

Azienda Regionale Territoriale per l'Edilizia
della Provincia di Imperia

Carta *dei* SERVIZI



PIAZZA RICCI 2 - 18100 IMPERIA

TEL 0183 76961

EMAIL info@arteim.it

SITO <https://www.arteim.it/>

Introduzione

La codificazione normativa dell'obbligo di pubblicazione della Carta dei Servizi si è avuta con il D.lgs. n.33/2013 come di recente modificato dal D.lgs. n. 97/2016 che, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 (c.d. Legge Anticorruzione), 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 Carta dei Servizi è un utile strumento di conoscenza, a disposizione di enti, operatori economici e ha lo scopo di informare e orientare la cittadinanza e l'utenza, descrivendo in particolare le modalità di accesso ai servizi che intendono offrire risposte all'emergenza abitativa.

Questo documento costituisce un impegno che la nostra Azienda assume con i cittadini e con gli utenti per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un **“patto - contratto”** per una qualità esplicita, controllabile, esigibile dei servizi erogati, dichiarando:

- obiettivi;
- riconoscendo specifici diritti e doveri;
- garantendo alti standard qualitativi;
- modalità e tempi del servizio;
- prevedendo la possibilità di reclami e di eventuali rimborsi agli utenti.

La maggior parte degli adempimenti dell'Azienda è regolata da norme di legge nazionali e regionali che disciplinano gli indirizzi, i requisiti dei destinatari e la realizzazione delle varie attività.

Validità della Carta

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° settembre 2024 e vengono aggiornati annualmente.

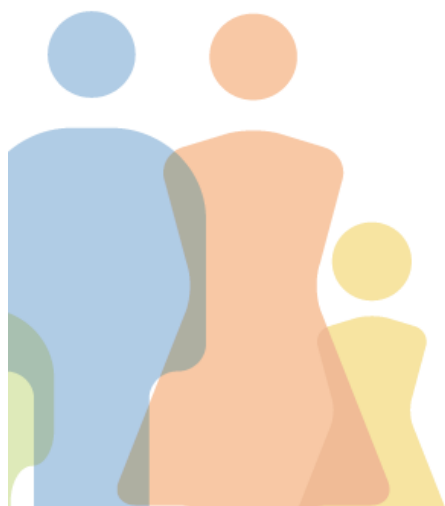
In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei Servizi.

Tutte le informazioni sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, all'indirizzo: <https://www.arteim.it/azienda/qualita-e-carta-dei-servizi/>



Sommario

Principi fondamentali	3
Vision	4
Mission	4
Valori	4
Servizi erogati	8
Standard di qualità	28
Diffusione e comunicazione	29
Diritti degli utenti	29
Rimborsi.....	30
Procedure di reclamo.....	30
Doveri degli utenti	30
Contatti	30



Principi fondamentali

❖ **Eguaglianza dei diritti degli utenti**

A.R.T.E. Imperia si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni, fruizione e uguaglianza nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, assicurata la parità nell'offerta del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

❖ **Imparzialità**

L'erogazione dei servizi, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletate adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

❖ **Continuità dei servizi erogati**

A.R.T.E. Imperia si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti.

Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi l'Azienda si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

❖ **Efficienza ed efficacia**

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

❖ **Partecipazione**

A.R.T.E. Imperia garantisce sempre la partecipazione dell'Utente alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione degli stessi, che per favorire la collaborazione nei confronti dell'Azienda erogatrice.

L'Utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni.

L'Azienda è tenuta a darne riscontro.



❖ Privacy

A.R.T.E. Imperia si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere all’Azienda la corretta erogazione dei servizi, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l’erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Vision

Gestione strategica del patrimonio pubblico per offrire la migliore qualità dell’abitare al maggior numero di cittadini che non riescono a soddisfare il proprio bisogno abitativo sul libero mercato.

Mission

La mission aziendale è di mettere a disposizione alloggi per le fasce sociali che maggiormente necessitano di sostegno, attraverso una politica abitativa che consenta di contemperare efficienza, buona gestione e difesa della dignità e della qualità dell’abitare.

Valori

1. Impegno per la Qualità

→ Innovazione

Negli ultimi anni A.R.T.E. Imperia ha intrapreso un ambizioso percorso di ammodernamento dei propri uffici e di digitalizzazione dei servizi creando una propria applicazione **ART@pp** (per prenotazioni, appuntamenti, pagamenti e richieste dell’utente) e un **sito web** per stare al passo con il mutamento delle esigenze dell’utenza.

È possibile accedere a entrambi tramite il seguente link: <https://www.arteim.it/>.



L'Azienda ha inaugurato presso la propria sede di Imperia Piazza Ricci 2 il **Centro Servizio all'Utenza**, progetto innovativo volto alla creazione di una rete di servizi legati al fabbisogno abitativo della cittadinanza fragile.

Inoltre ha rimodulato, dove possibile, i programmi costruttivi acquistando alloggi sul libero mercato da destinare all'edilizia residenziale pubblica secondo il nuovo strumento "**dell'E.R.P. DIFFUSO**", si tratta di un modello diffuso a livello nazionale, che nasce da una nuova visione dell'edilizia e della programmazione urbanistica, che abbandona la realizzazione di edifici periferici e distribuisce gli alloggi popolari sul territorio, consentendo agli assegnatari una migliore integrazione e senza ulteriore sfruttamento del suolo pubblico.

→ **Mantenere Standard Elevati**

L'Azienda garantisce che tutti i processi aziendali rispettino elevati standard di qualità. A tal proposito sono attivi i seguenti progetti di certificazione:

- **ISO 9001** per la gestione di tutto il sistema aziendale in riferimento alla Qualità dei servizi offerti.

Lo scopo primario è il perseguimento della **soddisfazione dell'Utente** in merito ai servizi forniti, nonché il **miglioramento continuo** delle prestazioni aziendali.

- **Pdr 125:2022** per garantire la parità di genere.

L'obiettivo è quello di avviare un percorso sistematico di cambiamento culturale al fine di raggiungere una più equa parità di genere, superando la visione stereotipata dei ruoli, valorizzando i talenti dei singoli dipendenti e stimolando la crescita economica e sociale.

→ **Miglioramento Continuo e ascolto dei portatori di interesse**

A.R.T.E. Imperia monitora i processi e le performance ed ascolta i portatori di interesse (gli assegnatari, la cittadinanza fragile, il personale dipendente, la Regione Liguria, le Amministrazioni Comunali, gli enti del welfare Asl/Alfa/ Terzo Settore) per raccogliere opinioni e suggerimenti al fine di migliorare/ampliare i servizi offerti.

→ **Orientamento all'Utente**

L'Utente è al centro di ogni attività dell'Azienda, infatti i servizi di A.R.T.E. Imperia sono progettati per rispondere alle esigenze legate al bisogno dell'abitare.

Inoltre, viene posta particolare attenzione all'ascolto dei beneficiari dei servizi attraverso un call-center attivo e disponibile.

2. Inclusione Sociale

→ **Accessibilità**



L'Azienda si pone l'obiettivo di progettare abitazioni che siano accessibili a persone con disabilità, garantendo che tutte le strutture pubbliche e private siano prive di barriere architettoniche.

→ **Diversità Culturale**

La valorizzazione della diversità è un elemento fondante per l'Azienda, al fine di sfruttare le differenti competenze delle persone del gruppo.

In Azienda è vietata e perseguita ogni discriminazione razziale, di sesso, di nazionalità, di religione, di lingua, sindacale o politica nell'assunzione, nella retribuzione, nelle promozioni o nel licenziamento nonché ogni forma di favoritismo.

→ **Trasparenza**

A.R.T.E. Imperia garantisce processi definiti e trasparenti che mettano al centro il coinvolgimento delle parti interessate e i loro bisogni ed aspettative.

