

**COMUNE DI VENEZIA**



# Carta dei servizi

Settore inquilinato e politiche della residenza  
**Anno 2014**

Publicata nel 2008

Aggiornata a Luglio 2014

*Hanno collaborato alla costruzione di questa Carta dei servizi  
gli operatori del settore dei servizi abitativi*

# INDICE

**COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI** pag 3

**A) NORME E PRINCIPI** pag 4

- Principi fondamentali
- Principali riferimenti normativi

**B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI** pag 6

- Finalità, missione e caratteristiche
- I servizi che offriamo
  - Front office
  - Back office
- I nostri standard di qualità e il diritto al rimborso
- Tabelle standard di qualità

**C) RAPPORTO CON I CITTADINI** pag. 15

- Reclami e suggerimenti
- Indagini di soddisfazione dell'utenza

**D) INFORMAZIONI UTILI** pag. 16

- Recapiti e orari
- Cosa fare per ....

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi del Settore Inquilinato e Politiche della Residenza è un documento fatto per il cittadino che desidera informarsi, conoscere, capire come accedere ai servizi competenti in materia di offerta di alloggi pubblici e forme di assistenza e sostegno ai bisogni abitativi, nonché le modalità da seguire per usufruirne.

La Carta favorisce un rapporto diretto tra il Servizio e i propri utenti, impegnando l'Amministrazione Comunale a garantire il perseguimento di "livelli minimi di qualità" o standard di servizio misurabili.

La Carta 2014 nella sua struttura variabile tiene conto dei cambiamenti intervenuti nel corso del 2013 dovuti alla riorganizzazione del Settore e rappresenta una innovazione sostanziale rispetto alla precedente denominata "Carta dei Servizi Abitativi". Tiene conto di eventuali progetti di miglioramento nei servizi offerti; fornisce le informazioni utili al cittadino, per accedere al servizio; rendiconta sulle indagini di soddisfazione dell'utenza e risultati conseguiti in relazione alla qualità degli standards individuati.

La Carta dei Servizi viene aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.

Il tutto viene rendicontato attraverso schede annuali di aggiornamento che devono riportare:

### **RENDICONTAZIONE:**

- la rendicontazione del livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta della Qualità dei Servizi;
- la rendicontazione delle indagini di soddisfazione dell'utenza;
- la rendicontazione dei reclami;
- la rendicontazione dei progetti di miglioramento.

### **AGGIORNAMENTO:**

- gli aggiornamenti al testo (come cambi di indirizzo, di numeri di telefono...);
- gli aggiornamenti relativi ai servizi e alle modalità di erogazione dei servizi (aggiunta/eliminazione servizi, modalità di pagamento, aggiunta/eliminazione/modifica indicatori...).

### **MIGLIORAMENTO**

- i progetti di miglioramento in programmazione per il nuovo anno
- il piano di miglioramento degli standard per il nuovo anno

L'Amministrazione si impegna, così, a verificare costantemente il rispetto dei livelli minimi garantiti, il grado di soddisfazione dell'utenza, attivando azioni migliorative per rispondere in modo adeguato alle esigenze dei cittadini.

In caso di disservizio e mancato rispetto di quanto pattuito l'utente può esercitare il diritto di tutelarsi attraverso lo strumento del reclamo (vedi sezione Reclami e suggerimenti) e dell'eventuale ricorso alle Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5).

## **A) NORME E PRINCIPI**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Uguaglianza**

Deve essere garantito il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti. Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

#### **Imparzialità**

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

#### **Continuità**

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

#### **Partecipazione**

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

#### **Chiarezza e trasparenza**

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

#### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI**

I principali riferimenti normativi nazionali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative,

riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

I principali riferimenti normativi comunali della Carta della Qualità dei Servizi sono:

- Deliberazione di Giunta Comunale n. 545/06 del 21/12/2006 "Approvazione linee - guida per la pubblicazione e l'aggiornamento delle Carte dei servizi";
- Delibera G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011, Approvazione procedura adozione Carte dei Servizi e Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali;

Normativa specifica di Servizio:

- Il servizio viene svolto in forza e nel rispetto dell'art 118, ultimo comma della riforma del Titolo V della Costituzione ("Stato, regioni, province, città metropolitane 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"). Tale articolo rinforza e ribadisce l'importanza dell'azione volontaria, affermando che il perseguimento dell'"interesse generale" non è di esclusiva competenza delle istituzioni pubbliche ma può riguardare l'azione dei cittadini. Lo Stato non solo riconosce questa sfera di autonomia e le realtà organizzative che nascono dall'iniziativa dei cittadini ma le aiuta ad esprimersi. In tal modo realizza così le proprie finalità pubbliche.
- Il testo della legge Regionale n °10 del 2 aprile 1996 con le successive modificazioni "Disciplina per l'assegnazione e la fissazione dei canoni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica" è reperibile sul sito Internet della Regione Veneto all'indirizzo:  
<http://www.consiglioveneto.it/crvportal/leggi/1996/96lr0010.html>

## **B) PRESENTAZIONE DEI SERVIZI**

### **FINALITA', MISSIONE E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

#### **Finalità**

I Servizi del Settore Inquilinato e Politiche della Residenza sono parte della Direzione Patrimonio e Casa del Comune di Venezia. Dal 2013 sono stati riorganizzati, sviluppando e articolando nuovi ambiti di lavoro e attività in stretta collaborazione tra servizi competenti. Oltre all'assegnazione e gestione degli inquilini, è stato ridefinito l'intervento economico ed abitativo inerente le emergenze abitative, inoltre sono state maggiormente sviluppate le modalità di comunicazione e trasparenza nonché la promozione degli interventi sulla residenza pubblica nel rispetto della valorizzazione del territorio.

