegnatario tutti i bollettini necessari ai predetti versamenti;
- fornire le marche da bollo previste dalla vigente normativa sull'imposta di bollo;
- consegnare la fotocopia di un documento di identità valido e del codice fiscale.

Il contratto di locazione viene sottoscritto dall'assegnatario e dal coniuge in duplice copia (una per l'assegnatario) e viene trasmesso telematicamente agli uffici competenti del Ministero delle Finanze per la registrazione. All'atto della stipula viene consegnato il Regolamento per l'AUTOGESTIONE dei Servizi comuni



da parte degli Assegnatari di alloggi di E.R.P. e Sociale, approvato con Delibera di Giunta Regionale n. 685 del 09/05/2017, pubblicata sul BURP n. 59 del 23/05/2017.

Successivamente alla stipula del contratto viene effettuata la consegna dell'alloggio da parte di un tecnico dell'Arca Puglia centrale che provvede a redigere apposito verbale. L'alloggio deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario entro trenta giorni dalla data di consegna o, se si tratta di lavoratore emigrato all'estero, entro sessanta giorni, salvo proroga da concedersi da parte dell'Agenzia a seguito di istanza motivata. L'inosservanza di tali termini comporta la decadenza dall'assegnazione.

**Il pagamento del canone di locazione è uno specifico obbligo dell'assegnatario e va effettuato entro il 10° giorno del mese di riferimento,** mediante i bollettini prestampati emessi dall'Agenzia e recanti il codice dell'assegnatario, l'importo da corrispondere e l'indicazione analitica delle singole causali di addebito. I bollettini sono inviati ogni due mesi all'indirizzo di ciascun assegnatario e si possono

pagare presso qualsiasi ufficio postale o secondo le modalità surriportate.



# MOROSITÀ DEL PAGAMENTO DEL CANONE

*(Art.15 Legge regionale n. 10/14 - Regolamento per la definizione in fase amministrativa delle posizioni debitorie approvato con Decreto n.81/2016)*

**La morosità superiore a tre mesi nel pagamento del canone di locazione comporta la risoluzione del contratto, con conseguente decadenza dall'assegnazione.**

La morosità può essere sanata, qualora il pagamento della somma dovuta avvenga nel termine perentorio di trenta giorni dalla messa in mora.

E' possibile rateizzare il debito secondo le modalità stabilite dall'amministrazione, con apposito Regolamento. Il pagamento rateale comporta la corresponsione degli interessi pari al tasso ufficiale di sconto. Il mancato pagamento di tre rate consecutive determina la risoluzione dell'accordo e in tal caso l'Agenzia agisce ai sensi di legge con aggravio di spese e oneri vari.

La morosità dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia dell'assegnatario non è causa di risoluzione del contratto qualora ne siano derivate l'impossibilità o la grave difficoltà,

accertata dall'Agenzia di effettuare il regolare pagamento del canone di locazione.

L'Arca Puglia Centrale, acquisito il parere del Comune, può concedere un ulteriore periodo di proroga, comunque non superiore ai sei mesi, prima di procedere alla risoluzione del contratto.

L'Agenzia, con provvedimento contenente il termine per il rilascio dell'immobile, procede alla risoluzione del contratto in caso di morosità.

Il provvedimento di decadenza redatto dal Comune anche su proposta dell'Ente gestore, costituisce titolo esecutivo nei confronti dell'assegnatario e di chi occupa l'alloggio ed il termine per il rilascio non può essere superiore a trenta giorni e non è soggetto a proroga.

Nei confronti degli assegnatari inadempienti per morosità l'Agenzia può applicare le procedure previste dall'articolo 32 del testo unico delle disposizioni sull'edilizia popolare ed economica, approvato con regio decreto 28 aprile 1938, n. 1165.



L'Arca Puglia Centrale, con Decreto dell'Amministratore Unico n.81 del 25/10/2016 ha approvato, di concerto con le Associazioni degli Inquilini, un Regolamento per la definizione in fase amministrativa delle posizioni debitorie.

L'assegnatario destinatario di provvedimento di decadenza, ha il diritto di avanzare ricorso alla Commissione Provinciale ai sensi dell'art.42 della L.R. n.10/2014.

## COMUNICAZIONI AGLI INQUILINI SULLA MOROSITÀ

Ogni bimestre, contestualmente all'invio dei bollettini di pagamento, ARCA Puglia Centrale di Bari fornisce all'inquilino informazione circa la regolarità dei propri pagamenti o, in caso contrario, viene quantificato il debito maturato, aggiornato a 4 mesi precedenti.

## IL FONDO SOCIALE

L'Ente gestore istituisce, secondo le modalità stabilite dalla Giunta regionale, un fondo sociale da utilizzarsi per la corresponsione di contributi agli assegnatari che non siano in grado di sostenere l'onere per il pagamento del canone di locazione e per il rimborso dei servizi prestati dall'Agenzia, nonché per i cambi di alloggio, con diritto prioritario per gli assegnatari che versano in condizioni di morosità dovuta a stato di disoccupazione o grave malattia.

### Sono destinati al fondo sociale:

- a) quota parte dei canoni percepiti dall'ente gestore per la locazione di immobili per uso diverso da quello di abitazione;
- b) una parte della quota per spese generali e di amministrazione, determinata annualmente dalla Giunta regionale;
- c) i contributi integrativi messi a disposizione dal comune.

Al fondo sociale può contribuire la Regione con finanziamenti stabiliti annualmente con le leggi di bilancio. (L.R. 10/2014 art. 33).



