

# ATC PIEMONTE NORD

## ANNO 2023

# Carta dei Servizi



**atc**

AGENZIA  
TERRITORIALE  
PER LA CASA

Piemonte Nord



## **INDICE**

1. Ragioni e finalità della Carta dei servizi
2. L'Agenzia territoriale per la casa Piemonte Nord. Innovazione e servizi a sostegno delle politiche abitative
3. Principi fondamentali
4. Servizi erogati
  - 4.1 Servizi di gestione immobiliare
  - 4.2 Servizi tecnici e manutentivi
  - 4.3 Servizi amministrativi e Servizi generali
  - 4.4 Accessibilità ai servizi
5. Tutela degli utenti
  - 5.1 Strumenti di comunicazione e di informazione con i clienti
  - 5.2 Relazione con gli utenti
  - 5.3 Reclami
6. Appendice: struttura e compiti



## **1. RAGIONI E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e di garanzia di qualità dei servizi attivati da Atc Piemonte Nord nei confronti dei suoi utenti, che sono identificati nelle seguenti categorie:

- gli utenti/assegnatari di alloggi e/o di unità ad uso diverso dall'abitazione.
- i proprietari di alloggi a cui Atc PN offre alcuni servizi nelle 4 province di sua competenza.
- i committenti (per esempio i Comuni che hanno stipulato con Atc accordi per la gestione di alloggi e di unità immobiliari, negozi e garages, ad uso diverso dall'abitazione).

Il miglioramento degli standard qualitativi viene perseguito con la partecipazione attiva degli utenti che possono inviare ad Atc Piemonte Nord segnalazioni, reclami e suggerimenti.

### **SCOPO**

La Carta dei servizi ha l'obiettivo di informare e orientare gli utenti sulle attività e sui servizi erogati da Atc Piemonte Nord nel quadrante (province di Novara, Vercelli, Verbano Cusio Ossola e Biella) rendendo espliciti gli standard di qualità e gli strumenti di tutela.

### **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi attualmente in vigore, edizione 2022/2023, è soggetta a revisione sulla base di variazioni sia normative sia degli standard di servizio che vengono puntualmente comunicate agli utenti tramite idonei strumenti di comunicazione/informazione.

## **2. L'AGENZIA TERRITORIALE PER LA CASA PIEMONTE NORD (ATC). INNOVAZIONE E SERVIZI A SOSTEGNO DELLE POLITICHE ABITATIVE**

Atc PN è un ente pubblico non economico che coniuga l'orientamento al mercato con una forte attenzione alla sostenibilità economica, energetica e sociale dell'abitare in contesti di edilizia pubblica e sociale. La gestione del patrimonio immobiliare di proprietà della stessa Atc PN, dei Comuni e di altri enti proprietari prevede una vasta gamma di servizi abitativi e manutentivi destinati a utenti esterni, prevalentemente famiglie assegnatarie di alloggi Erp (edilizia pubblica residenziale). All'erogazione di questi servizi tradizionali che garantiscono l'accesso ad un alloggio e il mantenimento di una adeguata qualità dell'abitare nel rispetto delle regole e degli standard abitativi, Atc PN affianca politiche di contenimento dei costi di costruzione, l'utilizzo di tecnologie innovative per l'abitare, l'avvio di azioni e progetti speciali per la rigenerazione energetica degli immobili, la riqualificazione urbanistica di interi comparti edilizi e la promozione della locazione a canone concordato. Atc Piemonte Nord supporta inoltre le Amministrazioni comunali nel compito di assicurare alle famiglie residenti in alloggi Erp, servizi nel campo della mediazione sociale e di comunità finalizzati a favorire l'accompagnamento all'abitare, le buone relazioni di vicinato e l'integrazione culturale nei fabbricati in gestione.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### *Eguaglianza*

Atc Piemonte Nord, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti gli utenti eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua e religione. Atc PN si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei suoi utenti portatori di handicap, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli sia nel rapporto diretto sia in quello telefonico.

#### *Imparzialità*

Atc Piemonte Nord si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale nel rispetto delle normative vigenti.