#### **Missione**

Sulla base degli indirizzi dell'Amministrazione Comunale il Settore ha il compito di accogliere e valutare la domanda e soddisfare i bisogni collegati alle problematiche abitative mediante l'offerta di forme di assistenza economica e offerta di alloggi pubblici di proprietà del Comune di Venezia e in parte dell'A.T.E.R. di Venezia (Azienda Territoriale per l'Edilizia Residenziale della Provincia di Venezia).

Si rivolge alle persone con problemi abitativi in possesso dei requisiti riferiti principalmente ad alcune condizioni soggettive, quali la cittadinanza, la residenza o attività lavorativa, la proprietà di alloggio e il reddito, come previsto da norme e regolamenti comunali, (disponibili ed illustrati anche sul sito [link](#)). Il servizio si rivolge anche agli inquilini residenti in alloggi del Comune ed ha competenze nella definizione di gran parte dei procedimenti amministrativi relativi ad inquilini che risiedono negli alloggi di proprietà dell' A.T.E.R..

#### **Organizzazione e caratteristiche del Servizio**

Il Settore si compone di due servizi:

- Front Office prevalentemente impegnato nell'analisi del bisogno collegato al disagio abitativo ed all'assistenza economica rivolta al sostegno della locazione
- Back Office incentrato soprattutto sull'aspetto amministrativo - gestionale degli alloggi pubblici (Bandi, Assegnazioni, mobilità scadenze ecc...).

L'organizzazione prevede tuttavia una grande flessibilità organizzativa e lo sviluppo di competenze trasversali e specifiche, fondamentali nella gestione dei progetti di intervento.

*Tutti i servizi erogati sono a titolo gratuito, e sono organizzati come segue:*

#### Front-office:

##### **Gli operatori decentrati presso le Municipalità**

Individuano e gestiscono casi di rilevanza sociale per problematiche correlate al disagio abitativo per i quali formulano proposte di intervento economico o laddove ne ricorrano i requisiti predispongono in collaborazione con altri Servizi proposte per l'assegnazione di alloggi in emergenza abitativa. Per casi con specifiche problematiche sociali-economiche oltre che abitative, curano gli inserimenti presso strutture ricettive, comunità/alloggio, alloggi in comunità e formulano proposte per assegnazioni di alloggi di proprietà di Istituzioni.

##### **L'ufficio Contributi**

Ha nelle sue competenze:

- l'erogazione, coordinamento e controllo dei contributi per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione privata.
- Sanatoria di situazioni di morosità nel pagamento degli affitti di alloggi pubblici a carico del Fondo Sociale.
- Assistenza, interventi straordinari per situazioni di rilevanza sociale che presentino problematiche legate al disagio abitativo per inquilini privati o difficoltà socio-economiche di inquilini pubblici.
- Interventi per situazioni derivanti da "morosità incolpevole".

#### Back Office:

##### **Ufficio bandi ed Assegnazioni ha compiti relativi a:**

- Emanazione dei Bandi di concorso di edilizia residenziale pubblica e dei Bandi speciali per le locazioni di alloggi di proprietà o gestiti dal Comune di Venezia.
- Dispone per le Assegnazioni/locazioni/concessioni mediante il costante monitoraggio e programmazione delle risorse abitative da destinare alle graduatorie.
- Dispone altresì per le emergenze abitative le cui istruttorie sono sviluppate e definite dal Servizio Front - Office.
- Attua la mobilità degli inquilini pubblici, mediante Bandi o analisi delle necessità urgenti di intervento di recupero negli alloggi pubblici o per risolvere situazioni di gravità collegate agli inquilini pubblici

##### **Ufficio Gestione Inquilini ed Occupanti**

- Verifica i requisiti di mantenimento del diritto alla assegnazione ed attiva le procedure di decadenza e annullamento dal diritto all'assegnazione
- verifica la regolarità delle presenze dei soggetti residenti negli alloggi pubblici in gestione mediante autorizzazioni o avvio di procedure di sgombero di occupanti che non hanno titolarità a permanere negli alloggi pubblici (fatte salve gli occupanti senza titolo in alloggi Ater di stretta competenza dell'ente Gestore).

##### **Ufficio Tecnico Rapporti con Insula**

- Segnala e sollecita ad INSULA s.p.a. gli interventi tecnici connessi ad eventuali urgenze al fine della risoluzione delle problematiche manutentive segnalate dagli inquilini comunali.
- Concede nulla osta per alcune tipologie di richieste inoltrate da inquilini comunali

##### **Servizio Verifica e Controllo**

Il servizio è composto da due uffici: L' ufficio verifiche amministrative e l'ufficio Controllo composto da personale appartenente alla Polizia Municipale distaccato presso la direzione Patrimonio e Casa.

##### Ufficio Verifiche Amministrative

L'ufficio svolge attività amministrativa collegate alle verifiche a campione sui requisiti degli inquilini comunali. Inoltre collabora, su richiesta degli uffici del Settore, alle istruttorie relative alle istanze pervenute. In particolare verifica le correttezze delle dichiarazioni inerenti i requisiti di accesso e di permanenza in alloggi di proprietà comunale e degli utenti che fanno richiesta di alloggio. Per poter svolgere efficacemente le competenze, tali verifiche vengono attuate mediante collegamento informatico ed utilizzo delle banche dati delle Agenzie delle Entrate e del Territorio e dell'INPS. Dal 2014 l'ufficio provvede all'avvio delle procedure di sgombero di occupanti senza titolo che non hanno titolarità a permanere negli alloggi pubblici e

che sono entrati nell'alloggio mediante l'invasione violenta dello stesso (fatte salve le occupazioni di alloggi Ater di stretta competenza dell'ente Gestore ).