# RISOLUZIONE E DECADENZA DEL RAPPORTO DI LOCAZIONE

La decadenza dall'assegnazione, ai sensi dell'art.17 della L.R. 10/2014, viene dichiarata dal Comune nel quale è ubicato l'alloggio, anche su proposta dell'Ente gestore, nei casi in cui l'assegnatario:

- non occupi l'alloggio nel termine indicato all'atto di consegna di cui all'art. 11 della Legge n. 10/2014;
- abbia ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- non abiti stabilmente nell'alloggio assegnato o ne muti la destinazione d'uso;
- abbia adibito l'alloggio ad attività illecite o immorali;
- fruisca di un reddito annuo complessivo per il nucleo familiare superiore al limite stabilito per la permanenza;

La decadenza dall'assegnazione comporta la risoluzione di diritto del contratto e il rilascio immediato dell'alloggio. Il Comune può concedere, solo una volta, un termine non eccedente i sei mesi per il rilascio dell'immobile. Il provvedimento di decadenza deve contenere l'avviso che, in caso di inottemperanza all'intimazione di rilascio dell'alloggio nei termini assegnati, oltre l'esecuzione dell'ordinanza, sarà irrogata la sanzione amministrativa pecuniaria

nella misura stabilita dalla Giunta regionale. La morosità superiore a 3 mesi nel pagamento del canone di locazione è causa di risoluzione del contratto con conseguente decadenza dall'assegnazione.





# COMUNICAZIONI DEGLI ASSEGNATARI

## CAPITOLO *Quattro*



## MODIFICHE DEL NUCLEO FAMILIARE

**L'alloggio di E.R.P. deve essere stabilmente occupato dall'assegnatario e dai componenti del suo nucleo familiare così come risulta dallo "stato di famiglia".**

In virtù di quanto disposto dall'art.13 della L.R. 10/2014, l'ampliamento stabile del nucleo familiare entro il primo grado di parentela é ammissibile qualora non comporti la perdita di uno qualsiasi dei requisiti previsti per la permanenza, previa verifica e autorizzazione da parte dell'Agenzia.

L'ampliamento stabile del nucleo familiare istituisce, per il nuovo componente autorizzato, il diritto al subentro con relativa applicazione della normativa di gestione.

E' altresì ammessa, previa autorizzazione dell'Agenzia, l'ospitalità temporanea di terze persone, per un periodo non superiore a un anno, rinnovabile solo qualora l'istanza dell'assegnatario scaturisca da obiettive esigenze di assistenza a tempo determinato o da altro giustificato motivo da valutarsi da parte dell'Agenzia stessa.

Tale ospitalità a titolo precario non ingenera nessun diritto al subentro e non comporta nessuna variazione di carattere gestionale.

E' importante evidenziare che in caso di separazione, di scioglimento del matrimonio, ovvero di cessazione degli effetti civili del medesimo, l'Agenzia provvede all'eventuale voltura del contratto di locazione uniformandosi alla decisione del giudice, previa verifica della sussistenza di tutti i requisiti di permanenza nell'alloggio in capo al subentrante.

In caso di cessazione della convivenza more uxorio, al conduttore succede nel contratto il convivente cui sia affidata la prole.

In caso di separazione di fatto dei coniugi, ovvero di scioglimento consensuale della convivenza more uxorio, al conduttore succede nel contratto il coniuge o il convivente separato, se tra i coniugi o tra i conviventi si sia così convenuto. (Legge 20 maggio 2016 n. 76);

Fermo restando che, al momento della voltura del contratto, l'Agenzia verifichi che non sussistano per il subentrante e per gli altri componenti del nucleo familiare, condizioni ostative alla permanenza nell'alloggio.



## ALLONTANAMENTO DALL'ALLOGGIO

L'assegnatario che per ragioni straordinarie e gravi, deve assentarsi temporaneamente dall'alloggio, da solo o unitamente al proprio nucleo familiare, deve chiedere l'autorizzazione all'Agenzia, compilando l'apposito modulo. La comunicazione deve indicare le motivazioni dell'allontanamento e deve essere debitamente documentata. L'Agenzia, valutata la documentazione presentata, autorizza o meno l'allontanamento dall'alloggio e si riserva di verificare sia lo stato di occupazione dell'alloggio nel periodo di allontanamento dell'inquilino, sia l'effettivo rientro dello stesso nell'alloggio al termine del periodo previsto di assenza. In caso di allontanamento non autorizzato, l'abbandono dell'alloggio determina la perdita dei requisiti necessari per la permanenza duratura e stabile e l'Agenzia chiede al Comune, nel quale insiste l'alloggio, di avviare la procedura di decadenza dall'assegnazione. Non è consentito ospitare terze persone nel periodo di allontanamento dall'alloggio.

## AUTORIZZAZIONE ALLO SCAMBIO CONSENSUALE DEGLI ALLOGGI

*(Art. 41 comma 4 Legge regionale n. 10/14)*

Sono consentiti gli scambi consensuali tra gli assegnatari, su proposta degli stessi, del comune o dall'Ente gestore. Se lo scambio è proposto dagli assegnatari è necessaria la preventiva autorizzazione dell'Agenzia. L'Agenzia provvede al rilascio del nulla osta previa verifica della sussistenza dei requisiti per il mantenimento dell'alloggio, del rispetto dello standard abitavo e l'assenza di morosità.



# OSPITALITÀ TEMPORANEA DI TERZE PERSONE

*(Art. 13 comma 4 Legge regionale n. 10/14)*

E' ammessa l'ospitalità temporanea di terze persone, previa autorizzazione da parte dell'Ente Gestore, per un periodo non superiore a un anno, rinnovabile solo qualora l'istanza dell'assegnatario scaturisca da obiettive esigenze di assistenza a tempo determinato o da altro giustificato motivo da valutarsi da parte dell'Agenzia.

Tale ospitalità a titolo precario non ingenera nessun diritto al subentro e non comporta nessuna variazione di carattere gestionale. L'interessato, munito del nulla osta dell'Agenzia, richiede al Comune di competenza la variazione della residenza.