#### *Continuità*

Atc Piemonte Nord, nell'ambito degli orari d'ufficio e attraverso sito internet, chat bot e app, si impegna a garantire la continuità dei servizi erogati e a adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi degli utenti in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

#### *Partecipazione*

L'utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere ad Atc Piemonte Nord le informazioni che lo riguardano, avanza proposte e suggerimenti, e inoltra reclami. Il personale di Atc è tenuto a dare soddisfazione alle richieste dell'utente o a motivarne l'impossibilità.

#### *Efficacia ed efficienza*

Atc Piemonte Nord, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative, si impegna al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi.

#### *Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni*

Atc Piemonte Nord, nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione.

## **4. SERVIZI EROGATI**

Atc Piemonte Nord fornisce:

- Servizi di gestione immobiliare
- Servizi tecnici e manutentivi
- Servizi amministrativi e Servizi generali

### **4.1. SERVIZI DI GESTIONE IMMOBILIARE**

Atc gestisce il patrimonio immobiliare Erp e non Erp nel suo insieme, mediante determinate procedure che si traducono in servizi per gli utenti:

- nuove assegnazioni Erp;
- segnalazione di alloggi occupati senza titolo;
- segnalazione della perdita dei requisiti per la permanenza in Erp;
- verifica del mantenimento dei requisiti per la locazione permanente;
- proposta di decadenza dall'assegnazione nei casi previsti dalla legge;
- gestione dei contratti di locazione;
- gestione della variazione del nucleo familiare degli assegnatari; gestione dell'ospitalità temporanea;
- gestione dei subentri nella titolarità del contratto di locazione;
- risoluzione dei contratti; gestione dei bandi per il cambio alloggio (mobilità);
- gestione regolamento d'uso parti comuni;
- gestione di registrazione contratti;
- gestione di alloggi e altre unità immobiliari non Erp;
- valorizzazione della locazione a canone concordato.

### **4.2. SERVIZI TECNICI E MANUTENTIVI**

Atc Piemonte Nord fornisce servizi di progettazione e collaudo di interventi per la nuova costruzione, ristrutturazione, recupero ed efficientamento di unità immobiliari in proprietà o conto terzi. Atc PN garantisce, inoltre, tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento e adeguamento, nonché la messa a norma del patrimonio immobiliare di proprietà e/o gestito.

#### ***Servizi di progettazione e Attuazione interventi edilizi***

In particolare vengono effettuati i seguenti servizi:

- project management e attività di Responsabile unico del procedimento di interventi edilizi;
- progettazione urbanistica e riqualificazione urbana;
- progettazione architettonica/impiantistica;
- affidamento servizi di progettazione strutturale e verifiche sismiche dei fabbricati;
- restauro architettonico;
- direzione lavori;
- coordinamento della sicurezza nei cantieri temporanei e mobili;
- collaudi tecnici e amministrativi di opere edili;

- direzione operativa;
- stazione appaltante e gestore gare di appalto;
- affidamento di servizi per verifiche geologiche e statiche degli edifici;
- ogni tipo di progettazione e pratica edilizia, compreso pratiche Inail, Ape, certificazioni energetiche, verifiche e modifiche catastali;
- servizi catastali riferiti agli immobili di proprietà.

### ***Servizi Energia e sostenibilità***

Atc PN si occupa di:

- riqualificazione energetica degli edifici, anche attraverso il reperimento di risorse finanziarie (bandi regionali, statali, europei, convenzioni con Istituti di credito);
- progettazione architettonica e impiantistica per l'autosufficienza energetica, compresa l'analisi dei costi/benefici e fattibilità economica per i nuovi edifici e per il patrimonio esistente;
- realizzazione di interventi per la produzione di energia da fonti rinnovabili (solare, biotermico, biomasse, ecc...);
- diagnosi energetica/ambientale degli edifici;
- certificazioni energetiche;
- programmazione annuale dell'attività, con particolare riferimento alla individuazione ed alla proposta delle priorità di intervento;
- raccordo con i residenti per la realizzazione di interventi straordinari sia sulle parti comuni degli immobili, sia riferiti alle singole unità abitative;
- predisposizione delle progettazioni necessarie alla specifica attività e definizione dei relativi finanziamenti;
- attività di direzione lavori, con predisposizione degli atti di contabilità, delle eventuali varianti e delle certificazioni di fine lavoro;
- liquidazione delle competenze d'appalto in acconto alle imprese per i lavori eseguiti e contabilizzati;
- ripartizione delle spese tra i proprietari nel caso di condominio. Raccordo con i servizi "Utenza ed Assegnazione" e "Condomini e Autogestioni" finalizzato alla gestione coordinata degli interventi e delle modalità di recupero spese;
- coordinamento gestione calore e impianti;
- ricerca e attuazione degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza energetica nel patrimonio impiantistico;
- verifica e aggiornamento Prevenzione Incendi;
- gestione degli adempimenti previsti dalla normativa sulla sicurezza aziendale e nei cantieri mobili;
- gestione degli adempimenti previsti per la mappatura Amianto.