#### Ufficio Controlli

L'ufficio è composto da personale appartenente alla Polizia Municipale che opportunamente è stato distaccato presso La Direzione Patrimonio e Casa " Politiche della Residenza". Le attività svolte sono riferite ad attività di Polizia Amministrativa ed attività di Polizia Giudiziaria. Nello specifico si occupa di verificare mediante sopralluoghi se l'alloggio è abitato stabilmente o ceduto a persone non autorizzate, le ospitalità temporanee, eventuali violazioni delle regole condominiali, verifica di esposti segnalati da assegnatari. Svolge tutte le procedure previste dalle normative penali relative alle occupazioni abusive di alloggi di proprietà comunale, fornisce e coordina la Forza pubblica durante le esecuzioni delle procedure di sgombero avviate dalla Direzione.

### **I SERVIZI CHE OFFRIAMO**

#### Front-office

##### **Sostegno all'affitto**

Il sostegno all'affitto si concretizza attraverso l'erogazione di appositi contributi economici che hanno riferimenti normativi diversi:

1) Contributi all'affitto Legge 431/96: la Regione periodicamente approva i criteri di massima del Bando Fsa che viene emanato dal Comune, sulla base degli stanziamenti annualmente previsti in sede di Finanziaria dal Governo e successivamente ripartiti tra i Comuni. Il Bando è scaricabile dal sito internet comunale ed è reperibile presso gli Uffici dei Servizi Sociali delle Municipalità e le sedi URP. Gli interessati in possesso dei requisiti previsti dal Bando (residenza, limite di reddito etc.) possono presentare domanda se in possesso di un regolare contratto di locazione ai sensi della Legge 431/96 registrato.

2) Contributi all'affitto ai sensi della Delibera Comunale n.25 del 31/01/2014: il contributo è previsto per nuclei in particolare situazione di precarietà economica e sociale le cui condizioni devono essere documentate e valutate dai competenti Servizi Sociali e/o Abitativi nell'ottica della prevenzione agli sfratti per morosità. Il contributo è erogato sino al permanere delle condizioni che ne hanno determinato il diritto alla fruizione e comunque per un periodo massimo di un anno. Alla scadenza l'erogazione deve essere rinviata al successivo bando regionale ad eccezione delle situazioni che presentano un'estrema precarietà sociale ed economica.

##### **Contributi straordinari per disagio abitativo**

Si tratta di contributi unatantum erogati al fine di evitare l'uscita dal mercato privato delle locazioni di nuclei in momentanea difficoltà socioeconomica opportunamente documentata.

Nota: in presenza di invalidità, questa deve essere riconosciuta dalla certificazione rilasciata dall'INPS e viene presa in considerazione ai fini dell'eventuale assistenza la percentuale a partire dal 67%

##### **Sfratti**



In caso di intimazione di sfratto per finita locazione e in presenza dei requisiti previsti, va presentata all'operatore decentrato incaricato (previo appuntamento telefonico) la richiesta di assistibilità, allegando una copia della sentenza di sfratto. Tale richiesta va presentata con l'apposito modello in cui si autocertificano i requisiti e i redditi del nucleo familiare. Qualora venga riconosciuto il diritto all'assistenza, nel giorno in cui viene fissato lo sfratto con la forza pubblica un nostro incaricato si occuperà di definire un accordo tra l'amministrazione comunale, il proprietario e lo sfrattato per concordare i termini del rilascio dell'Alloggio a seguito dell'erogazione della risorsa individuata, ai sensi delle delibere comunali vigenti.

In caso di morosità nel pagamento dei canoni di locazione o di dichiarato sfratto è necessario produrre all'operatore decentrato tutta la documentazione comprovante la morosità e la certificazione delle cause da cui è dipesa. E' possibile in presenza di alcuni requisiti ottenere un intervento economico volto a sanare il debito o a rinviare l'azione legale.

### **Emergenze abitative**

In caso di situazioni di particolare rilevanza sociale certificata dai competenti Servizi territoriali gli operatori decentrati possono formulare proposte di assegnazioni provvisorie per emergenza abitativa della durata di un anno, nell'ambito delle percentuali annualmente approvate dal Consiglio Comunale, ai sensi della Legge regionale 10/96 e delle delibere comunali vigenti, in relazione alle risorse abitative disponibili.

### Back-office

#### **Assegnazione e mobilità**

Periodicamente viene pubblicato il bando per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di cui viene data ampia informazione, anche attraverso il sito internet del Comune di Venezia. Gli interessati in possesso dei requisiti previsti dalla legge regionale n° 10 del 2 aprile 1996 (residenza o attività lavorativa nel Comune di Venezia, non proprietà di immobili, reddito del nucleo familiare non superiore ai limiti stabiliti dal Bando) possono presentare domanda nella quale sono indicate in completa autocertificazione, le condizioni soggettive, riferite ad esempio a composizione del nucleo familiare, reddito ecc.; e oggettive riferite ad esempio alle condizioni dell'alloggio in cui si risiede: sovraffollamento, antiigienicità, sfratto ecc.... Alla chiusura del bando e a seguito dell'istruttoria viene approvata la graduatoria in via provvisoria, poi a seguito di eventuali ricorsi del richiedente, viene approvata la stesura definitiva valida per le assegnazioni. Sulla base della disponibilità di alloggi ed in ordine di graduatoria, vengono assegnate le unità e sono di competenza di INSULA S.p.A. per gli alloggi comunali e dell'A.T.E.R di Venezia per gli alloggi di proprietà di tale azienda

Il testo della legge Regionale n° 10 del 2 aprile 1996 con le successive modificazioni "Disciplina per l'assegnazione e la fissazione dei canoni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica" è reperibile sul sito Internet della Regione Veneto all'indirizzo <http://www.consiglioveneto.it/crvportal/leggi/1996/96lr0010.html>

#### **Locazione attraverso bandi speciali**

Per la sistemazione di nuclei familiari in dipendenza di gravi e urgenti esigenze abitative o per tutelare le esigenze di specifiche categorie sociali, può essere prevista l'assegnazione di alloggi di proprietà del Comune di Venezia attraverso l'emanazione di bandi speciali.