In tutte le procedure amministrative verrà riportato, ai sensi della legge n. 241/90, il nominativo del responsabile del procedimento.





Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# ACQUISTO E ALIENAZIONE DEGLI ALLOGGI

CAPITOLO *Cinque*



# ACQUISTO E ALIENAZIONE DEGLI ALLOGGI

## L'ACQUISTO

*(L.n. 560/93 - Legge regionale n. 19/2011)*

La vendita degli alloggi di edilizia residenziale pubblica è disciplinata da specifici provvedimenti legislativi quali, oltre ad autorizzare la dismissione di un determinato numero di unità abitative, definiscono i criteri per la determinazione del prezzo di cessione. Non tutti gli alloggi di erp sono in vendita ma solo quelli rientranti nei piani di cessione predisposti dall'Agenzia ed approvata dalla Regione Puglia. La vendita degli alloggi è possibile solo in favore dei legittimi assegnatari e loro conviventi da almeno cinque anni. Qualora l'inquilino abbia eseguito abusi edilizi (verande etc) gli stessi dovranno esibire l'avvenuta concessione della relativa sanatoria.

L'Agenzia invita gli assegnatari di alloggi compresi nei piani di vendita dell'Ente in condominio misto una lettera di proposta di acquisto con indicazione del prezzo di vendita, del relativo acconto da versare e della rateizzazione della restante cifra sino ad un massimo di anni 15. Nel caso l'assegnatario dichiara la propria volontà all'acquisto, l'ufficio preposto verifica in capo all'interessato il

possesso dei requisiti previsti dalla legge e comunica la documentazione necessaria per l'avvio del procedimento di riscatto.

Hanno titolo all'acquisto degli alloggi gli assegnatari o i loro familiari conviventi, che non siano in mora con il pagamento dei canoni di locazione e degli oneri accessori e delle spese di manutenzione straordinaria effettuate dall'Agenzia.

Il prezzo di cessione dell'alloggio viene determinato moltiplicando la rendita catastale x 100 + 5% di rivalutazione, con riduzione dall'1% fino al 20% per ogni anno di vetustà dell'immobile. Il prezzo così determinato è maggiorato dei costi sostenuti per gli interventi di manutenzione straordinaria, di risanamento conservativo e/o di ristrutturazione eseguite dall'Ente o rimborsate in favore del Condominio.



Le modalità di pagamento per l'acquisto dell'alloggio sono:

- **pagamento in unica soluzione del prezzo di cessione:** in tal caso l'assegnatario ha diritto ad una ulteriore riduzione del prezzo del 10%;

- **pagamento immediato solo del 30% del prezzo di cessione,** con dilazione del pagamento della parte rimanente in non più di 15 anni, ad un interesse pari al tasso legale, previa iscrizione ipotecaria, a garanzia dell'Agenzia, della parte del prezzo dilazionata;

- **pagamento in unica soluzione dei costi sostenuti dall'Ente per gli interventi di manutenzione straordinaria,** di risanamento conservativo, di ristrutturazione eseguite dall'Ente o rimborsate in favore del Condominio ai sensi della Legge n.136 del 30/04/1999.

Si precisa che ai sensi del comma 7 dell'art.1 della legge n. 560/93, gli assegnatari ultrasessantenni o portatori di handicap, qualora non intendono acquistare l'alloggio assegnato e condotto in locazione, rimangono assegnatari del medesimo, che non può essere alienato a terzi.

## DIRITTO DI PRELAZIONE ARCA PER ALIENAZIONE A TERZI DI IMMOBILE ERP

Per un periodo di dieci anni o, nel caso di pagamento rateizzato, fino a quando non è stato pagato interamente il prezzo, l'alloggio acquistato dall'Agenzia non può essere in alcun modo alienato, donato, né può essere modificata la destinazione d'uso. Trascorso detto termine, l'alloggio può essere alienato previa estinzione del diritto di prelazione spettante all'ARCA.

Per gli alloggi riscattati ai sensi della Legge 513/77, l'interessato che volesse rivendere l'immobile, dovrà inoltrare idonea richiesta (come da modello disponibile nella sezione modulistica del sito istituzionale) e versare una somma pari al 10% + IVA del valore catastale dell'alloggio, in virtù di quanto previsto dall'art. 25 della Legge 560/93.



# ESTINZIONE DIRITTO DI PRELAZIONE

*(Legge 560/1993)*

A richiesta scritta dell'interessato, che compila il modulo predefinito dall'Agenzia, presentandolo alla stessa direttamente:

- a mezzo posta all'Arca Puglia Centrale, Via Francesco Crispi, 85/a, 70123 Bari (BA);  
- tramite e.mail:

info@arcapugliacentrale.gov.it,

pec: info@pec.arcapugliacentrale.gov.it,

- o per il tramite delle organizzazioni sindacali rappresentative dell'utenza.

Il diritto di prelazione in capo all'Agenzia si estingue con la richiesta dell'interessato e il versamento della relativa somma comunicata dall'ente.

La domanda può essere presentata anche:

- dal familiare convivente, in nome e per conto dell'assegnatario che ha riscattato l'alloggio;
- delegato;
- erede dell'assegnatario, in nome e per conto degli altri eredi.

Alla presentazione della domanda e della documentazione necessaria, l'ufficio competente controllerà che il prezzo dell'alloggio sia stato interamente versato e che sia decorso il

termine previsto dalla legge durante il quale vige il divieto di vendita dell'alloggio. Dopo l'istruttoria della pratica, verrà comunicata la somma da versare all'Agenzia, pari al 10% + IVA vigente del valore catastale dell'alloggio e le modalità di versamento.