### ***Servizi Coordinamento manutenzione ordinaria***

Atc Piemonte Nord coordina e sovrintende i servizi e le attività di manutenzione ordinaria di competenza propria e in convenzione degli enti proprietari, nonché le attività di ripristino degli alloggi da riassegnare al fine di adeguarli alle normative tecniche e agli standard abitativi vigenti, a tal fine destinati dagli stessi, fatta eccezione per gli interventi a tutela della incolumità pubblica e privata.

Tra i servizi rientrano gli interventi per adempimenti normativi, quali:



- gestione degli impianti di riscaldamento centralizzati con monitoraggio della qualità dell'acqua calda e fredda;
- gestione della manutenzione nelle aree verdi.

Vengono, inoltre, gestiti su richiesta degli utenti:

- interventi di manutenzione ordinaria;
- servizi di manutenzione ordinaria su aree verdi e pulizia delle parti comuni;
- interventi di manutenzione per riparazione guasti.

Tali servizi vengono erogati con costi in addebito agli utenti e ripartiti nel rispetto delle norme vigenti e – relativamente all'Erp – ai regolamenti (regolamento per la locazione e l'uso degli alloggi di edilizia residenziale pubblica approvato con deliberazione del Consiglio di amministrazione).

### **4.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI E SERVIZI GENERALI**

Un polo di funzioni infrastrutturali di tipo amministrativo, contabile, tecnico garantisce una serie di servizi rilevanti per i clienti:

- gestione di convenzioni e di contratti per la gestione dei patrimoni immobiliari di proprietà e di terzi;
- gestione del censimento socio-economico, verifica del nucleo familiare e dei redditi;
- redazione delle rendicontazioni contabili amministrative periodiche e annuali;
- cura dei rapporti con i Comuni e gli altri enti;
- redazione delle rendicontazioni contabili amministrative periodiche e annuali;
- gestione dei contratti di assicurazione globale fabbricati e relativa gestione sinistri;
- bollettazione mensile;
- rendicontazione servizi a conguaglio (riscaldamento, energia elettrica, manutenzione ordinaria ascensore, acqua ecc...);
- rilevazione e gestione della morosità e gestione Fondo sociale;
- gestione condomini;
- gestione dei piani vendita di alloggi e altre unità immobiliari Erp e non Erp;
- ricalcolo dei canoni in base al reddito dichiarato e in caso di variazione del nucleo familiare; rilevazione periodica dell'anagrafe-utenza.

#### ***Pagamento delle bollette***

Il pagamento delle bollette può avvenire nei seguenti modi:

- attraverso Pago PA
- con addebito sul proprio conto corrente
- presso gli uffici postali
- presso gli sportelli della banca accreditata
- in via telematica sul sito internet delle Poste/Istituti di credito.
-

#### 4.4 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

##### **SEDE DI NOVARA:**

via Verdi, 3/A

(tel. 0321 441111)

sito internet [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica generale: [info@atcpiemontenord.it](mailto:info@atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollo@pecatcpiemontenord.it](mailto:protocollo@pecatcpiemontenord.it)

Contact center nr. 0321178788:

richieste di interventi manutentivi;

richieste di informazioni/istanze allo sportello su servizi manutentivi o abitativi: martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00 e mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.00.