L'Azienda si impegna a rispettare quanto è stato stabilito con il d.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 e le sue successive modificazioni (cd. decreto trasparenza), il quale definisce una disciplina unitaria della trasparenza amministrativa.

([Link: DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2013, n. 33 - Normattiva](#)).

Al fine di attenersi a questo principio, l'Azienda rende la propria documentazione consultabile sia presso i propri uffici che in modalità digitale attraverso la sezione "Amministrazione Trasparente" del proprio sito web, all'indirizzo <https://www.arteim.it/>.

L'attività di A.R.T.E. Imperia è ispirata ai principi di legalità, onestà, correttezza e trasparenza, coerentemente ai quali ha ritenuto opportuno adottare un modello di organizzazione e gestione ex D.lgs. 231/2001 ([Link: DECRETO LEGISLATIVO 8 giugno 2001, n. 231 - Normativa](#)) con il quale si è introdotta nel nostro ordinamento giuridico la responsabilità amministrativa derivante da reato, stabilendo che gli enti siano chiamati a rispondere direttamente per taluni reati commessi da soggetti che abbiano operato in nome e per conto degli stessi e di cui l'ente abbia tratto vantaggio o semplicemente nel suo interesse.

3. Parità di Genere e inclusione

I dipendenti di A.R.T.E sono per la maggior parte di genere femminile.

→ **Parità di Opportunità**

Una delle priorità di A.R.T.E. è quella di garantire pari opportunità di carriera e formazione per tutti i dipendenti, indipendentemente dal sesso, dalla razza, dall'origine etnica o sociale, dalle caratteristiche genetiche, dalla lingua, dalla religione o dalle convinzioni personali, dalle opinioni politiche o di qualsiasi altra natura, dalla disabilità, dall'età e dall'orientamento sessuale.



Inoltre l'Azienda si impegna ad implementare programmi di formazione per supportare la crescita professionale delle donne.

→ **Ambiente di Lavoro Inclusivo**

L'Azienda garantisce un ambiente di lavoro inclusivo e rispettoso promuovendo politiche contro le discriminazioni e le molestie.

→ **Equità Salariale**

A.R.T.E. Imperia monitora e garantisce l'equità salariale tra dipendenti di genere diverso a parità di ruolo e responsabilità.

→ **Supporto alla Conciliazione Vita-Lavoro**

Uno degli impegni dell'Azienda è offrire misure di flessibilità lavorativa, come orari flessibili, concessione di part-time e supporti per la cura dei figli al fine favorire un equilibrio tra vita professionale e personale.

4. Formazione e Sensibilizzazione

→ **Programmi Educativi**

A.R.T.E. Imperia organizza programmi educativi e di sensibilizzazione per i suoi dipendenti su tematiche di inclusione, diversità e parità di genere.

→ **Comunicazione interna**

L'azienda offre momenti di confronto ed ascolto definiti e regolari che permettano la partecipazione a tutto il personale dipendente, tenendo conto dei differenti orari di lavoro.

→ **Lavoro di squadra**

L'Azienda crede nel valore aggiunto dato dalla collaborazione, dal lavorare in team e dalla condivisione di esperienze e di competenze.

A tal fine nella sede di A.R.T.E. Imperia è stato studiato un nuovo layout degli spazi aziendali, che prevede un ambiente in cui le postazioni dell'ufficio non sono più basate sull'assegnazione delle singole scrivanie, bensì sulla loro condivisione.

→ **Crescita e formazione dei dipendenti**

La competenza e la professionalità dei collaboratori sono da sempre uno degli obiettivi che A.R.T.E. Imperia persegue al fine di garantire il raggiungimento dei livelli adeguati di servizio, specialmente considerando il delicato ruolo all'interno del tessuto sociale in cui opera.

A questo fine l'Azienda investe ogni anno parte delle proprie risorse per sviluppare la conoscenza e la preparazione professionale del proprio personale offrendo formazione di alta qualità, anche per affrontare i cambiamenti vissuti da A.R.T.E. Imperia nella più ampia transizione strategica delle Aziende Casa.



5. Sostenibilità e Responsabilità Sociale

→ Progetti Sostenibili

A.R.T.E. Imperia cerca di promuovere progetti edilizi sostenibili, utilizzando tecnologie verdi e riducendo l'impatto ambientale.

Inoltre, si impegna nella riqualificazione dei propri edifici in chiave di sostenibilità energetica e nella promozione presso gli utenti di buone pratiche per il risparmio energetico.

→ Bilancio di sostenibilità

Con questo strumento si vuole cristallizzare la postura di apertura verso il territorio e i suoi stakeholder, con la volontà di rendere tangibile e trasparente il valore generato dall'Azienda attraverso le proprie attività.

→ Impatto sociale e comunitario

A.R.T.E. Imperia ha un forte impatto sociale e comunitario generando un beneficio diretto e indiretto per il territorio nel quale opera e rispondendo a bisogni sociali che, talvolta, né i comuni né i semplici meccanismi di mercato riescono ad affrontare.

L'Azienda con il proprio operato genera intenzionalmente valore aggiunto per la comunità in cui opera, inoltre con una visione innovativa rispetto alla normale gestione delle Politiche della Casa, non si occupa solamente di fornire un'abitazione a coloro i quali versano in una situazione di necessità, ma si preoccupa anche di fornire sostegno ai propri assegnatari e alla cittadinanza in generale.

Servizi erogati

In forza della legge istitutiva e del proprio Statuto A.R.T.E. Imperia opera svolgendo le seguenti attività:

- Acquisto o realizzazione di edifici a fini residenziali da locare o da vendere sulla base di canoni o prezzi sociali o mediante altre forme di facilitazione previste dalla legge;
- Acquisto sul libero mercato di terreni o di edifici a fini residenziali per locarli o venderli sulla base di canoni o prezzi concorrenziali;
- Progettazione ed esecuzione, per conto dei Comuni o di altri Enti pubblici, di opere pubbliche nonché di opere di urbanizzazione o di piani di recupero o di altri strumenti attuativi di iniziativa pubblica;



- Progettazione ed esecuzione di progetti integrati di intervento o di programmi di edificazione o recupero collegati a programmi di edilizia residenziale pubblica per conto dei Comuni e/o per conto degli operatori pubblici o privati direttamente interessati;
- Consulenza progettuale e giuridica nell'ambito della disciplina urbanistica e delle opere pubbliche a favore di soggetti pubblici e privati;
- Gestione di patrimoni edilizi pubblici e privati.

● **Assegnazione alloggi edilizia residenziale pubblica**

- **A CHI É RIVOLTO:**

L'assegnazione degli alloggi di E.R.P. è attualmente regolata dalla legge della Regione Liguria n.10/2004 e successive modifiche ed integrazioni.

Ai Bandi possono partecipare i soggetti in possesso dei requisiti in essi specificati che principalmente riguardano:

- la cittadinanza italiana (o l'equipollenza dell'essere straniero in regola con la legge);
- la residenza o attività lavorativa nel bacino di utenza a cui appartiene il Comune che emana il bando;
- la non titolarità di diritti di piena proprietà, uso e abitazione su un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare nell'ambito territoriale provinciale;
- la non titolarità di diritti di proprietà, uso e abitazione su uno o più beni immobili ubicati in qualsiasi località del territorio nazionale il cui valore complessivo, calcolato ai fini IMU, sia superiore a quello calcolato annualmente dall'A.R.T.E.;
- la non titolarità di diritti di piena proprietà o di altri diritti reali di godimento su beni immobili adeguati alle esigenze del nucleo familiare ubicati all'estero;
- l'assenza di precedenti assegnazioni di un immobile di E.R.P. o di altro alloggio pubblico;
- l'assenza di condanne penali passate in giudicato per delitti non colposi per i quali è prevista la pena detentiva non inferiore a cinque anni ovvero avvenuta esecuzione della relativa pena;
- un ISEE superiore ad € 19.961,60 (€ 23.484,24 per i nuclei familiari monocomponenti).