Solo a seguito dell'avvenuto pagamento di quanto dovuto si rilascerà dichiarazione di estinzione del diritto di prelazione.

## CANCELLAZIONE DELL'IPOTECA

L'istante, tramite apposito modulo presente sul sito istituzionale, chiede la cancellazione di ipoteca gravante sull'alloggio precedentemente riscattato. L'Ufficio, sulla scorta dell'atto di acquisto e previa verifica dell'avvenuto pagamento delle rate di riscatto, darà comunicazione all'interessato o al notaio (scelto dallo stesso utente) per la definizione della cancellazione dell'ipoteca tramite apposito atto.





arca

Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

**CAPITOLO** Sei



## CURA DELL'ALLOGGIO

*Per "manutenzione" si intendono tutti gli interventi mirati alla conservazione e utilizzo dello stabile e delle sue pertinenze, degli alloggi in esso contenuti e della funzionalità di tutti gli impianti di servizio.*

*La manutenzione ordinaria comprende gli interventi che devono essere eseguiti per mantenere lo stato di efficienza degli alloggi, del fabbricato, degli impianti.*

*Caratteristica della manutenzione ordinaria è il mantenimento degli elementi di finitura, degli impianti tecnologici e loro componenti, attraverso opere di riparazione e/o sostituzione dell'esistente, tinteggiatura pareti, verniciature di porte e garage, rivestimenti interni ed esterni, sostituzione di elementi tecnologici obsoleti dell'impianto di ascensore.*

*Gli assegnatari hanno l'obbligo di mantenere con cura l'alloggio provvedendo direttamente alle riparazioni di loro competenza. In mancanza di precise indicazioni sulle competenze si fa riferimento al codice civile.*

L'inquilino è il primo responsabile della buona tenuta dell'alloggio assegnato, degli spazi e dei servizi di uso comune, provvedendo anche alla cura e alla pulizia degli stessi. Sono infatti a carico dell'inquilino tutti gli interventi di riparazione o sostituzione dovuti a negligenza o incuria.

A tal fine si raccomanda di prestare la massima attenzione nella cura e nella manutenzione del proprio alloggio e di mantenere pulito e ordinato lo spazio condiviso con gli altri condomini, evitando di gettare per terra, sulle scale e dalla finestra, pezzi di carta, mozziconi di sigarette e o altro. Anche i cortili, i giardini, gli ascensori, i pianerottoli, le scale, gli spazi comuni delle cantine, sono a disposizione di tutti i condomini e come tali devono essere mantenuti in buono stato.



## LAVORI DI MANUTENZIONE A CARICO DEGLI ASSEGNATARI

Tutti lavori di ordinaria manutenzione dell'alloggio e delle parti comuni:

-la manutenzione ordinaria, compresa la riparazione di tutti i danni o deterioramenti causati, per il cattivo uso e negligenza, all'alloggio e delle sue pertinenze;

- le riparazioni e le manutenzioni necessarie in conseguenza all'uso dei beni, degli impianti e/o parti essi, interni e/o esterni alle unità immobiliari assegnate in locazione:

- riparazione o sostituzione di componenti degli impianti idrico-sanitari, di riscaldamento o del gas;
- riparazione, integrazione e sostituzione dell'impianto elettrico, telefonico;
- sostituzione di vetri, persiane, serrande, avvolgibili, portoncini, porte e finestre e relative maniglie e accessori di funzionamento;
- riparazione o sostituzione pavimento e rivestimento murale; ripristino tratti di intonaco, tinteggiatura pareti.

## LAVORI DI MANUTENZIONE A CARICO DELL'AGENZIA

**NUMERO VERDE:  
800 66 10 40**

Gli interventi a carico dell'Arca Puglia Centrale sono eseguiti sulla base della programmazione dell'attività manutentiva e su segnalazione da parte dell'assegnatario o per il tramite della propria Organizzazione Sindacale degli inquilini.

Per la gestione dei servizi e per l'esecuzione dei lavori, l'Agenzia si avvale di Imprese specializzate individuate tramite gare di appalto, nel rispetto della normativa del codice sugli appalti pubblici.

La richiesta dell'utente viene registrata mediante attribuzione di un numero progressivo e l'Ufficio competente provvede:

- al sopralluogo da parte del personale preposto e alla redazione di relativo verbale;
- alla verifica della tipologia dell'intervento manutentivo richiesto, accertando se si tratti di un intervento a carico dell'ARCA o dell'inquilino assegnatario.



# CHIEDERE UN INTERVENTO DI MANUTENZIONE

In quest'ultimo caso al richiedente viene comunicato il diniego specificando le motivazioni;

- alla consegna dell'ordinativo di lavoro all'impresa incaricata;
- qualora il richiedente sia un utente abusivo, il lavoro verrà eseguito soltanto in caso procuri danno al fabbricato e/o all'inquilino, legittimo assegnatario, sovrastante o sottostante;

L'Agenzia deve eseguire apposito sopralluogo, direttamente o attraverso propri incaricati, alla verifica di quanto segnalato ed attribuire opportuno codice in virtù della gravità dell'intervento segnalato.

Nel caso in cui l'intervento richiesto dovesse non essere a carico dell'Ente proprietario, si procederà al riscontro scritto all'assegnatario e/o alla sua Organizzazione Sindacale.

La tempistica dell'esecuzione dei lavori varierà a seconda della gravità dell'intervento da eseguire.

*(Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale – Approvato con Delibera di Giunta Regionale N. 685/2017 – Decreto Arca Puglia Centrale n.66/2017 – Disposizioni Carta dei Servizi 2002 – Disposizioni Appendice della Carta dei Servizi 2012 – Istituzione "Automanutenzione")*

## **L'assegnatario può presentare la segnalazione:**

1. per iscritto;
2. per telefono al numero verde provvisto di segnalazione passante;
3. via mail, via pec;
4. recandosi presso l'ufficio URP dell'Agenzia;
5. attraverso richiesta on-line;
6. per il tramite della propria Organizzazione Sindacale degli inquilini ed assegnatari.