In questo caso si parla di locazione piuttosto che di assegnazioni, queste sono effettuate secondo le disposizioni della deliberazione di G.C. n. 583/99 e succ. integraz. e

modificaz.(prevedono contratti 4+4) utilizzando alloggi che non fanno parte dell'edilizia residenziale pubblica, ma di esclusiva proprietà comunale.

Dal 2014 solo per le domande relative ai bandi potranno essere redatte utilizzando moduli ON-LINE, reperibili all'indirizzo internet, che verrà fornito di volta in volta- previa registrazione e seguendo le apposite istruzioni per la compilazione della dichiarazione.

Per gli utenti che non possono o non desiderano avvalersi di queste modalità, le richieste potranno essere compilate rivolgendosi allo sportello istituito presso la sede del Servizio Back Office Gestione Alloggi – Settore Inquilinato e Politiche della Residenza - S. Croce, 353- Venezia.

Durante i periodi di apertura dei bando sono anche attivi solitamente dal lunedì al giovedì, dalle ore 9.00 alle ore 12.00, numeri telefonici utili ad ottenere informazioni relative al bando stesso;

### **Emergenze abitative**

Sia gli alloggi comunali sia quelli comunicati come disponibili e di proprietà dell'A.T.E.R. possono essere utilizzati per quote, in modo definitivo o provvisorio, per le situazioni di emergenza abitativa valutate dagli uffici di competenza e motivate da sfratto o da particolari condizioni di disagio sociale. Per la parte relativa agli alloggi di edilizia residenziale pubblica è necessaria la definizione delle riserve con apposita deliberazione di Consiglio Comunale.

### **Riserve alloggi per Forze dell'Ordine**

Per quote definite e su graduatoria formulata da Prefettura, sia gli alloggi comunali sia quelli comunicati come disponibili e di proprietà dell'A.T.E.R. possono essere riservati ed utilizzati, per quote predefinite con apposita deliberazione di Consiglio Comunale.

### **Mobilità degli inquilini**

La mobilità (cambio di alloggio) degli inquilini, nell'ambito degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Venezia e di proprietà A.T.E.R. ha lo scopo di intervenire per risolvere condizioni abitative causate dal sovrautilizzo o di sottoutilizzo, per risolvere problemi di accessibilità dell'alloggio da parte di soggetti anziani o portatori di handicap e anche per consentire l'attuazione di piani di recupero edilizio manutentivo degli alloggi pubblici. Nel quadro delle effettive disponibilità di alloggio viene offerta un'alternativa abitativa più idonea alle esigenze del nucleo familiare. A tale scopo è prevista periodicamente la pubblicazione di un bando pubblico dedicato alla mobilità degli inquilini. In tutti i casi è sempre verificata dagli uffici la condizione di regolarità della locazione e dei requisiti per il mantenimento dell'alloggio (accertamento di eventuali situazioni di morosità o altro). Oltre a questo c'è anche la possibilità dello scambio consensuale tra due o più inquilini in accordo tra di loro.

In tutti i casi di assegnazione/locazione di nuovo alloggio è prevista la stipula di un contratto di locazione (con registrazione all'agenzia delle Entrate) o disciplinare, la consegna delle chiavi, la determinazione di un canone di locazione. Tutte queste fasi sono gestite da INSULA S.P.A. con sede a S. Croce, numero verde U.R.P. 800311722 – Fax 0412714185.

Sito internet del Comune di Venezia

### **Decadenze e verifica dei requisiti**

Ogni anno gli inquilini/assegnatari di case di proprietà comunale, ricevono da INSULA S.p.A. la richiesta di autocertificazione reddituale (relativa all'anno precedente) e della composizione del nucleo familiare che risiede nell'alloggio. Per tutte le persone presenti devono essere autocertificati i redditi percepiti; nonché la condizione lavorativa (compresi

gli stati di disoccupazione). L'inquilino deve entro i termini indicati presentare quanto richiesto. In caso contrario è applicata dal 1° gennaio dell'anno successivo una pesante maggiorazione del canone di locazione e per alcuni casi può essere anche automaticamente avviata la procedura di decadenza dal diritto. I modelli di autocertificazione potranno essere consegnati direttamente agli uffici di INSULA S.p.A .

Per gli alloggi ATER le procedure sono gestite da tale Azienda.

Inoltre possono verificarsi, a seguito di controlli effettuati d'ufficio, la presenza di condizioni che prevedono la decadenza dal diritto (alloggio non abitato stabilmente o ceduto a persone non autorizzate, titolarità/proprietà di alloggi, morosità, superamento di tutti i limiti di reddito consentiti dalla legge, violazione delle regole condominiali) o annullamento dal diritto all'assegnazione (ad esempio dichiarazione falsa dei redditi allo scopo di ottenere l'alloggio pubblico). La decadenza prevede la risoluzione di diritto il contratto di locazione. Ciò comporta l'obbligo della restituzione dell'alloggio. In casi di mancata restituzione si procede con lo sgombrò forzoso anche con l'ausilio della forza pubblica.

Inoltre vengono predisposte tutte le autorizzazioni amministrative (anche sugli alloggi A.T.E.R. esclusi per tale ente i provvedimenti di subentro) relative a:

#### **A) Subentro**

nell'assegnazione a seguito di decessi o separazione legale dei coniugi reintestando il diritto alla locazione.