Per l'accesso ai singoli uffici si rimanda al sito [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

##### **SEDE DI VERCELLI:**

corso Palestro, 21/A

(tel. 061 266111)

sito internet [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica generale: [info@atcpiemontenord.it](mailto:info@atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollo@pecatcpiemontenord.it](mailto:protocollo@pecatcpiemontenord.it)

Contact center nr. 0321178788:

richieste di interventi manutentivi;

richieste di informazioni/istanze allo sportello su servizi manutentivi o abitativi: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00 e martedì anche dalle 14.30 alle 16.00.

Per l'accesso ai singoli uffici si rimanda al sito [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

##### **SEDE DI BIELLA:**

via Schiapparelli, 13

(tel. 015 4053659)

sito internet [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica generale: [info@atcpiemontenord.it](mailto:info@atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollo@pecatcpiemontenord.it](mailto:protocollo@pecatcpiemontenord.it)

Contact center nr. 0321178788:

richieste di interventi manutentivi;

richieste di informazioni/istanze allo sportello su servizi manutentivi o abitativi: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00 e mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.00.

Per l'accesso ai singoli uffici si rimanda al sito [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

## **SEDE DI GRAVELLONA TOCE (VCO):**

corso Marconi, 22

(tel. 0323 842528)

sito internet [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica generale: [info@atcpiemontenord.it](mailto:info@atcpiemontenord.it)

indirizzo di posta elettronica certificata: [protocollo@pecatcpiemontenord.it](mailto:protocollo@pecatcpiemontenord.it)

Contact center nr. 0321178788:

richieste di interventi manutentivi;

richieste di informazioni/istanze allo sportello su servizi manutentivi o abitativi: martedì e giovedì dalle 9.00 alle 11.00 e mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.00.

Per l'accesso ai singoli uffici si rimanda al sito [www.atcpiemontenord.it](http://www.atcpiemontenord.it)

## **5. TUTELA CLIENTI**

### **5.1 Strumenti di comunicazione e di informazione con i clienti**

Atc Piemonte Nord assicura, in attuazione di quanto previsto dalla legge regionale e dallo Statuto aziendale, una continua e completa informazione/comunicazione ai cittadini sulle modalità di prestazione dei servizi e delle modifiche delle normative che riguardano gli utenti. In particolare, questa si realizza nei seguenti modi:

- incontro diretto con gli utenti presso gli uffici competenti presso le sedi dell'ente o presso l'Ufficio Relazioni con il pubblico;
- contatto telefonico con gli utenti nelle seguenti modalità:
  - numero verde dotato di segreteria telefonica;
  - centralino;
- contatto diretto con gli uffici collegati a servizi particolari;
- comunicazioni scritte personalizzate verso gli utenti;
- comunicazioni scritte generalizzate verso gli utenti;
- predisposizione e invio di opuscoli informativi/esplicativi sui servizi erogati;
- circolare a supporto cartaceo a cadenza mensile;
- comunicazioni a mezzo stampa;
- sito web di Atc PN;
- comunicazioni multimediali on-line e off-line;
- comunicazioni e-mail;
- rapporti con le organizzazioni degli utenti;
- convocazione di assemblee e/o riunioni informative con gli utenti;
- rendicontazione delle spese spettanti agli utenti per i servizi erogati da Atc;
- accessibilità alla documentazione relativa alle spese condominiali e ai servizi a rendiconto;
- servizi on line con accesso dal sito internet di Atc Piemonte Nord. E' una soluzione web flessibile ed efficace per gestire alcuni procedimenti amministrativi: dall'invio della bolletta in formato elettronico alla presentazione di domande di ampliamento e/o variazione del nucleo familiare.
- Invio elettronico delle fatture tramite il nuovo Documento dinamico: l'utente riceve un avviso tramite mail dell'avvenuta emissione della fattura con la conseguente possibilità di visionare on line la documentazione relativa alla propria posizione.

### **5.2 RELAZIONE CON GLI UTENTI**

I dipendenti di Atc Piemonte Nord sono tenuti a indicare i propri dati identificativi, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti, per facilitare il cittadino nel proseguimento della propria pratica. La corrispondenza con gli utenti riporta l'indicazione del referente aziendale che segue la pratica e il relativo numero telefonico, salvo i casi in cui risulti importante salvaguardare la privacy dei dipendenti.