Tali limiti previsti per l'accesso agli alloggi di E.R.P. vengono aggiornati ogni tre anni a decorrere dal 2021.

Occorre ovviamente attenersi a quanto di volta in volta è espressamente previsto nel Bando di assegnazione dal momento che le indicazioni di cui sopra hanno un carattere puramente illustrativo.



- COSA OFFRE:

Gli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP), sono alloggi realizzati, acquistati o recuperati con sovvenzioni pubbliche in modo da poter essere dato in affitto a canoni più bassi rispetto ai canoni di mercato per finalità sociali proprie dell'edilizia residenziale pubblica.

- COME FARE:

Il bando di concorso

La Legge Regionale numero 10 del 29 giugno 2004 prevede che i Comuni territorialmente competenti o l'A.R.T.E., su loro delega, indicano pubblici concorsi per l'assegnazione degli alloggi di E.R.P. mediante l'emissione di Bandi e provvedono all'istruttoria delle domande.

I bandi sono pubblicati sul sito istituzionale:

<https://www.arteim.it/pubblicazioni/bandi-di-assegnazione/>.

La domanda

Il residente o colui che presta l'attività lavorativa esclusiva o principale in un Comune del bacino di utenza può partecipare ai bandi emanati dai Comuni appartenenti al medesimo ambito territoriale.

La partecipazione ad una procedura concorsuale non impedisce, quindi, al richiedente di aderire ad altri bandi emanati da Comuni appartenenti allo stesso ambito territoriale di residenza o di svolgimento dell'attività lavorativa.

Possono presentare domande distinte i nuclei familiari anagraficamente conviventi che decidono di concorrere autonomamente per l'assegnazione di un alloggio pubblico.

Per convivenza anagrafica si intende un insieme di persone coabitanti per motivi religiosi, di cura, di assistenza, militari, di pena e simili come disposto dall'art. 5 del D.P.R. n. 223/1989 e s.m. e i.

Possono, altresì, presentare domanda i seguenti soggetti che intendono costituire un nucleo a sé stante:

- a) uno o più componenti del medesimo nucleo familiare;
- b) le coppie di futura formazione, fermo restando che le stesse devono risultare coniugate ovvero conviventi ai sensi della L. n. 76/2016 entro sei mesi dalla consegna dell'alloggio.

In entrambi i casi, ai fini della verifica dei requisiti per la partecipazione al bando, si fa riferimento al valore ISEE del nucleo familiare di provenienza dei soggetti che concorrono autonomamente.

Nel caso di cui alla lett. b), ai fini della valutazione del disagio economico, è considerato l'ISEE del nucleo di provenienza di entità minore.

Le disposizioni di cui al capoverso precedente si applicano anche nei casi di ricongiungimento dei soggetti disabili con propri familiari.



Qualora, uno o più componenti maggiorenni appartenenti ad un nucleo familiare già assegnatario di un alloggio di ERP, intendano ricercare una sistemazione alloggiativa a sé stante, gli stessi possono presentare domanda separatamente dagli altri membri del nucleo familiare con le modalità sopra descritte ad una delle seguenti condizioni:

- a) che non sussista morosità da parte del nucleo familiare dal quale il/i soggetto/i maggiorenni intendono staccarsi;
- b) che siano rispettati i pagamenti riferiti al piano di rientro della morosità sottoscritto con l'ente gestore.

Modalità di presentazione della domanda

La domanda di partecipazione al presente concorso deve essere presentata, in forma di dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m., compilata in tutte le sue parti unicamente sul modulo predisposto dall'A.R.T.E.

I moduli di domanda sono in distribuzione presso gli uffici del Comune di residenza/attività lavorativa esclusiva o principale e presso la sede dell'A.R.T.E. – Piazza Ricci 2, Imperia; possono essere altresì reperiti sui siti Internet dell'A.R.T.E. (www.arteim.it – *Pubblicazioni/Bandi di Assegnazione/Bacino B*) e dei Comuni di Sanremo, Badalucco, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare, Taggia, Carpiasio, Castellaro, Ceriana, Molini di Triora, Montalto Ligure, Ospedaletti, Pompeiana, Terzorio, Triora.

Con la sottoscrizione della domanda il concorrente rilascia, sotto la propria responsabilità, una dichiarazione in cui attesta di possedere tutti i requisiti per la partecipazione al bando e di trovarsi nelle condizioni familiari e abitative ed economiche tali da dar luogo all'attribuzione del punteggio.

Il richiedente dovrà, altresì, dichiarare di avere conoscenza che sui dati saranno effettuati controlli, ai sensi del D.P.R. n. 445/2000.

Ai sensi del D.P.R. 445/2000 le dichiarazioni mendaci, la falsità negli atti e l'uso di atti falsi nei casi previsti dalla legge sono puniti, ai sensi del codice penale e delle leggi speciali in materia.

Qualora da eventuali controlli emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione sostitutiva, i dichiaranti verranno esclusi dalla graduatoria e/o decadranno dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera.

È cura e responsabilità dei richiedenti comunicare all'A.R.T.E. ogni variazione di domicilio per eventuali comunicazioni in ordine all'istruttoria della domanda, all'esito della medesima e all'invito a presentarsi presso gli uffici per le verifiche dei requisiti e delle condizioni di punteggio dichiarate in sede di presentazione della domanda, nonché in fase di assegnazione.

Documentazione necessaria da allegare alla domanda



Il richiedente deve allegare obbligatoriamente alla domanda di partecipazione al bando la seguente documentazione, pena l'esclusione:

- marca da bollo da € 16,00;
- copia di un documento valido di identità e del codice fiscale;

qualora trattasi di cittadino extracomunitario:

- copia del permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo, oppure copia del permesso di soggiorno per status di rifugiato o protezione sussidiaria, oppure copia del permesso di soggiorno almeno biennale con documentazione attestante la regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo;

qualora trattasi di richiedenti non residenti in uno dei Comuni del Bacino B:

- dichiarazione del datore di lavoro o idonea documentazione sostitutiva che comprovi che svolgono o debbono iniziare a svolgere attività lavorativa esclusiva o principale nei Comuni suddetti;
- per i lavoratori emigrati all'estero dichiarazione, resa dinanzi ad un rappresentante consolare, che rilascerà apposita certificazione, indicante la volontà del rimpatrio e il comune prescelto.

Documentazione da esibire

Il richiedente dovrà esibire alla persona preposta alla ricezione delle domande la documentazione utile all'attribuzione dei punteggi, come di seguito elencata (in caso di domande inviate a mezzo raccomandata A.R. indicare gli estremi del documento rilasciato):

- certificazione ISEE del nucleo familiare relativa ai redditi percepiti ai fini della valutazione della situazione economica. La certificazione dovrà essere sottoscritta entro la data di scadenza del bando di concorso, pena l'esclusione;
- certificazione rilasciata dall'A.S.L., dall'INAIL, dall'INPS o da altri organi competenti ai fini dell'attribuzione del punteggio;
- certificazione medica attestante la condizione di malato terminale;
- richiesta di ricongiungimento ai fini dell'attribuzione del punteggio (si precisa che in fase di assegnazione si procederà alla verifica dell'autorizzazione da parte della Prefettura);
- documentazione relativa al rilascio alloggio qualora sia stata dichiarata la condizione per l'acquisizione dei punteggi previsti;
- certificazione della competente autorità sanitaria qualora sia dichiarata la condizione di antigienicità dell'alloggio (dichiarazione ASL di antigienicità dell'alloggio).