#### **B) Ampliamenti del nucleo familiare.**

Relativo a soggetti che possono ottenere poi l'eventuale diritto al subentro per: le seguenti situazioni:

- a) matrimonio;
- b) adozione di minore;
- c) convivenza more-uxorio anche con figli naturali, riconosciuti;
- d) rientro nel nucleo familiare del coniuge dell'assegnatario che, già componente del nucleo medesimo abbia poi abbandonato l'alloggio;
- e) rientro nel nucleo familiare del figlio che abbia abbandonato l'alloggio solo nell'ipotesi in cui l'assenza si sia protratta per un periodo di tempo non superiore a cinque anni, secondo quanto attestato da certificato storico anagrafico;
- f) ricongiungimento familiare per i cittadini di paesi non appartenenti all'Unione europea ottenuto in conformità alla normativa statale vigente.

#### **C) Ospitalità Temporanea.**

Dopo i primi quattro mesi di presenza (anche senza residenza anagrafica) di persone nell'alloggio comunale in via transitoria (come ospiti temporanei) è regolamentata dalla deliberazione di G. C. n. 107 del 2012. E' prevista una indennità a carico dell'ospite in base al suo reddito. Questa va ad integrare il canone di locazione già dovuto dall'assegnatario che ospita la persona. L'indennità non viene applicata nei casi in cui l'assegnatario debba ospitare una persona con regolare contratto di assistente domiciliare (la cosiddetta badante). La modifica della composizione del nucleo familiare residente in un alloggio comunale deve essere sempre segnalata ai Servizi Abitativi. Tale richiesta può essere presentata presso gli uffici del protocollo generale del Comune di Venezia (sede di Mestre o Venezia) utilizzando la modulistica disponibile sul sito Internet [www.comune.venezia.it/politichedellaresidenza](http://www.comune.venezia.it/politichedellaresidenza) alla sezione modulistica. Oppure comunicata agli operatori del servizio.

Le informazioni relative a orari di ricevimento e numeri di telefono di tutti gli uffici sono riportati nell'appendice finale, prima della legge regionale

## **I NOSTRI STANDARD DI QUALITÀ E IL DIRITTO DI RIMBORSO**

Ai destinatari del nostro Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard) individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva a garanzia della qualità dei servizi resi. Il nostro impegno si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento, anche grazie alla condivisione degli strumenti per il monitoraggio con le Associazioni dei consumatori iscritte presso il Registro Regionale dei Consumatori ed Utenti (Legge Regionale Veneto n. 27 del 2009 articolo 5). Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto promesso dagli standard è effettivamente rispettato.

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal nostro Servizio, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, prevediamo le seguenti forme di indennizzo/rimborso, tra cui gli utenti possono scegliere, anche in base alle disponibilità:

1. 1 CD-ROM o catalogo/pubblicazione del Comune di Venezia;
2. 2 biglietti d'ingresso ridotti per uno spettacolo teatrale o evento organizzato dal Comune
3. 1 tessera da 10 corse per il trasporto urbano

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 30 giorni da quando è stata rilevata l'anomalia, per iscritto a:

*Servizi Abitativi, Santa Croce, 353 – Venezia.  
fax: 041.2201308  
posta elettronica: settore.casa@comune.venezia.it.*

Riconosciuta la validità della richiesta di rimborso, la evaderemo entro il tempo massimo di 30 giorni, salvo la complessità del reclamo non richieda ulteriori accertamenti. In questo caso informeremo, entro lo stesso termine, il richiedente sullo stato di avanzamento della sua pratica, segnalando l'ulteriore termine.

Nella tabella che segue sono indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard.

| FATTORI DI QUALITA'                                   | INDICATORI   | STANDARD                                  | TIPO     | RIMBORSO |
|---|--|---|----------|----------|
| Indice generale di occupazione degli alloggi comunali | Rapporto tra numero totale degli alloggi gestiti dal comune di Venezia che risultano locati ed il totale degli alloggi gestiti dal Comune di Venezia | Percentuale compresa tra il 90% e il 100% | Generale | No       |

\*Nota. Dal primo ottobre 2012 per effetto del termine della convenzione con ATER Venezia, 585 alloggi ex demanio sono passati alla gestione diretta del Comune.

### Assegnazione alloggi (Bandi ed emergenze)

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI   | STANDARD                            | TIPO      | RIMBORSO |
|---------------------|--|-------------------------------------|-----------|----------|
| Puntualità          | Pubblicazione della graduatoria definitiva e dei primi 180 nominativi per il bando ERP 2010. Pubblicazione della graduatoria definitiva del bando Bando Autorestauro 2011. | Tempo medio non superiore ai 6 mesi | Specifico | Si       |
| Tempestività        | Intervallo di tempo fra la data del ricorso e la data di accoglimento o diniego. Si veda parte relativa alla progettazione sul miglioramento delle performance             | Non superiore ai 45 giorni          | Specifico | Si       |
| Accessibilità       | % di sedi (anche temporanee) in cui è disponibile la modulistica per la presentazione delle domande  | 100%                                | Generale  | No       |
| Accessibilità       | % di sedi proprie dei Servizi Abitativi in cui è possibile presentare le domande   | 100%                                | Generale  | No       |

### Servizio Front office

| FATTORI DI QUALITA'                 | INDICATORI   | STANDARD                    | TIPO      | RIMBORSO |
|-------------------------------------|--|-----------------------------|-----------|----------|
| <b>a) Sfratti</b>                   |  |                             |           |          |
| Continuità                          | N. operatori di cui si garantisce la presenza nella mediazione tra proprietari, avvocato, inquilino in occasione dell'esecuzione con forza pubblica dello sfratto dichiarato assistibile | 1 operatore                 | Specifico | Si       |
| <b>b) Casi di rilevanza sociale</b> |  |                             |           |          |
| Tempestività                        | Tempo di attesa tra la richiesta di colloquio inoltrata dall'utente e l'appuntamento fissato dall'operatore  | Non superiore ai 20 giorni* | Specifico | Si       |

\* Standard previsto per i casi non classificati come emergenze. Per le emergenze l'intervento è ponderato in base all'urgenza.