Nei giorni e orari di chiusura dell'Agenzia, e per i soli casi di emergenza, è attivo il call center per richiedere gli interventi di manutenzione.



# LAVORI CON RICONOSCIMENTO DI CONTRIBUTO (AUTOMANUTENZIONE)

**L'assegnatario, anziché richiedere un intervento di manutenzione di competenza dell'ARCA Puglia Centrale, può chiedere l'autorizzazione ad intervenire a propria cura anticipando le relative spese, previa autorizzazione dall'Ente proprietario.**

La richiesta di Automantenzione a rimborso dovrà essere presentata su apposito modulo prescritto dall'ARCA Puglia Centrale che indica tutta la documentazione da allegare.

Si specifica che il rimborso potrà essere eseguito solo a mezzo bonifico bancario e/o assegno circolare non trasferibile.

Ricevuta la richiesta, corredata dalla documentazione specificata nell'apposita modulistica presente sul sito dell'Agenzia, l'Ufficio competente verifica:

- la tipologia dei lavori da eseguire;
- rispetto degli adempimenti vigenti tecnici-amministrativi comunali e di settore.

Nel caso in cui l'inquilino a cui è stato autorizzato l'intervento risulti moroso, il rimborso sarà decurtato dell'importo dovuto all'Agenzia per canoni e/o servizi.

Effettuata la stima dei lavori sulla base dell'elenco dei prezzi in dotazione all'Ufficio competente, viene individuato l'importo ammesso a contributo.

In caso di presentazione di fattura superiore, all'inquilino sarà comunque rimborsato quanto consentito dall'elenco prezzi dell'Ente.

Se l'autorizzazione è concessa l'importo verrà erogato dall'Agenzia all'atto della comunicazione di ultimazione dei lavori con allegata la documentazione tecnico-amministrativa richiesta.

## **Tipologia dei lavori:**

- **Sostituzione caldaia;**
- **Adeguamento impianto elettrico alla normativa vigente;**
- **Sostituzione serramenti esterni se vetusti e mal funzionanti;**
- **Rifacimento impianti idrici fognanti di bagno e cucina qualora non a norma.**



## LAVORI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

La programmazione dei lavori di manutenzione del patrimonio immobiliare dell'ARCA Puglia Centrale individua i lotti che necessitano di interventi manutentivi (straordinaria e di recupero).

Ciascun intervento è condotto secondo le procedure stabilite dalla normativa in materia di lavori pubblici.

Le procedure sono suddivise nelle seguenti fasi:

- progettazione preliminare, definitiva ed esecutiva;
- gara per l'affidamento dei lavori;
- esecuzione dei lavori;
- collaudo tecnico-amministrativo finale.

## AUTORIZZAZIONE AD ESEGUIRE LAVORI IN PROPRIO SENZA RIMBORSO (NULLA-OSTA)

L'assegnatario è tenuto a non eseguire nell'alloggio e nell'edificio opere senza autorizzazione e modifiche agli impianti esistenti. Per eseguire lavori a sua cura e spesa, l'assegnatario deve richiedere nulla-osta dell'Arca Puglia Centrale tramite inoltro di apposito modulo compilato. L'Ufficio competente, verificata la compatibilità dell'intervento richiesto rispetto alla destinazione, alle caratteristiche architettoniche e strutturali dell'immobile, rilascia l'autorizzazione. I lavori autorizzati devono essere eseguiti a carico dell'assegnatario nel rispetto della normativa edilizia vigente e delle eventuali prescrizioni indicate dall'Agenzia. Qualora da tali interventi autorizzati dall'Agenzia, derivino danni all'alloggio, ad altri alloggi, o a terzi, risponde direttamente l'assegnatario. Al termine del rapporto di locazione, eventuali miglioramenti, addizioni o modifiche autorizzate, non comportano in capo all'assegnatario diritto ad alcuna indennità. L'Agenzia ha il diritto di richiedere all'assegnatario che l'alloggio da riconsegnare sia riportato allo stato iniziale a spese dell'assegnatario.



# ELIMINAZIONE BARRIERE ARCHITETTONICHE

L'assegnatario può richiedere l'eliminazione delle barriere architettoniche esistenti tramite inoltrare di apposito modulo compilato ed inviato a mezzo posta, mail, o per il tramite delle Organizzazioni Sindacali degli inquilini ed assegnatari.

L'Ufficio competente, verifica la richiesta documentata dell'assegnatario o dell'amministratore dello stabile, provvede ad effettuare gli interventi tecnicamente possibili atti a garantire l'accessibilità all'alloggio e alle parti comuni solo nel caso in cui l'assegnatario, o un componente del proprio nucleo familiare, sia affetto da gravi difficoltà motorie, sensoriali o psichiche.

Nel caso in cui non sia possibile realizzare modifiche pienamente rispondenti alle necessità del richiedente, l'Agenzia favorisce lo scambio con altro alloggio idoneo o più facilmente ristrutturabile.

Nel caso in cui la richiesta scaturisce da evidenti difficoltà rivenienti da portatore di handicap dell'assegnatario o di

uno dei componenti il nucleo familiare, l'ARCA provvederà, se richiesto, all'adeguamento del vano bagno per disabili tale da intendersi:

- Sostituzione della vasca da bagno con adeguato piatto doccia;
- Sostituzione della tazza per disabili con relativo supporto e/o accessori;
- Ampliamento dell'accesso al vano bagno se necessario ovvero se il diversamente abile risulti in carrozzina.





Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# AUTOGESTIONE DEGLI ALLOGGI

## CAPITOLO Sette





*(Regolamento per l'autogestione dei servizi comuni da parte degli assegnatari di alloggi di e.r.p. e sociale – Approvato con Delibera di Giunta Regionale N. 685/2017 – Decreto Arca Puglia Centrale n.66/2017)*

L'autogestione è finalizzata alla manutenzione ed al godimento ottimale dei servizi e degli spazi comuni:

- la conduzione e la manutenzione ordinaria dei servizi, degli impianti, degli spazi e delle parti comuni, nel rispetto di quanto previsto nel Regolamento per gli assegnatari in locazione;
- la pulizia e l'uso delle parti comuni;
- l'erogazione dei servizi comuni, quali fornitura dell'acqua, dell'energia e del riscaldamento.

## COSTITUZIONE

L'ARCA Puglia Centrale, nei fabbricati in cui gli alloggi sono tutti di proprietà dell'Ente, attiva l'autogestione dei servizi accessori, degli spazi, delle parti comuni e della manutenzione degli alloggi. L'Agenzia fornisce assistenza tecnica, amministrativa e legale necessaria per la costituzione dell'autogestione e il relativo funzionamento. L'autogestione è formalmente costituita mediante delibera approvata dall'apposita Assemblea convocata dall'ARCA Puglia Centrale.

Al momento della costituzione l'ARCA consegna il Regolamento dell'autogestione, le tabelle millesimali di riparto delle spese, una copia della Carta dei Servizi nonché una bozza standard di convocazione dell'autogestione condominiale, del bilancio preventivo e consuntivo. Viene nominato il Responsabile dell'Autogestione, al quale l'Agenzia consegna l'elenco dei nominativi degli assegnatari delle unità immobiliari rientranti nell'autogestione.

Ogni Autogestione deve obbligatoriamente essere titolare di un conto corrente dedicato postale e/o bancario vincolato, sul quale riversare gli incassi, ivi comprese le anticipazioni dell'Agenzia per morosità, e col quale gestire i pagamenti dei fornitori.



# IL RESPONSABILE DELL'AUTOGESTIONE

E' nominato dagli assegnatari al momento della costituzione dell'auto-gestione ed è scelto tra gli assegnatari o tra soggetti esterni. Se scelto tra gli assegnatari deve essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione. Se soggetto esterno non può rivestire incarichi in associazioni sindacali, di consumatori, in partiti politici, né può essere titolare di cariche elettive e di amministrazione in enti pubblici.

Il responsabile, con riferimento ai servizi gestiti direttamente dall'auto-gestione, ha la rappresentanza legale ai sensi e per gli effetti dell'art. 1131 cc. ed ha il compito di:

- sottoscrivere contratti con enti, società o aziende per la fornitura dei servizi comuni, ricercando le condizioni economiche migliori, nonché tutti gli altri contratti che si rendano necessari per l'attività gestionale;
- tenere l'anagrafe di coloro che occupano gli alloggi;
- comunicare all'Agenzia, con cadenza bimestrale, l'elenco aggiornato con le variazioni dei nuclei familiari occupanti gli alloggi;
- convocare le assemblee, eseguirne le relative deliberazioni e provvedere alla loro conservazione;

- operare il riparto delle spese sulla base delle tabelle, comunicarlo agli assegnatari e riscuotere le quote previa approvazione da parte dell'assemblea del bilancio preventivo e/o consuntivo;
- in caso di mancato pagamento, diffidare l'assegnatario e darne comunicazione tempestiva all'Agenzia con l'attivazione della procedura di anticipazione (ex art. 35 L.R. 10/2014);
- occuparsi della gestione contabile dell'auto-gestione (conservare e aggiornare il libro di cassa evidenziando le entrate e le uscite);
- rendere conto della propria gestione alla fine di ogni anno all'assemblea e trasmettere il bilancio approvato all'Agenzia;
- presentare all'Assemblea (entro il 30 aprile di ogni anno) il rendiconto annuale e il preventivo per la gestione dell'anno successivo;
- trasmettere copia dei preventivi delle spese annuali e del rendiconto ad ogni assegnatario almeno cinque giorni prima della data fissata per l'assemblea;
- informare l'Agenzia degli interventi di manutenzione straordinaria necessari;
- ricevere gli atti giudiziari e amministrativi per conto dell'auto-gestione;



# ASSEMBLEA DI AUTOGESTIONE

- curare i rapporti con l'ARCA Puglia Centrale. Il mancato adempimento dei propri compiti può comportare la revoca dell'incarico da parte degli assegnatari, oltre ad eventuale risarcimento dei danni provocati.

Nel caso in cui vi siano beni o servizi comuni a più edifici affidati ad autogestioni differenti, è nominato un unico responsabile che per tali beni e servizi rappresenta le unità interessate nei confronti dell'Agenzia.

Al Responsabile dell'Autogestione, l'Agenzia fornisce l'Elenco degli assegnatari ed il Responsabile dell'Autogestione è tenuto a comunicare le eventuali modifiche degli assegnatari della palazzina agli Uffici dell'Agenzia.

Analogamente l'ARCA comunicherà tempestivamente al Responsabile dell'Autogestione eventuali nuovi assegnatari.

L'Assemblea si riunisce:

- in via ordinaria: almeno una volta l'anno e comunque entro 4 mesi dalla chiusura dell'esercizio finanziario per l'approvazione del rendiconto, l'approvazione bilancio di previsione e l'approvazione del relativo riparto delle spese tra gli assegnatari e i proprietari delle unità riscattate;

- in via straordinaria:

- su richiesta scritta e motivata dell'ARCA Puglia Centrale;

- su richiesta, con indicazione dell'ordine del giorno, di almeno 1/6 degli assegnatari;

- tutte le volte che il responsabile dell'autogestione lo reputi necessario;

E' convocata dal responsabile dell'autogestione mediante comunicazione scritta all'Agenzia e a ciascun assegnatario delle varie unità immobiliari, e deve pervenire almeno 5 giorni prima della data fissata.