L'A.R.T.E. di Imperia acquisisce d'ufficio ed allega alla domanda l'ulteriore documentazione per comprovare le situazioni ed i requisiti dichiarati ed autocertificati.

Valutazione della domanda



La valutazione della domanda avviene in relazione alle seguenti situazioni del nucleo concorrente:

- condizioni familiari;
- condizioni abitative;
- situazione economica;
- periodo di residenza;
- anzianità di collocazione nella graduatoria definitiva.

Graduatoria provvisoria

L'Azienda verifica la completezza e la regolarità della compilazione dei moduli di domanda e dei relativi allegati presentati in tempo utile dai concorrenti e procede secondo le seguenti modalità:

- acquisisce direttamente dai propri uffici, ove possibile, tutta la documentazione occorrente per comprovare le situazioni ed i requisiti dichiarati ed autocertificati;
- dispone ove occorra, ulteriori accertamenti volti a verificare l'esistenza dei requisiti dichiarati, avvalendosi anche degli uffici dell'amministrazione dello Stato, della Regione, degli Enti locali;
- completata la procedura istruttoria, determina per ogni domanda il punteggio complessivo in base alle dichiarazioni, autocertificazioni e documenti acquisiti e predispone in base a tale punteggio le graduatorie provvisorie per ciascun Comune del Bando;
- le graduatorie provvisorie sono pubblicate, per un periodo consecutivo di 30 giorni, sul sito internet e/o sull'albo pretorio on-line dell'A.R.T.E. di Imperia, dei Comuni di Sanremo, Badalucco, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare e Taggia. La Regione Liguria provvede a darne specifico avviso sul proprio sito web.

L'acquisizione di ogni informazione relativa alla pubblicazione delle graduatorie provvisorie è a totale carico e responsabilità degli interessati che potranno avvalersi delle suddette pubblicazioni sull'albo pretorio on-line e/o sul sito internet.

Solamente i concorrenti non idonei riceveranno dal Responsabile del Procedimento comunicazione, a mezzo lettera raccomandata A.R. riportante i motivi dell'esclusione.

Ricorsi

Avverso le graduatorie provvisorie gli interessati possono presentare all'A.R.T.E. di Imperia ricorso amministrativo in opposizione **entro un termine di 30 giorni dalla relativa pubblicazione**.

Non sono valutabili, ai fini della determinazione del punteggio dell'opponente i documenti e certificati che lo stesso avrebbe potuto o dovuto presentare nel termine del concorso.

É ammessa la rettifica del punteggio per il riconoscimento dell'invalidità civile conseguente ad un procedimento avviato prima della scadenza del termine di



presentazione della domanda di partecipazione al bando e definito non oltre il termine fissato per presentare ricorso amministrativo avverso la graduatoria provvisoria.

Graduatoria definitiva

L'Azienda, valutate le opposizioni eventualmente pervenute, predispone le graduatorie definitive per ciascun Comune del Bando.

In caso di concorrenti che abbiano ottenuto pari punteggio si effettua il sorteggio fra gli stessi dando la priorità ai residenti nel Comune ove sono situati gli alloggi.

Le graduatorie definitive sono rese pubbliche per un periodo di 30 giorni con le stesse forme stabilite per le graduatorie provvisorie e costituiscono provvedimento definitivo ed hanno validità a decorrere dal trentesimo giorno successivo alla loro pubblicazione.

L'acquisizione di ogni informazione relativa alla pubblicazione delle graduatorie definitive è a totale carico e responsabilità dei concorrenti.

Come consultare le graduatorie

La consultazione delle graduatorie provvisoria e definitiva può avvenire telematicamente mediante il codice identificativo attribuito alla propria domanda oppure rivolgendosi direttamente all'A.R.T.E. di Imperia.

Gli interessati, possono, inoltre, ricevere su richiesta informazioni dettagliate tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info@arteim.it indicando i propri dati e il proprio codice identificativo.

Modalità di assegnazione degli alloggi

L'A.R.T.E. assegna gli alloggi, secondo l'ordine risultante dalla graduatoria definitiva, con le modalità previste dall'articolo 8 della L.R. 10/2004 e s.m.i. e della D.G.R. n. 613/2018.

A chiusura della procedura concorsuale l'A.R.T.E., per ogni richiedente in graduatoria, individua la/le tipologia/e di nucleo familiare di appartenenza secondo le indicazioni riportate nella domanda di partecipazione al bando.

Nel rispetto delle disposizioni previste dell'art. 8, comma 2bis, L.R. 10/2004 e s.m.i. una quota non superiore al 50% degli alloggi da assegnare è destinata ai soggetti indicati al comma 1, lettera a) del medesimo articolo utilmente collocati in graduatoria (nuclei familiari al di sotto della soglia di povertà assoluta, ovvero in possesso di ISEE non superiore ad € 3.000,00 come stabilito al punto 4 della D.G.R. 613/2018).

L'A.R.T.E. assegna la rimanente quota degli alloggi ai soggetti indicati al ridetto art. 8, comma 1, lettere da b) a k), L.R. 10/2004 e s.m.i., sulla base dell'ordine stabilito da ciascun Comune, con l'avvertenza che per attribuire una seconda unità abitativa alla prima tipologia di soggetti individuata dal bando, occorre averne assegnato una alle restanti categorie.



Nell'ambito della categoria di appartenenza l'alloggio è assegnato al concorrente con punteggio più elevato.

Se il richiedente ha indicato nella domanda più tipologie di nucleo familiare sarà considerato unicamente appartenente alla categoria che è possibile soddisfare prioritariamente rispetto alle altre.

L'A.R.T.E., prima di procedere alla assegnazione provvede al controllo del mantenimento dei requisiti per l'accesso stabiliti dalla procedura concorsuale.

Qualora da tali controlli risulti la perdita dei requisiti l'A.R.T.E. provvede alla cancellazione della posizione in graduatoria e provvede, se del caso, ai sensi del DPR 445/2000.

L'A.R.T.E. provvede, altresì, alla cancellazione dalla graduatoria di coloro che rinunciano all'alloggio offerto qualora la mancata accettazione non derivi da ragioni legate all'accessibilità o da altre gravi motivazioni di salute ampiamente documentate.

Per l'assegnazione degli alloggi occorre rispettare il rapporto tra la superficie utile residenziale e la composizione del nucleo familiare.

Gli alloggi realizzati ai sensi dell'art. 3, comma 3, lett. a) del D.M. n. 236/1989 sono assegnati esclusivamente ai soggetti disabili.

Al fine di abbreviare i termini di assegnazione l'A.R.T.E. ha la facoltà di proporre all'assegnatario un alloggio che necessiti di interventi di manutenzione ordinaria.

In caso di accettazione della proposta, l'assegnatario si impegna ad anticipare le spese dell'intervento che saranno decurtate dai futuri canoni secondo il piano concordato.

L'Ente gestore, previa approvazione del capitolato e del preventivo di spesa dei lavori, autorizza gli stessi ed esegue le opportune verifiche.

La rinuncia dell'assegnatario a una o più proposte di cui sopra non è motivo di decadenza.

Nell'assegnazione degli alloggi che siano stati oggetto di intervento di recupero edilizio, l'A.R.T.E. dà priorità ai precedenti occupanti, purché siano in possesso dei requisiti d'accesso di cui alle presenti disposizioni, fatta eccezione per il valore dell'ISEE che viene sostituito dal limite di permanenza vigente.

L'avvenuta assegnazione sarà comunicata a cura dell'A.R.T.E. agli aventi diritto con lettera raccomandata A.R., fissando il giorno, l'ora ed il luogo per la scelta degli alloggi.