### Autorizzazione al subentro. Presenze transitorie. Presenze definitive. Decadenze dal diritto di occupazioni senza titolo

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI                      | STANDARD            | TIPO      | RIMBORSO |
|---------------------|---------------------------------|---------------------|-----------|----------|
| Tempestività        | Intervallo di tempo fra la data | Non superiore ai 45 | Specifico | Si       |

|               |   |        |           |    |
|---------------|---|--------|-----------|----|
|               | della richiesta e la data di rilascio delle autorizzazioni di subentro, ampliamento del nucleo, ospitalità temporanea | giorni |           |    |
| Accessibilità | % di sedi in cui è disponibile la modulistica relativa alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ed ampliamenti)      | 100%   | Specifico | Si |
| Accessibilità | % di sedi in cui è possibile presentare l'istanza relativa alle autorizzazioni (subentri, ospitalità ed ampliamenti)  | 100%   | Specifico | Si |

### **Mobilità degli inquilini**

| FATTORI DI QUALITA' | INDICATORI  | STANDARD | TIPO      | RIMBORSO |
|---------------------|---|----------|-----------|----------|
| Accessibilità       | % di sedi in cui è disponibile la modulistica per richiesta di mobilità | 100%     | Specifico | Si       |
| Accessibilità       | % di sedi in cui è possibile presentare l'istanza di mobilità           | 100%     | Specifico | Si       |

## **C) RAPPORTO CON I CITTADINI**

L'ascolto dei cittadini è il nostro impegno prioritario. Per consentire lo sviluppo della cultura del miglioramento continuo della qualità e per incentivare la capacità di dialogo tra chi eroga il servizio e chi lo riceve, abbiamo istituito le seguenti forme di ascolto degli utenti:

### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

Il reclamo è uno strumento a disposizione dei nostri utenti per segnalarci disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo, sottoscritto, deve essere presentato, mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica, tramite apposita urna collocata all'interno del Servizio, in forma scritta e formulato in modo preciso e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

I riferimenti a cui inviare/presentare il reclamo sono:

*Sede dei Servizi Abitativi, Santa Croce, 353 – Venezia.*

*Oppure a mezzo fax: 041.2201308*

*posta elettronica: settore.casa @comune.venezia.it*

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

In caso di presentazione formale risponderemo con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

I reclami possono anche essere inoltrati presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP). A disposizione degli utenti c'è anche lo Sportello Reclami e Suggerimenti attivato nella sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico del sito internet del Comune [www.comune.venezia.it/urp](http://www.comune.venezia.it/urp).

La sede che riceve la segnalazione provvederà ad inoltrarla alla funzione competente per il tipo di problema segnalato.

Entro 30 giorni verrà fornita risposta scritta al reclamo. Nel caso di particolari richieste, che comportino un'approfondita analisi, entro 30 giorni sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni delle necessità di proroga per l'espletamento dell'intera pratica, stabilendo un ulteriore termine.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti vengono conservati e considerati nella redazione del Piano di miglioramento della qualità del Servizio.

#### **INDAGINI DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Ogni anno sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del servizio presso la cittadinanza, tramite, ad esempio:

- indagine quantitative (somministrazione, diretta o telefonica, di questionari) ad un campione di utenti
- indagini qualitative (focus group, interviste a osservatori privilegiati, ecc)

I risultati delle indagini verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del servizio.

---

#### D) INFORMAZIONI UTILI CONTATTI:

Orari degli uffici del BACK OFFICE:

Gestione Alloggi Sede Palazzo Zanchi Rio Terrà dei Pensieri Santa Croce 353 - Venezia

Orari degli uffici del FRONT OFFICE:

Operatori decentrati-Contributi Sede Via Cardinal Massaia n. 43 - Mestre Ve

#### **INSULA**

Allo scopo di migliorare e rendere più efficienti ed efficaci i compiti delegati dalla Legge Regionale in materia, ha affidato dal 1 Gennaio 2009 la gestione e l'amministrazione degli immobili di proprietà comunale a Insula S.p.A che subentra come referente degli inquilini al Settore Inquilinato e Politiche della Residenza. Insula ha la propria sede in Santa Croce n° 502 (Palazzo Parisi).

Ambiti d'intervento

Consegna degli alloggi assegnati dal Comune

Stipula e rinnovo dei contratti di locazione

Ricezione della documentazione utile all'accertamento annuale dei redditi degli inquilini ai fini del calcolo del canone di locazione ( artt. 18 e 20 della L.R. 10/1996)

Richieste di informazioni relativamente ai canoni di affitto, dei pagamenti effettuati e da effettuare;

Presenza in consegna degli alloggi per finita locazione o comunque rilasciati

Ricalcolo per l'ampliamento del nucleo familiare dell'assegnatario; richieste di ospitalità temporanea ( artt. 13 e 14 della L.R. 10/1996)

Rapporti con gli amministratori di condominio

Procedure per la risoluzione dei contratti di locazione nei casi di morosità o inadempienze

Riceve, valuta ed evade richieste di interventi manutentivi

Inoltre Insula S.p.A. svolge l'attività di manutenzione del patrimonio residenziale comunale sulla base dei finanziamenti previsti nel bilancio comunale e dei programmi concordati con il Comune. In particolare tale attività riguarda interventi di manutenzione/guasti a seguito di segnalazione dell'inquilino e di sopralluogo dei tecnici, manutenzione programmata e recupero degli alloggi vuoti. Numero Verde 800 311 722 - Web Site: [www.insula.it](http://www.insula.it) - [residenza@insula.it](mailto:residenza@insula.it)

#### **A.T.E.R**

Dorsoduro 3507 Fondamenta del Magazen

Telefono: 041.79881 – Fax 041.5237994

Per informazioni dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 13.30

lunedì, mercoledì e giovedì, dalle 14.30 alle 17.30

Numero Verde: 840-500-068

Sito Internet: [www.atervenezia.it](http://www.atervenezia.it) - e-mail: [atervenezia@atervenezia.it](mailto:atervenezia@atervenezia.it)



## **COSA FARE PER.....**

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune domande frequenti.