Il personale dipendente di Atc Piemonte è impegnato ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese agli utenti, assistendoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle procedure previste per il rispetto degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

Atc Piemonte Nord cura la formazione costante del proprio personale dipendente affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e rendano l'utente più informato e consapevole dei propri diritti e doveri.

### 5.3 RECLAMI

Qualora l'utente ritenga che Atc non rispetti i principi o gli standard contenuti nella Carta dei servizi, può inoltrare un reclamo o avanzare un suggerimento utilizzando i canali di comunicazione e informazione messi a disposizione dall'azienda:

indirizzo mail: [info@atcpiemontenord.it](mailto:info@atcpiemontenord.it) oppure: [protocollo@pecatcpiemontenord.it](mailto:protocollo@pecatcpiemontenord.it)

Urp di Atc Piemonte Nord: Viale Verdi, 3/A - 28100 Novara.

Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, è una risorsa di cui Atc Piemonte Nord intende avvalersi costantemente, per migliorare le proprie prestazioni.

L'ente si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei cittadini.

## **6 APPENDICE: STRUTTURE E COMPITI**

Illustrazione sintetica dei compiti di ogni struttura:

### **DIREZIONE GENERALE**

- Segreteria organi istituzionali e direzione
- Gestione comunicazione
- Servizio informatico
- Servizio personale
- Servizio Gare e appalti

#### Ufficio Personale

- Amministra le funzioni del personale: reclutamento, formazione, gestione carriere, paghe e contributi, applicazione dei contratti di lavoro.
- Svolge tutte le mansioni riferibili alla gestione giuridica del personale; cura l'informazione interna e i rapporti con le Rappresentanze sindacali.

-

#### Gare ed appalti

- Provvede agli adempimenti amministrativi e legali relativi all'affidamento, all'appalto e alla stipulazione dei contratti;
- redige convenzioni e stipula atti per conto dell'Ente.

### **AREA AMMINISTRATIVA PATRIMONIALE**

#### Ufficio Relazioni con il pubblico

- Fornisce agli utenti le informazioni primarie;
- riceve suggerimenti e reclami; promuove e facilita l'accesso da parte degli utenti alle informazioni e ai servizi;
- rileva il livello di soddisfazione degli utenti per i servizi erogati;
- collabora con tutti gli altri uffici al fine di semplificare e standardizzare le procedure;
- raccoglie le informazioni provenienti dai referenti dei vari Servizi e le rende disponibili;
- si occupa di ricevere le domande per l'assegnazione degli alloggi, dà supporto nella compilazione delle pratiche;
- predispone le graduatorie;
- raccoglie le richieste relative ai diversi servizi relativi alla movimentazione degli assegnatari (cambi alloggio, disdette, ospitalità, voltura, ecc...). con conseguente inserimento in Gelim8/Gepat.

-

#### Ufficio assegnazioni

- Cura la predisposizione e pubblicazione dei bandi per l'assegnazione degli alloggi, nonché dei bandi di mobilità;
- svolge funzioni di segreteria per le Commissioni di Assegnazione alloggi;

- provvede a dare attuazione alle graduatorie formulate dalle Commissioni di Assegnazione alloggi;
- segnala all'Ufficio Manutenzioni, le necessità di pronta consegna e riconsegna e di unità immobiliari rispettivamente assegnate o disdettate, partecipando, ove necessario, alle operazioni di consegna delle unità stesse;
- segnala periodicamente, al direttore attraverso il dirigente amministrativo la situazione degli alloggi sfitti, indicando tempi e motivazioni;
- cura la predisposizione e pubblicazione dei bandi di assegnazione per i locali ad uso diverso dall'abitazione;
- autorizza l'ospitalità in seno al nucleo familiare degli assegnatari;
- stipula dei contratti (per nuove assegnazioni/ristipule/volture) con assegnatari dopo aver ricevuto il calcolo del canone dall'ufficio inquilinato e lo inserisce su Gelim8 e segue tutti gli adempimenti conseguenti (imposta di registro, ecc...);
- calcola e versa l'imposta di registro (1<sup>a</sup> registrazione e successivi adempimenti)
- Svolge le funzioni delle sedi decentrate.