Gli assegnatari, prima della consegna degli alloggi, devono presentarsi nella sede dell'A.R.T.E. nel giorno indicato a mezzo di lettera raccomandata o altra forma di notifica per la sottoscrizione dell'atto convenzionale di locazione, salvo il caso di giustificato impedimento.



Successivamente alla sottoscrizione dell'atto convenzionale di locazione, l'ente gestore procede alla consegna dell'alloggio all'interessato o a persona da lui delegata.

La mancata sottoscrizione dell'atto convenzionale di locazione nei tempi stabiliti dall'A.R.T.E., salvo il caso di giustificato impedimento da documentare da parte dell'interessato, determina l'automatica decadenza dall'assegnazione e comporta la perdita del diritto ad eventuali successive assegnazioni per tutta la validità della graduatoria.

L'atto convenzionale di locazione

È il contratto nel quale vengono precisati i doveri ed i diritti dell'assegnatario nell'utilizzazione dell'alloggio pubblico.

In detto documento sottoscritto dalle parti, si precisa inoltre:

- la durata del rapporto (otto anni, normalmente rinnovabile per uguale periodo);
- l'importo del canone di locazione iniziale;
- l'ammontare della cauzione (che verrà restituita al momento della riconsegna dell'alloggio, previa verifica dello stesso).

L'A.R.T.E. provvederà quindi alla registrazione dell'atto di cui sopra ponendo l'onere a carico dell'assegnatario nella misura del cinquanta per cento.

L'alloggio assegnato dovrà essere stabilmente occupato **entro trenta giorni** dalla consegna o **sessanta giorni** se trattasi di lavoratore emigrato all'estero, salvo formale proroga da concedersi dall'Azienda a seguito di motivata richiesta.

La mancata occupazione nei termini comporta la decadenza dall'assegnazione.

- QUANTO COSTA:

La domanda di partecipazione è soggetta all'imposta bollo da 16 euro.

Canone di locazione

Il canone tiene conto sia delle caratteristiche dell'alloggio che del reddito del nucleo familiare e della sua composizione.

Ciò risponde all'esigenza di garantire, nei limiti del possibile, un trattamento equo per tutti gli utenti e nello stesso tempo non incidere oltre una certa misura sulle condizioni economiche degli stessi.

Non si riportano in questa sede, nel dettaglio, tutte le norme di legge e tutti i parametri attraverso i quali si perviene alla formazione del c.d. canone soggettivo in quanto il carattere assai "tecnico" di questi dati poco si attaglia alla finalità divulgativa della Carta.

Si rinvia pertanto, sul punto, alle norme di legge non senza precisare che esistono fasce protette (caratterizzate da redditi inferiori e canoni inferiori) e fasce che man mano godono di redditi superiori e quindi pagano canoni più alti.



È estremamente importante che tutti gli assegnatari, nel loro interesse, si attengano alle istruzioni dell'A.R.T.E. e presentino correttamente e annualmente la documentazione relativa al reddito familiare (Certificazione ISEE).

Il canone di locazione può essere soggetto a revisione in riduzione in presenza di circostanze sfavorevoli quali cassa integrazione, disoccupazione, decesso di un percettore di reddito od uscita dello stesso dal nucleo familiare.

Tali circostanze verranno prese in considerazione a seguito della presentazione da parte dell'interessato di istanza documentata.

Come avviene la riscossione del canone

Avviene tramite la bollettazione mensile che consente il pagamento sia presso gli Uffici postali che presso le Banche.

Cosa sono le spese accessorie

Sono le spese condominiali e quelle che assumono il nome tecnico di “servizi a rimborso” e sono costituite da:

- riscaldamento centralizzato, ove presente;
- acqua;
- luce scale;
- pulizia scale;
- ascensore;
- altre eventuali.

Le spese accessorie possono essere gestite direttamente dall'Azienda oppure dall'Amministratore in presenza di condominio costituito o dal rappresentante degli assegnatari qualora gli stessi abbiano dato vita ad una Autogestione dei servizi comuni.

- RESPONSABILE:

- **spese accessorie gestite direttamente dall'Azienda**
SETTORE SERVIZI
- **spese accessorie condominio/autogestione**
SETTORE AMMINISTRATIVO

- NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [L.R. 10/2004 Norme per l'assegnazione e la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e modifiche alla legge regionale 12 marzo 1998 n. 9](#)

Link: [delibera della Giunta regionale n.613 del 25 luglio 2018 - Regione Liguria](#)

Link: [DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 28 dicembre 2000, n. 445 - Normativa](#)

Link: [D.M. n. 236/1989](#) [Decreto del Ministero dei lavori pubblici](#)



● **ACCOGLIENZA TEMPORANEA PER EMERGENZA ABITATIVA**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Persone o nuclei familiari, privi di risorse economiche e/o familiari, ed in presenza di minori, anziani o invalidi, che, in caso di sfratto o altri eventi eccezionali, necessitano di una pronta accoglienza abitativa per superare l'emergenza in attesa di una sistemazione stabile.

- **COSA OFFRE:**

La legge prevede che i Comuni, per far fronte a situazioni di emergenza abitativa, possano procedere, anche in deroga al possesso dei requisiti per l'assegnazione, a sistemazioni provvisorie in alloggi di E.R.P., le quali non possono eccedere la durata di due anni e sono rinnovabili fino al massimo altri due solo qualora risulti comprovato il persistere della situazione di emergenza abitativa.

Il canone di locazione è stabilito dal Comune d'intesa con l'ente gestore.

- **COME SI SVOLGE:**

L'Azienda, in conformità al provvedimento comunale di assegnazione temporanea, provvede alla stipula dell'atto convenzionale di locazione.

- **QUANTO COSTA:**

I costi da sostenere sono uguali a quelli della procedura sopra riportata (canone di locazione, in questo caso stabilito dal Comune d'intesa con l'ente gestore, spese accessorie, ecc.).

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link: [L.R.10/2004](#)

[Norme per l'assegnazione e la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica e modifiche alla legge regionale 12 marzo 1998 n. 9](#)

● **CAMBIO DI ALLOGGIO**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Agli assegnatari che risiedono nel proprio alloggio da **almeno due anni**, non abbiano perso il diritto alla permanenza e non risultino morosi.

- **COSA OFFRE:**

La normativa vigente ha previsto la possibilità che l'A.R.T.E. possa autorizzare cambi degli alloggi consensuali o singoli (ovvero provenienti da un unico assegnatario) per meglio soddisfare le rispettive esigenze.

- **COME FARE:**

La domanda, presentata dall'assegnatario, può pervenire:

- direttamente presso la sede centrale o gli sportelli dei Comuni convenzionati;



- per posta, fax o tramite mail all'A.R.T.E. Imperia (**email:** info@arteim.it, **indirizzo:** Piazza Ricci 2 - 18100 - Imperia).

Nel caso sia necessaria un'integrazione della documentazione l'Azienda contattata l'assegnatario.

Infine l'Utente viene informato dell'esito della sua richiesta con apposita comunicazione scritta.

- **QUANTO COSTA:**

Gli oneri derivanti dal provvedimento di mobilità sono a carico dell'assegnatario.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Link: [legge regionale 29 giugno 2004, n. 10, art.15](#) [art.15](#)

[Regolamento per la mobilità dell'utenza](#)

● **L'AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Ai sensi dell'art. 12, comma 1, della L.R. 10/04, entrano di diritto nel nucleo familiare assegnatario, previa verifica da parte dell'Azienda dei requisiti previsti per la permanenza:

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

È consentito altresì, previa verifica degli stessi requisiti e purché non dia luogo a situazioni di sovraffollamento, l'ampliamento del nucleo familiare dell'assegnatario nei confronti di discendenti, collaterali fino al terzo grado e affini fino al secondo grado che, pur con nucleo familiare proprio, si trovino in condizione di emergenza abitativa (perdita dell'alloggio a seguito di provvedimenti giudiziari/amministrativi, mancanza di alloggio e contestuale sistemazione provvisoria, stato di indigenza certificata dai Servizi Sociali).