Nell'ambito dell'assemblea, di volta in volta, sono nominati un presidente e un segretario.



Ogni assegnatario può farsi rappresentare da altro assegnatario o altra persona, tranne che dal responsabile dell'autogestione, con delega scritta. Non sono ammesse più di due deleghe alla stessa persona.

L'Assemblea ha la facoltà esclusiva di approvare i Bilanci Consuntivo e Preventivo e di procedere alla nomina/revoca del rappresentante dell'Autogestione.

## IL RUOLO DELLA AGENZIA NELLA AUTOGESTIONE

L'Agenzia può verificare il buon andamento, la correttezza e l'economicità nella gestione dei beni e servizi comuni, effettuando verifiche periodiche, ispezioni in loco, richiesta di documentazione (bilanci, verbali o ogni altro documento necessario) e ogni altra attività necessaria.

Nel caso in cui siano rilevate irregolarità di gestione e/o mancata erogazione dei servizi accessori, imputabili al responsabile dell'autogestione, l'organismo che ha provveduto alla sua nomina, ha la facoltà di revocare il mandato affidatogli e, contestualmente può adottare le misure necessarie volte al ripristino della regolarità e buon andamento della gestione ivi compreso la nomina del nuovo responsabile dell'autogestione.



# PAGAMENTO QUOTE AUTOGESTIONE E MOROSITÀ

Gli assegnatari sono tenuti a pagare le quote per il funzionamento dell'autogestione, secondo le modalità e le scadenze deliberate dall'Assemblea. Il responsabile dell'Autogestione decorsi 10 gg dal mancato pagamento diffida l'assegnatario ad effettuare, entro un termine perentorio il versamento delle quote insolute. In caso di inottemperanza relativa al pagamento di almeno due mensilità il responsabile dell'autogestione trasmette all'Agenzia tutta la documentazione relativa attivando la procedura di anticipazione (ex art. 35 della L.R. 10/2014), secondo le disposizioni del competente Ufficio, che prevede l'invio di diffida controfirmata dal responsabile dell'autogestione e dal dirigente del settore amministrativo dell'Agenzia.

Gli assegnatari che si rendono morosi nel pagamento delle quote relative ai servizi accessori nei confronti dell'autogestione sono considerati a tutti gli effetti inadempienti agli obblighi derivanti dal contratto di locazione. L'Agenzia, quindi, anticipa al Responsabile dell'Autogestione le somme dovute e procede al recupero delle stesse nei confronti dell'assegnatario

moroso e all'adozione di ogni altro provvedimento e azione di sua competenza.

L'Agenzia effettuerà le eventuali anticipazioni al Responsabile dell'Autogestione, solo in presenza di Bilancio Preventivo e/o Consuntivo approvato dall'Assemblea nelle forme previste. Non verrà effettuata alcuna anticipazione in assenza del Bilancio Consuntivo approvato relativo all'esercizio precedente.

L'Agenzia verifica la gestione voce per voce e può chiedere al Responsabile dell'Autogestione, chiarimenti in ordine alla documentazione presentata in Bilancio.

L'Agenzia può convocare apposita riunione degli inquilini per la verifica della gestione e chiedere, in caso di irregolarità, la nomina di un nuovo Responsabile dell'Autogestione.



# LAVORI E SPESE A CARICO DELL'AUTOGESTIONE

Tra i lavori di competenza dell'auto-gestione rientrano tutti quegli interventi che riguardano la normale conduzione delle parti comuni, la manutenzione ordinaria e le forniture in genere:

- interventi che riguardano gli impianti centralizzati di riscaldamento, per l'approvvigionamento idrico e per lo smaltimento scarichi, impianto ascensore, impianto centralizzato TV, di illuminazione e impianti elettrici;
- manutenzione di qualsiasi genere sulle aree a verde condominiale, ivi compresi disinfestazione, interventi di rimozione e capitozzatura degli alberi;
- altri interventi manutentivi e/o danni causati da negligenza, riparazione e/o sostituzione di del portone della palazzina, infissi, vetrate, inferriate, cancellate, ringhiere condominiali, cassette postali;
- gestione "passi carrabili".

L'intervento per la sostituzione del portone d'ingresso del fabbricato sarà addebitabile al 50% a carico dell'Agenzia solo in caso di furto e/o danneggiamento dovuto ad atti vandalici debitamente documentati (denuncia all'autorità competente). Tutte le precedenti spese ricadono esclusivamente sugli assegnatari.





# TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

---

CAPITOLO *Otto*



# TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

|   | GIORNI |
|---|--------|
| <b>STIPULAZIONE DEI CONTRATTI E CONSEGNA DELLE CHIAVI DEGLI ALLOGGI ULTIMATI</b><br>dal ricevimento del verbale di scelta degli alloggi e dalla documentazione reddituale | 60     |
| <b>AUTORIZZAZIONE AL SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE</b><br>dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa              | 60     |
| <b>AUTORIZZAZIONE AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE</b><br>dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa                    | 30     |
| <b>OSPITALITÀ TEMPORANEA</b><br>dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa  | 45     |
| <b>AUTORIZZAZIONE DI SCAMBIO CONSENSUALE DI ALLOGGI</b><br>dal ricevimento della richiesta o dalla data di ricevimento della documentazione integrativa                   | 60     |
| <b>RIDUZIONE CANONE DI LOCAZIONE ART. 30 L.R. 10 DEL 2014</b><br>dalla richiesta  | 60     |



# TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

|   | GIORNI |
|---|--------|
| <b>RIDUZIONE CANONE DI LOCAZIONE PER DIMINUIZIONE DEL REDDITO ART.14 L.R. 10 DEL 2014</b><br>dalla richiesta dall'accertamento mediante documentazione valida ai fini fiscali delle circostanze segnalate dall'utente | 60     |
| <b>RICHIESTA DI VERIFICA DELL'AUTOGESTIONE</b><br>dal ricevimento della segnalazione  | 40     |
| <b>ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE DI RICHIAMO PER INADEMPIMENTO NEI CONFRONTI DELL'AUTOGESTIONE</b><br>dal ricevimento della segnalazione  | 30     |
| <b>RICHIESTA DI VERIFICA DELEGHE SINDACALI</b>  | 60     |
| <b>RILASCIO ESTRATTI CONTO</b>  | 15     |
| <b>MANUTENZIONE PER INCONVENIENTI CHE LIMITANO FORTEMENTE LA FRUIBILITÀ DELL'ALLOGGIO</b><br>dal ricevimento della segnalazione:effettuazione sopralluogo   | 15     |



## GIORNI

### **MANUTENZIONE RIFERITA AD INCONVENIENTI A CARATTERE ORDINARIO**

60

dal ricevimento della segnalazione:effettuazione sopralluogo

### **MANUTENZIONE RIFERITA A SITUAZIONI DI PERICOLO IMMINENTE PER LE QUALI L'UTENTE HA PROVVEDUTO AD INTERESSARE I VV.FF.; INTERVENTI IMMEDIATAMENTE NECESSARI A TUTELA DELLA PUBBLICA E PRIVATA INCOLUMITÀ**

dal ricevimento della segnalazione: effettuazione sopralluogo

1

dal ricevimento della segnalazione: inizio lavori

3

### **MANUTENZIONE ORDINARIA**

3

dalla data del sopralluogo;

- informazione all'utente in merito alle determinazioni assunte;
- eventuale emissione ordine di lavoro con relativa prevenzione;
- richiesta di convocazione assemblea ( se condominio misto).

### **MANUTENZIONE ORDINARIA ATTINENTE INCONVENIENTI CHE LIMITANO LA FRUIBILITÀ DELL'ALLOGGIO**

15

dalla data del sopralluogo o dalla data di approvazione dell'assemblea condominiale (qualora necessario): inizio esecuzione lavori da parte della ditta appaltatrice del servizio



# TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

GIORNI

## MANUTENZIONE ORDINARIA ATTINENTE INCONVENIENTI A CARATTERE ORDINARIO

dalla data del sopralluogo o dalla data di approvazione dell'assemblea condominiale (qualora necessario): **60**  
inizio esecuzione lavori da parte della ditta appaltatrice del servizio **120**

## MANUTENZIONE STRAORDINARIA

dalla data del sopralluogo; **60**  
- informazione all'utente in merito alle determinazioni assunte;  
- preventivazione lavoro (se necessario);  
- convocazione assemblea (se condominio misto).

## RISARCIMENTO DANNI AD UTENTI PER FATTI ADDEBIT- ABILI AGLI STESSI

dal ricevimento della segnalazione:attivazione procedura **3**

## ISTRUTTORIA PRATICHE ATTINENTI RICHIESTE DI CONTRIBUTO

dalla data richiesta: istruttoria pratica **30\***  
*\* se non diversamente previsto dai relativi regolamenti attuativi*



**GIORNI**

**AUTORIZZAZIONE PER L'ESTINZIONE DEL DIRITTO DI PRELAZIONE ART. 28 L. 513/77** 45

dalla richiesta

**RICHIESTA DI CANCELLAZIONE DELL'IPOTECA LEGALE PER ALLOGGI CEDUTI** 45

dalla richiesta

**RICHIESTA DI CANCELLAZIONE DELL'IPOTECA PER ALLOGGI DELLO STATO** 45

dalla richiesta

**RISCATTO ANTICIPATO** 45

dalla richiesta

**ACQUISTO ALLOGGI EX LEGGE 560/93** 60

dall'accertamento dei requisiti tecnici di alienazione



# TERMINI DI CONCLUSIONE DEI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

|  | GIORNI |
|--|--------|
| <b>ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE PER OCCUPAZIONI ABUSIVE E SENZA TITOLO</b><br>dal ricevimento della segnalazione (anche ufficio)  | 15     |
| <b>ATTIVAZIONE DELLE PROCEDURE SANZIONATORIE PER OCCUPAZIONI ABUSIVE E SENZA TITOLO</b><br>dal ricevimento della comunicazione di verifica della identità degli occupanti da parte delle Autorità competenti | 30     |
| <b>ATTIVAZIONE PROCEDURE PER IL RECUPERO DELLE MOROSITÀ</b>  | 15     |
| <b>RATEIZZAZIONE POSIZIONI DEBITORIE CON SOTTOSCRIZIONE DI CONCORDATO</b>  | 20     |
| <b>RISCONTRO AD EVENTUALI SEGNALAZIONI DELL'UTENZA</b>   | 30     |





arca

Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare



# RIFERIMENTI NORMATIVI

disponibili nella sezione  
**- carta dei servizi -**  
sul nostro sito internet  
[www.arcapugliacentrale.gov.it](http://www.arcapugliacentrale.gov.it)





Puglia Centrale

Agenzia Regionale  
per la Casa e l'Abitare





Segreteria informativa:  
BARI - Tel. 080.5295111  
BAT - Tel. 0883.590268



[www.arcapugliacentrale.gov.it](http://www.arcapugliacentrale.gov.it)  
[info@pec.arcapugliacentrale.gov.it](mailto:info@pec.arcapugliacentrale.gov.it)  
 [arcapugliacentrale](#)



Sede Arca Puglia Centrale  
Via F. Crispi 85/A - BARI



Numero verde  
800.66.10.40