#### Ufficio Legale:

##### Affari Legali

- Azioni di recupero dei crediti con azioni coattive verso assegnatari e Comuni;
- inoltra al Comune tutte le informazioni necessarie per eventuali provvedimenti di decadenza;
- gestisce il contenzioso con i Comuni per le tasse ed imposte.

#### Ufficio Protocollo e Centralino

- Provvede al protocollo della corrispondenza;
- svolge il servizio di centralino telefonico.

#### Ufficio patrimonio

- Segue tutte le vicende del patrimonio;
- amministrazioni condominiali e relative assemblee;
- piano delle vendite in collaborazione con l'ufficio tecnico;
- alienazioni, acquisizioni;
- allacciamenti e volture utenze dei servizi con relativo controllo. Intestazioni, cessazioni, volture, ecc...;
- assicurazioni e gestione dei danni, in collaborazione con l'Ufficio tecnico;
- programmazione degli interventi strategici sul patrimonio;
- gestione delle utenze: firma dei contratti ed impegni di spesa;
- partecipa o indice assemblee condominiali per gli stabili di proprietà;
- predispone la documentazione necessaria per gli atti di vendita/acquisto.

## **AREA ECONOMICO FINANZIARIA**

### Bilancio, ragioneria, contabilità

- Funzioni fiscali a carico del patrimoni;
- calcolo delle imposte e tasse, si occupa dei tributi locali (Imu, tributi, ecc...);
- emette ordinativi di pagamento a favore dei fornitori e ordinativi di incasso nei confronti dei clienti;
- elabora le dichiarazioni fiscali dell'Ente, curandone direttamente la trasmissione al ministero delle Finanze;
- redige il bilancio, dopo la necessaria elaborazione informatica dei dati; redige il Conto consuntivo;
- Ufficio Programmazione, Bilancio, finanza e controllo di gestione;
- Cura il controllo dell'utilizzo dei fondi delle leggi speciali in collaborazione con l'Ufficio Tecnico;
- tenuta degli inventari;
- rivalutazioni svalutazioni;
- calcolo degli ammortamenti tecnici;
- incrementi del patrimonio per lavori straordinari.

### Ufficio inquilinato

- cura l'aggiornamento dell'anagrafe dell'utenza, sia dal punto di vista del nucleo familiare, sia dal punto di vista del reddito, al fine di determinare i canoni di locazione;
- cura la bollettazione mensile, registrandone anche le variazioni, sia d'ufficio sia su richiesta di parte (creazione canone, spese acconto, creazione flussi – emissione bolletta – aggancio contabilità, incassi movimentazione canone);
- effettua il conguaglio dei servizi e delle spese di manutenzione;
- comunicazione enti diversi per dati statistici;
- si occupa di inviare il primo sollecito e la messa in mora agli assegnatari morosi, ed ai Comuni;
- si occupa del monitoraggio e report per gli incassi e le morosità fino all'azione di recupero giudiziale (fino all'anno successivo rispetto alla bollettazione), piani di rientro, Fondo sociale;
- gestisce le entrate provenienti dal patrimonio di terzi (bollettazioni e conguagli ecc...) e si occupa della rendicontazione (estrazione dati, bollettazione e anticipazione spese per conto dei Comuni) calcolo compenso e comunicazione dei rendiconti ai Comuni;
- ricevimento pubblico dell'ufficio, rapporti con assegnatari ed Enti per tutta l'attività del settore;
- Gestisce le sedi decentrate per le funzioni di sportello;
- calcolo del Fondo abitativo 0,50%;
- gestisce il patrimonio di terzi: convenzioni con i Comuni e rendicontazioni.

### Ufficio economato

- Esercita tutte le funzioni dell'ufficio acquisti, diverse dall'ufficio tecnico;
- esercita le funzioni di cassiere direttamente od attraverso suoi delegati.