- **COSA OFFRE:**

L'ampliamento del nucleo familiare comporta, a determinate condizioni, l'estensione del diritto al subentro a favore di nuovi soggetti, che entrano a far parte del nucleo successivamente, anche al di fuori delle nascite.

- **COME FARE:**

La domanda, presentata dall'assegnatario, può pervenire:

-direttamente presso la sede centrale o gli sportelli dei Comuni convenzionati;



-per posta, fax o tramite mail all'A.R.T.E. Imperia (**email:** info@arteim.it, **indirizzo:** Piazza Ricci 2 - 18100 - Imperia).

Nel caso sia necessaria un'integrazione della documentazione l'Azienda contattata l'assegnatario.

Infine l'Utente viene informato dell'esito della sua richiesta con apposita comunicazione scritta.

- **QUANTO COSTA:**

L'ampliamento permanente dà ovviamente luogo alla rettifica del canone ove incida sulla situazione reddituale del nucleo familiare.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Link: [legge regionale 29 giugno 2004, n. 10, art.12](#) [art.12](#)

● **OSPITALITÀ TEMPORANEA**

- **A CHI È RIVOLTO:**

A persone facenti parte e non del nucleo familiare dell'assegnatario, per il periodo massimo di un anno, per motivi di studio, di lavoro, di salute, ecc...

- **COSA OFFRE:**

La possibilità per le persone sopra delineate di abitare nell'alloggio dell'assegnatario limitatamente ad un periodo concordato con l'Azienda.

L'ospite, non acquista la qualifica di assegnatario, non matura alcun diritto al subentro; non è prevista alcuna variazione di carattere generale.

L'ospite è tenuto a rispettare le regole condominiali a pena di revoca dell'autorizzazione.

È fatto assoluto divieto di assumere la residenza nell'alloggio alla persona ospitata, salvo il caso dei c.d. badanti con regolare contratto di lavoro ed ove espressamente previsto dalla legge.

- **COME FARE:**

L'ospitalità temporanea è l'autorizzazione che deve essere richiesta all'A.R.T.E. per poter ospitare una persona nell'alloggio di E.R.P. per un determinato periodo.

L'autorizzazione per ospitalità temporanea può essere richiesta solo dall'assegnatario.

Le domande possono pervenire:

-direttamente presso la sede centrale o gli sportelli dei Comuni convenzionati;

-per posta, fax o tramite mail all'A.R.T.E. Imperia (**email:** info@arteim.it, **indirizzo:** Piazza Ricci 2 - 18100 - Imperia).

Nel caso sia necessaria un'integrazione della documentazione l'Azienda contattata l'assegnatario.



Infine l'Utente viene informato dell'esito della sua richiesta con apposita comunicazione scritta.

- **QUANTO COSTA:**

La procedura non comporta costi a carico dell'assegnatario.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Link [legge regionale 29 giugno 2004, n. 10, art. 12 bis, comma 10: art.12 bis](#)

● **VOLTURA DELL'ATTO CONVENZIONALE DI LOCAZIONE**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Possono richiedere la voltura, purché la residenza sia dimostrata anagraficamente al momento dell'evento, il coniuge o il convivente di fatto dell'assegnatario e gli ascendenti di qualsiasi componente del nucleo assegnatario.

La norma, peraltro, prevede alcune eccezioni, cui, data la complessità e delicatezza, si fa rinvio art. 12 bis, commi 2 e 3 della L.R. 10/2004.

- **COSA OFFRE:**

In determinate circostanze si presenta la necessità di intestare l'atto convenzionale di locazione ad un soggetto diverso da quello iniziale.

Le circostanze sono:

- decesso;
- separazione, scioglimento del matrimonio e cessazione degli effetti civili dello stesso;
- ogni altro caso che comporti l'allontanamento non temporaneo dell'assegnatario.

- **COME FARE:**

Gli interessati presentano domanda con le informazioni necessarie.

Le domande possono pervenire:

- direttamente presso la sede centrale o gli sportelli dei Comuni convenzionati;
- per posta, fax o tramite mail all'A.R.T.E. Imperia (**email:** info@arteim.it, **indirizzo:** Piazza Ricci 2 - 18100 - Imperia).

Nel caso sia necessaria un'integrazione della documentazione l'Azienda contattata l'assegnatario.

Infine l'Utente viene informato dell'esito della sua richiesta con apposita comunicazione scritta.

- **QUANTO COSTA:**

Sono a carico dell'interessato le spese di bollo per il contratto e per le ricevute conseguenti. L'Azienda provvede alla registrazione del contratto dandone



comunicazione al conduttore che corrisponde la quota di sua spettanza, pari alla metà.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Link [art.12 bis, commi 2 e 3 della L.R. 10/2004:](#) [art.12 bis](#)

● **DISDETTA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Agli assegnatari di alloggi E.R.P.

- **COSA COMPORTA:**

L'abbandono dell'alloggio e la sua riconsegna, con i seguenti obblighi per l'assegnatario:

- lasciarlo libero da persone e cose ed in normale stato d'uso;
- eliminare eventuali opere eseguite senza preventiva autorizzazione dell'Azienda;
- disdire tutte le utenze;
- riconsegnare le chiavi a mani dell'incaricato del ritiro che provvederà alla verbalizzazione in contraddittorio.

- **COME FARE:**

L'eventuale disdetta del contratto di locazione deve essere formulata dall'assegnatario **almeno sessanta giorni prima della data di scadenza del contratto stesso.**

Il recesso può pervenire:

- direttamente presso la sede centrale o gli sportelli dei Comuni convenzionati;
- per posta, fax o tramite mail all'A.R.T.E. Imperia (**email:** info@arteim.it, **indirizzo:** Piazza Ricci 2 - 18100 - Imperia).

A seguito della disdetta sarà necessario concordare con l'A.R.T.E. la data per la riconsegna dell'alloggio e la verifica delle sue condizioni.

- **QUANTO COSTA:**

Sono a carico dell'interessato l'imposta di registro per la risoluzione del contratto, i debiti (seppur non contabilizzati) nei confronti della proprietà compresi oneri e spese conseguenti allo sgombero, al ripristino dei luoghi e dei beni così come sussistenti al momento dell'assegnazione.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

● **MOROSITÀ**



- **A CHI È RIVOLTO:**

Agli inquilini che non pagano puntualmente il canone pattuito.

- **COSA PUO' COMPORTARE:**

Se la morosità è **inferiore a tre mesi** l'A.R.T.E. invia all'assegnatario un sollecito di pagamento.

A norma della legge regionale 10/04, art. 16, comma 2, lett. f), e successive modificazioni, qualora la morosità perduri per un **periodo superiore a tre mesi** e non sia causata da disoccupazione sopravvenuta o grave malattia dell'assegnatario o di un componente del suo nucleo familiare comporta la messa in mora dell'assegnatario.

Le circostanze di disoccupazione o malattia non possono valere per più di diciotto mesi dall'inizio della morosità.

In seguito agli avvisi di morosità l'utente contatta direttamente l'Ufficio e si decide **per pagamento e/o rateizzazione**, in caso di mancato adempimento entro il termine l'Azienda invia all'assegnatario un **sollecito legale**.

Se l'assegnatario non provvede al pagamento entro il termine del sollecito legale l'azienda avvia il **procedimento di decadenza**.

- **QUANTO COSTA:**

L'obbligo di provvedere alla corresponsione del dovuto grava su tutti i componenti il nucleo familiare.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Link [legge regionale 29 giugno 2004, n. 10, art.19: art.19](#)

● **CONTRIBUTO A SOSTEGNO DI INQUILINI MOROSI INCOLPEVOLI**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Agli assegnatari che si trovano in situazione di "morosità incolpevole".