1) **Domanda.** Cosa devo fare per partecipare al bando di concorso per ottenere in assegnazione un alloggio pubblico?

**Risposta.** E' necessario presentare domanda quando viene emanato il bando di concorso (di solito ogni 2 anni) procurandosi il modulo disponibile presso gli operatori del servizio nelle sedi delle Municipalità o presso la sede centrale o scaricandolo dal sito internet.

2) **Domanda.** Quali sono i punteggi previsti dal bando di concorso?

**Risposta.** I punteggi previsti dalla legge, che riconoscono la condizione abitativa (detti oggettivi) e le condizioni personali dei richiedenti (detti soggettivi), sono sempre riepilogati e descritti nel modulo della domanda. Il richiedente può indicare quelli corrispondenti alla sua condizione. Gli uffici provvedono successivamente a confermarli o meno.

3) **Domanda.** Perché quando viene assegnato l'alloggio è necessario poi stipulare anche un contratto di locazione?

**Risposta.** Non appena è riconosciuto il diritto all'assegnazione di un alloggio disponibile, viene emesso un provvedimento che si chiama "ordinanza di assegnazione". Da questo nascono degli obblighi e dei diritti relativi alla locazione dell'alloggio che sono indicati in un apposito contratto sottoscritto dalle parti. Vi sono, quindi, delle regole alle quali, sia il proprietario (in questo caso l'ente pubblico) sia l'inquilino, devono attenersi. In caso di violazione delle regole può venire meno diritto di locazione.

4) **Domanda.** Ho ricevuto dal proprietario di casa l'intimazione allo sfratto per finita locazione. Posso chiedere e ottenere un alloggio pubblico senza partecipare al bando?

**Risposta.** In caso di intimazione di sfratto per finita locazione e in presenza dei requisiti previsti, va presentata all'operatore decentrato incaricato (previo appuntamento telefonico) la richiesta di assistibilità, allegando una copia della sentenza di sfratto. Tale richiesta va presentata con l'apposito modello in cui si autocertificano anche i requisiti e i redditi del nucleo familiare. La risorsa erogata dipende dalla disponibilità di alloggi e di fondi.

5) **Domanda.** Mi è stata comunicata la data dello sfratto esecutivo con forza pubblica. Verrà qualcuno ad assistermi?

**Risposta.** In caso di sfratto per finita locazione qualora venga riconosciuto il diritto all'assistenza, nel giorno in cui viene fissato lo sfratto con la forza pubblica un nostro incaricato si occuperà di definire un accordo tra l'amministrazione comunale, il proprietario e lo sfrattato per concordare i termini del rilascio a seguito dell'erogazione della risorsa individuata.

6) **Domanda:** Ho ricevuto un'intimazione di sfratto per morosità. Il Comune mi può aiutare? Posso chiedere e ottenere un alloggio pubblico senza partecipare al bando?

**Risposta.** In caso di sfratto per morosità è necessario produrre all'Operatore decentrato tutta la documentazione comprovante la morosità e la certificazione delle cause da cui è dipesa. E' possibile in presenza di alcuni requisiti ottenere un intervento economico volto a sanare il debito.

7) **Domanda.** Non riesco a pagare l'affitto ho perso il lavoro. Cosa devo fare?

**Risposta.** L'operatore decentrato potrà valutare i requisiti e gli elementi per un intervento socio-economico volto ad evitare l'azione di sfratto e la perdita della casa.

8) **Domanda:** Come faccio a fare domanda per i contributi al sostegno ai canoni di locazione?

**Risposta.** Per il contributo regionale occorre attendere il Bando. Per il contributo comunale la domanda può essere rivolta ai Servizi Sociali delle Municipalità e agli Operatori decentrati per una valutazione socio-economica-sanitaria al fine di individuare la particolare rilevanza sociale e abitativa del caso e ottenere l'eventuale segnalazione ai fini del contributo nell'ambito delle risorse disponibili.

9) **Domanda.** Vivo in un alloggio pubblico, all'interno del nucleo familiare è presente anche una persona con disabilità. L'alloggio non è più idoneo alla situazione. Cosa posso fare per avere un alloggio diverso?

**Risposta.** In questo caso non è necessario attendere il bando di concorso. E' sufficiente prendere un appuntamento telefonico con gli operatori, i quali valuteranno l'emergenza e la necessità della specifica richiesta.

10) **Domanda.** Il mese scorso è deceduto mio marito e ora vivo solamente con la sua pensione di reversibilità. Posso chiedere una diminuzione dell'affitto?

**Risposta.** Certamente. La reversibilità comporta, in genere, una diminuzione del reddito e quindi una diminuzione del canone. Si dovrà comunicare l'evento e i nostri operatori si occuperanno di aggiornare l'assegnazione dell'alloggio e a ricalcolare anche il canone dell'affitto.

11) **Domanda.** Devo ospitare per qualche tempo una persona che mi assista. Devo chiedere un permesso? Cambia l'affitto?

**Risposta.** La richiesta di autorizzazione è obbligatoria solo se l'ospite rimane complessivamente per più di 4 mesi nell'anno. In questo caso devono essere autocertificati i dati anagrafici e il reddito dell'ospite. I nostri uffici si occuperanno di calcolare l'eventuale quota di canone dovuta per la presenza dell'ospite.

12) **Domanda.** Mio figlio torna a vivere con noi dopo alcuni anni. Devo chiedere il permesso?