## AREA TECNICA

### Ufficio manutenzione straordinaria e gestione calore

- Raccordo e gestione della programmazione lavori;
- progetta, costruisce o recupera il patrimonio edilizio esistente, coordinando i vari uffici dell'area tecnica, attraverso gruppi di lavoro trasversali interni ed esterni;
- individua e accerta l'idoneità delle aree e studia le tipologie edilizie (risanamento, recupero, nuova costruzione);
- contatta enti o privati richiedendo l'assegnazione dei suoli;
- elabora i piani parcellari, i relativi grafici e i computi metrici estimativi;
- chiede, gestisce e contabilizza i finanziamenti pubblici relativi agli interventi edilizi;
- formula e aggiorna l'elenco dei prezzi e dei capitolati speciali;
- provvede a coordinare gli adempimenti previsti in materia di sicurezza nei cantieri;
- segue il rilascio delle concessioni edilizie e cura i rapporti con gli enti;
- si occupa dell'accatastamento dei fabbricati, dell'elaborazione delle tabelle millesimali e del passaggio alla gestione immobiliare;
- cura l'utilizzo dei fondi delle leggi speciali;
- programmazione annuale dell'attività, con particolare riferimento alla individuazione ed alla proposta delle priorità di intervento;
- raccordo con i residenti per la realizzazione di interventi straordinari sia sulle parti comuni degli immobili, sia riferiti alle singole unità abitative;
- predisposizione delle progettazioni necessarie alla specifica attività e definizione dei relativi finanziamenti (in collaborazione con Ufficio Progettazione);
- attività di direzione lavori, con predisposizione degli atti di contabilità, delle eventuali varianti e delle certificazioni di fine lavoro;
- liquidazione delle competenze d'appalto in acconto alle imprese per i lavori eseguiti e contabilizzati;
- ripartizione delle spese tra i proprietari nel caso di condominio;
- raccordo con i servizi "Utenza ed Assegnazione" e "Condomini e Autogestioni" finalizzato alla gestione coordinata degli interventi e delle modalità di recupero spese;
- coordinamento gestione calore e impianti;
- ricerca e attuazione degli obiettivi di miglioramento dell'efficienza energetica nel patrimonio impiantistico;
- prevenzione Incendi;
- gestione degli adempimenti previsti dalla normativa sulla sicurezza aziendale e nei cantieri mobili;
- gestione degli adempimenti previsti per la mappatura amianto;
- certificazioni energetiche;
- Servizi catastali.

### Ufficio Manutenzione Ordinaria

- Stima del fabbisogno finanziario annuale dell'attività, con particolare riferimento alla competenza regolamentare degli interventi;
- rapporti con l'utenza con acquisizione richieste di intervento (telefoniche con gestione diretta del numero verde, scritte ed allo specifico sportello, ad orari prestabiliti);

- sopralluoghi e verifiche tecniche, sia preventive che al termine dei lavori;
- rapporti con le ditte specializzate, incaricate dell'effettuazione dei servizi manutentivi;
- predisposizione di capitolati tecnici attinenti ai servizi manutentivi;
- gestione dei contratti d'appalto per gli interventi manutentivi realizzati da ditte esterne;
- contabilizzazione dei lavori eseguiti dalle imprese appaltatrici e liquidazione delle competenze relative maturate;
- ripartizione delle spese tra i residenti in caso di opere a carico dei conduttori degli alloggi;
- gestione diretta di interventi manutentivi con personale proprio;
- riqualificazione interna degli alloggi;
- partecipazione ad interventi di manutenzione straordinaria;
- assistenza agli sfratti ad opera delle competenti autorità giudiziarie e presa in carico degli arredi e delle suppellettili presenti negli alloggi;
- sopralluogo e presa in carico degli alloggi riconsegnati a seguito di disdetta;
- sopralluogo e consegna degli alloggi in fase di nuova assegnazione;
- gestione delle aree adibite a parcheggio;
- conduzione degli impianti tecnologici, anche attraverso il ricorso a ditte specializzate esterne;
- osservazione e controllo continui del patrimonio, anche a verifica della corretta applicazione dei contratti di servizi richiesti dai residenti;
- gestisce le sedi decentrate per le funzioni di sportello e due diligence;
- partecipa alle programmazioni tecniche dei fabbricati gestiti in convenzione.

# CARTA DEI SERVIZI ATC PIEMONTE NORD ANNO 2023



**atc** | **AGENZIA  
TERRITORIALE  
PER LA CASA**  
Piemonte Nord