- **COSA OFFRE:**

Il **Fondo Sociale** è un fondo di sostegno economico all'utenza da utilizzarsi per il pagamento del canone di locazione e per il rimborso dei servizi accessori dei nuclei familiari in situazione di "morosità incolpevole".

- **COME FARE:**

Il Fondo viene distribuito dall'Azienda sulla base di una graduatoria a seconda delle somme stanziare in bilancio e/o dalla Regione.

- **QUANTO COSTA:**

Il contributo viene erogato all'utente previa rateizzazione/pagamento della morosità residua.



- **RESPONSABILE:**
SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Ripartizione Fondo per l'edilizia residenziale pubblica a copertura della morosità "incolpevole" ai sensi delle D.G.R. 1703/2008 (Link: <https://iterg.regione.liguria.it/>) e 1652/2011.

Fondo di sostegno economico agli assegnatari di alloggi di E.R.P. di cui all'art. 20 della Legge Regionale 10/2004 (Link: [LEGGE REGIONALE 29 giugno 2004 , n. 10](#)) ai sensi dell'art. 16 della Legge Regionale 14/2008 (Link: [14/2008](#)).

- **ANNULLAMENTO E DECADENZA DELL'ASSEGNAZIONE**

- **A CHI È RIVOLTO:**

Annullamento: soggetti che abbiano ottenuto l'assegnazione dell'alloggio in violazione di norme o sulla base di dichiarazioni o documenti falsi o mendaci.

Decadenza: inquilini che nel corso dell'assegnazione abbiano posto in essere i seguenti comportamenti:

- a) abbia ceduto o sublocato, in tutto o in parte, l'alloggio assegnatogli;
- b) non abiti nell'alloggio assegnatogli o ne muti la destinazione d'uso;
- c) abbia adibito l'alloggio ad attività illecite;
- d) abbia perduto i requisiti previsti per l'assegnazione, salvo quanto indicato nella lettera e);
- e) fruisca di un ISEE superiore al limite stabilito per la permanenza nel rapporto di assegnazione. È consentito il superamento di tale limite per non più di cinque anni consecutivi. Nell'anno in cui si verifica tale condizione l'assegnatario corrisponde il canone massimo previsto per l'edilizia residenziale pubblica maggiorato del 50 per cento;
- f) sia moroso per un periodo superiore a tre mensilità, salvo quanto disposto dall'articolo 19, comma 5;
- g) apporti modificazioni non autorizzate dall'ente gestore all'alloggio, ai locali accessori, agli impianti o apporti innovazioni arbitrarie in locali o spazi di uso comune ovvero danneggi in qualsiasi modo l'immobile o le parti comuni dell'edificio ovvero ancora ne impedisca l'utilizzazione prevista;
- h) violi gravemente e ripetutamente le norme di civile convivenza o le regolamentazioni comunque denominate concernenti l'uso degli alloggi;
- i) mantenga un comportamento gravemente asociale che determini turbative alla sicurezza ed alla tranquillità dei condomini ovvero condizioni di antigiene ed ingestibilità dell'immobile ove è situato l'alloggio occupato;
- j) si sia reso inadempiente per due anni consecutivi rispetto alla richiesta periodica di informazioni relative all'accertamento della situazione economica del nucleo familiare e degli altri requisiti per la permanenza;



k) ulteriori condizioni previste nell'eventuale Regolamento del Comune relativo alle procedure di assegnazione del patrimonio pubblico.

Le ipotesi di decadenza di cui alle lettere h) e i) sono riferibili anche ai comportamenti posti in essere da eventuali soggetti ospitati.

Le persone conviventi con l'assegnatario decaduto in quanto condannato anche in via non definitiva per uno dei reati previsti dalla L. 119/2013 non perdono il diritto di abitazione e subentrano nel rapporto di assegnazione secondo l'ordine prioritario di parentela, definito dalla normativa vigente.

- **COSA COMPORTA:**

I provvedimenti di annullamento o decadenza dall'assegnazione comportano l'**inefficacia dell'atto convenzionale di locazione**, costituiscono titolo esecutivo, contengono la fissazione di un termine per il rilascio dell'alloggio libero e vuoto da persone e cose e devono essere **eseguiti entro tre mesi dal suddetto termine**.

Qualora il Comune non rispetti il termine previsto per l'esecuzione del provvedimento per gli alloggi non di sua proprietà, ogni eventuale insolvenza maturata successivamente dall'assegnatario è a carico del Comune stesso, salvo nei casi comprovati di eventi non imputabili all'ente locale.

Dalla data della pronuncia di annullamento/decadenza dall'assegnazione e sino alla scadenza del termine per il rilascio dell'alloggio, l'A.R.T.E. continua ad applicare il canone in essere nel periodo di legittima occupazione dell'alloggio. Successivamente, verrà applicata un'indennità di indebita occupazione pari al canone massimo previsto per l'Edilizia Residenziale Pubblica con una maggiorazione del 30 per cento.

- **RESPONSABILE:**

SETTORE AMMINISTRATIVO

- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO:**

Link legge regionale 29 giugno 2004, n. 10 art.16: [art.16](#)

Link L. 119/2013: [L. 119/2013](#)

● **LA VENDITA DI ALLOGGI**

- **A CHI È RIVOLTO:**

La vendita degli alloggi è prevista dalla normativa regionale.

Gli alloggi per poter essere venduti devono far parte di un apposito Piano Vendite, approvato dalla Regione, a seguito del quale possono aver inizio tutte le procedure relative, che si concludono con la stipula del rogito in favore del singolo assegnatario o di un familiare convivente.

I soggetti abilitati ad acquistarne la proprietà sono:

- l'assegnatario da oltre un quinquennio contrattualmente in regola e che non risulti moroso;



➤ in alternativa, un familiare convivente.

Qualora ad acquistare l'alloggio sia un familiare convivente, all'assegnatario compete il diritto di abitazione dell'alloggio stesso.

- COSA COMPORTA:

Le unità immobiliari acquistate ai sensi della legge regionale 10/2004 non possono essere alienate, anche parzialmente, né può esserne modificata la destinazione d'uso, per un periodo di cinque anni dalla data di registrazione del contratto di acquisto e, comunque, fino a quando non sia stato interamente pagato interamente il prezzo.

A causa di sopraggiunti gravi motivi l'Ente venditore può autorizzare la cessione prima del periodo sopra indicato, in tal caso l'appartamento può essere venduto ad enti pubblici od a soggetti aventi i requisiti previsti per l'accesso all'edilizia agevolata.

Ove sia consentita la vendita l'A.R.T.E. ha, comunque, il diritto di prelazione.

Tale diritto si estingue qualora l'acquirente dell'alloggio ceduto versi all'ente cedente un importo pari al 20 per cento del valore catastale calcolato sulla base dell'articolo 24, ridotto al 10 per cento a decorrere dal quindicesimo anno successivo a quello di vendita.

- COME FARE:

Nel caso in cui un alloggio sia inserito all'interno di un Piano Vendita, approvato dalla Regione Liguria, l'Azienda contatterà immediatamente l'assegnatario per informarlo sulla possibilità di acquistare l'alloggio da lui abitato.

Spetterà all'inquilino decidere se acquistare l'alloggio o rimanere in locazione alle stesse condizioni.

L'alloggio potrà essere venduto soltanto all'assegnatario o ad un familiare convivente.

- QUANTO COSTA:

L'assegnatario, una volta deciso di acquistare l'alloggio, per formalizzare la compravendita potrà rivolgersi al proprio notaio di fiducia o, in alternativa, appoggiarsi all'A.R.T.E. di Imperia che, in occasione dell'emanazione del piano vendita, avrà concordato **tariffe agevolate** con l'ausilio del Consiglio Notarile Dei Distretti Riuniti di Imperia e Sanremo.