**Risposta.** Se non sono trascorsi più di cinque anni dall'uscita dal nucleo familiare, l'assegnatario può chiedere una specifica autorizzazione chiamata "ampliamento del nucleo familiare". In caso contrario può essere concessa solo un'autorizzazione di ospitalità temporanea. In entrambi i casi devono essere autocertificati i dati anagrafici e il reddito del figlio. Successivamente verrà ricalcolato il nuovo canone d'affitto.

13) **Domanda.** Che cos'è il reddito convenzionale?

**Risposta.** Il cosiddetto "reddito convenzionale" è il risultato di un calcolo che ha come base il reddito dichiarato e tiene conto principalmente del numero dei componenti del nucleo familiare, del tipo di reddito e della presenza o meno di figli.

14) **Domanda.** A cosa serve il reddito convenzionale?

**Risposta.** Le regole per l'assegnazione di un alloggio e il calcolo del relativo affitto fanno riferimento al reddito convenzionale complessivo del nucleo familiare. E' anche il dato con il quale viene verificato il diritto a mantenere l'alloggio. Il limite massimo di reddito convenzionale complessivo del nucleo familiare non dovrà superare ai fini del mantenimento dell'alloggio il triplo dell'importo stabilito dalla legge per l'accesso alle abitazioni pubbliche. Al netto però del reddito dei figli conviventi (la legge prevede infatti che questi redditi, solo in questa occasione, non vengano conteggiati).

15) **Domanda.** Cosa vuol dire “decadenza dal diritto”? Si è sempre obbligati a restituire l'alloggio comunale?

**Risposta.** I nostri uffici effettuano periodicamente controlli sul mantenimento dei requisiti per l'accesso all'assegnazione dell'immobile comunale. La proprietà di altro alloggio, il mancato utilizzo come abitazione principale o la vendita a terzi, la violazione delle regole condominiali o la ripetuta morosità al pagamento dell'affitto, portano all'attivazione del procedimento di decadenza e alla successiva perdita dell'alloggio, previo parere da parte di una commissione incaricata che valuterà l'accoglimento o meno delle eventuali controdeduzioni presentate. Il mancato invio dell'autocertificazione annuale dei redditi e l'ipotesi di un reddito convenzionale dell'inquilino superiore al triplo del limite massimo di reddito convenzionale per l'assegnazione dell'alloggio comportano l'attivazione del procedimento di decadenza senza il parere della commissione sopra citata. Il possesso da parte del nucleo familiare dell'inquilino di un reddito complessivo convenzionale superiore del 75% al limite di reddito convenzionale (non conteggiando il reddito dei figli conviventi) previsto per l'assegnazione dell'alloggio comporta invece la perdita del canone E.R.P. permettendogli tuttavia, di rimanere nell'alloggio stipulando un diverso contratto di locazione con un canone solitamente più elevato.

16) **Domanda.** Il reddito del nucleo familiare è diminuito in quanto mia figlia dopo il matrimonio si è trasferita altrove. Come mi devo comportare? Cambia l'affitto? Da quando?

**Risposta.** Sarà sufficiente comunicare, con un apposito modulo disponibile presso gli operatori o sul nostro sito internet, i dati anagrafico-reddituali riferiti alla figlia che non fa più parte del nucleo familiare. Verrà ricalcolato il nuovo canone dell'affitto che decorrerà a partire dal mese successivo alla comunicazione.

17) **Domanda.** Attualmente sono disoccupato. Ho diritto ad avere una diminuzione del canone dell'alloggio comunale?

**Risposta.** E' necessario compilare la domanda di revisione del canone disponibile presso Insula spa ([www.insula.it](http://www.insula.it)). I nostri uffici entro 30 giorni dal ricevimento della domanda, effettueranno i dovuti accertamenti e provvederanno a decurtare l'affitto dandone comunicazione all'inquilino. L'inquilino, tuttavia, dovrà comunicare tempestivamente il termine del suo stato di disoccupazione.

18) **Domanda.** Il reddito di mio figlio è aumentato: perdo il diritto all'alloggio comunale?

**Risposta.** Il reddito del figlio, non viene conteggiato in occasione della verifica del superamento del limite massimo di reddito previsto per la perdita dell'alloggio. Il diritto all'alloggio comunale si perde quando il reddito convenzionale complessivo del nucleo familiare dell'inquilino è superiore al triplo del limite massimo di reddito convenzionale per ottenere l'assegnazione, escludendo però dal calcolo il reddito prodotto dai figli conviventi con l'inquilino. Il reddito del figlio o dei figli, influisce invece, sempre, sul calcolo del canone dovuto.

19) **Domanda.** Mi è nato un figlio e l'alloggio attuale risulta essere inadeguato. Posso chiedere un cambio?

**Risposta.** Certamente. Può compilare la domanda di cambio alloggio presso gli operatori (scaricando eventualmente il modulo dal nostro sito internet). I nostri uffici valuteranno la domanda dando tuttavia la precedenza alle richieste motivate da situazioni di disagio socio sanitario, alle situazioni in cui l'alloggio presenti condizioni di grave anti igienicità o addirittura di inabitabilità per una situazione di grave sovraffollamento.

20) **Domanda.** Attualmente risiedo in un alloggio comunale e avrei la possibilità di fare un cambio consensuale con un inquilino di un alloggio A.T.E.R. E' possibile ottenere l'autorizzazione se l'inquilino A.T.E.R. ha una morosità nel pagamento degli affitti?

**Risposta.** I cambi consensuali tra alloggi comunali e alloggi dell'A.T.E.R. di Venezia sono autorizzati solo in presenza di piena regolarità nella locazione degli alloggi coinvolti. Pertanto, in presenza di condizioni di morosità o di decadenza dal diritto, l'autorizzazione non viene rilasciata fino alla loro eventuale sanatoria, elemento che permetterà di rivalutare la possibilità di concedere l'autorizzazione.