Il prezzo di vendita

Il prezzo di vendita viene determinato in base al valore catastale dell'alloggio (rendita catastale aggiornata ai fini fiscali e moltiplicata per 100), ridotto dell'1% per ogni anno di vetustà del fabbricato e per un massimo di quindici anni.

Il pagamento può avvenire:

➤ in un'unica soluzione con una riduzione pari al 5% del prezzo di cessione;



- dilazionato in non più di otto anni al tasso di interesse legale, previo versamento immediato di una quota non inferiore al 30% del prezzo di cessione e iscrizione ipotecaria a garanzia della parte del prezzo dilazionata.

Il valore su cui calcolare le imposte

In generale, per le cessioni dei fabbricati a uso abitativo e delle relative pertinenze, effettuate nei confronti di persone fisiche che non agiscono nell'esercizio di attività commerciali, artistiche o professionali, l'acquirente può scegliere – richiedendolo al notaio rogante - di calcolare l'imposta di registro sul valore catastale del fabbricato, anziché sul corrispettivo pagato.

Quando la vendita della casa è soggetta a Iva la base imponibile è costituita dal prezzo della cessione.

Le imposte di registro, ipotecaria e catastale

Se il venditore è un privato, la vendita è assoggettata all'imposta di registro del 9% e alle imposte ipotecaria e catastale nella misura di 50 euro ciascuna.

Queste stesse imposte sono dovute quando il venditore è un'impresa e la cessione è esente da Iva.

La vendita soggetta a Iva

Se il venditore è un'impresa, la cessione è soggetta a Iva solo in questi due casi:

- vendite effettuate dalle imprese costruttrici o di ripristino dei fabbricati entro 5 anni dall'ultimazione della costruzione o dell'intervento, oppure anche dopo i 5 anni se il venditore sceglie di sottoporre la cessione a Iva (la scelta va espressa nell'atto di vendita)
- vendite di fabbricati abitativi destinati ad alloggi sociali, per le quali il venditore sceglie di sottoporre la cessione a Iva (anche in questo caso, la scelta va espressa nell'atto di vendita).

- RESPONSABILE:

SETTORE SERVIZI

- NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

L.R.29 giugno 2004, n 10

Link: [art.21](#)

Link: [art.23](#)

Link: [art.24](#)

Link: [art.25](#)

Link: [art.26](#)

• C.S.U. (Centro Servizi Utente)

- A CHI È RIVOLTO:

All'utenza e in generale alla cittadinanza fragile della provincia di Imperia.

- COSA OFFRE:



Sportello CAAF

Tutti i lunedì mattina dalle 9:00 alle 11:00 operatori qualificati forniscono assistenza e consulenza previdenziale, sociale e fiscale.

Sportello IFL (Istruzione Formazione Lavoro)

Il martedì pomeriggio dalle 14:30 alle 17:30 si può usufruire del supporto di orientatori certificati da Regione Liguria dell'Ente SEI CPT, i quali offrono consulenza individuale gratuita per formazione e avvio al mondo del lavoro, oltre che sostegno nella ricerca attiva di un impiego.

Sportello Energia

Il mercoledì mattina dalle 9:00 alle 12:30 e il giovedì pomeriggio dalle 15:00 alle 17:00 vengono offerti suggerimenti sul risparmio energetico e consulenza sulla lettura delle bollette.

Agenzia Sociale per la Casa

L'Agenzia si occupa di rispondere al bisogno abitativo che non può essere soddisfatto dall'E.R.P. favorendo l'incontro tra la domanda e l'offerta.

All'interno dell'Agenzia A.R.T.E., in collaborazione con l'Ordine regionale degli assistenti sociali, ha avviato un progetto per la formazione sul campo dei professionisti. Gli operatori, tramite la loro conoscenza dell'utenza, sono impegnati a individuare categorie adatte alla **coabitazione**; attualmente ciò è avvenuto a Imperia con i papà separati ed a Sanremo per i Care Leavers.

- COME FARE:

I servizi del C.S.U **non necessitano di prenotazione**, è sufficiente presentarsi nei giorni e negli orari sopra indicati presso la sede di A.R.T.E. Imperia in Piazza Ricci 2.

- QUANTO COSTA:

Le attività del C.S.U. sono **gratuite** ad eccezione di alcuni servizi fiscali fruibili a pagamento, ma ad una **tariffa agevolata**.

- RESPONSABILE:

SEGRETERIA DI DIREZIONE

Standard di qualità

Gli standard di qualità esprimono i **livelli minimi di qualità** che devono essere assicurati agli utenti dall'Azienda.

La loro definizione rientra nell'ambito delineato dal d.lgs. 150/2009, profondamente innovato dal d.lgs. 74/2017, che prevede che le amministrazioni pubbliche si dotino di un sistema attraverso cui attivare un processo di miglioramento continuo della performance, attraverso la pianificazione e programmazione degli obiettivi.

Il sistema ha una **duplice finalità**:



- il miglioramento della qualità dei servizi, attraverso una revisione periodica e un innalzamento progressivo degli standard di qualità;
- l'ottimizzazione dei costi dei servizi erogati, da operare attraverso il progressivo miglioramento degli standard economici.

Gli standard abbracciano 4 dimensioni:

1. Accessibilità

ossia la disponibilità a la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a qualsiasi potenziale fruitore, di individuare agevolmente e in modo chiaro le circostanze nelle quali il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

2. Tempestività

rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.

3. Trasparenza

caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentano, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere e in quanto tempo ed eventualmente con quali spese poterlo ricevere.

4. Efficacia

qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

Il livello di qualità dei servizi erogati è misurato per mezzo di **indicatori** determinati dall'Azienda in modo da fornire informazioni distintive e rilevanti.

Diffusione e comunicazione

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria dell'A.R.T.E. di Imperia via e-mail: info@arteim.it.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: <https://www.arteim.it/azienda/qualita-e-carta-dei-servizi/>.

Diritti degli utenti

I cittadini hanno diritto di formulare suggerimenti e segnalazioni relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi via e-mail: info@arteim.it.



Rimborsi

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla Legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla Legge 24 marzo 2012, n. 27.

Procedure di reclamo

Gli utenti hanno diritto di formulare reclami per inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi.

L'Azienda ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni.

Qualora sia necessario un tempo maggiore per la complessità della segnalazione l'Azienda nel termine anzidetto risponde all'utente indicando lo stato di avanzamento della pratica e il relativo Responsabile.

Sono disponibili presso l'Azienda i moduli per i reclami

Doveri degli utenti

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dall'Utente; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'Azienda, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione all'Utente, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

Contatti

A.R.T.E

Piazza Ricci, 2 – 18100 IMPERIA

TEL. 0183/76961 – FAX 0183/769640

EMAIL: info@arteim.it

PEC: arteim@pec.it



Ricevimento al pubblico: dal lunedì al venerdì nei seguenti orari

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Lunedì	9:00-12:30	
Martedì	9:00-12:30	15:00-17:00
Mercoledì	9:00-12:30	
Giovedì	9:00-12:30	15:00-17:00
Venerdì	9:00-12:30	

Amministratore Unico: Dott. Antonio Parolini

Direzione: Avv. Grazia Ricca

Segreteria di Direzione: Responsabile Sig.ra Francesca Vernazza

Ufficio Ragioneria: Responsabile Dott.ssa Federica Ferraris

Settore Amministrativo: Responsabile Dott.ssa Giuseppina Chiavetta

Settore Servizi: Responsabile Dott. Carlo Scajola

Settore Tecnico: Arch. Anna Gamanets

