



LA TUA CASA

Informazioni utili per gli inquilini
di un alloggio di proprietà
del Comune di Bergamo

INDICE

1. IL GIORNO DEL CONTRATTO	3
2. COME PAGARE IL CANONE E LE SPESE DELL' ALLOGGIO	5
3. CHE COSA/COME FARE SE	7
4. ANAGRAFE DELL'UTENZA	11
5. LA MANUTENZIONE	13
6. ALLACCIAMENTO UTENZE LUCE E GAS	15
7. UN DECALOGO PER LA CONVIVENZA CIVILE	17
8. LE SEDI E CONTATTI	19



1. IL GIORNO DEL CONTRATTO

Dopo aver accettato l'alloggio e aver versato a titolo di deposito cauzionale una somma pari a 2 mensilità del canone, l'inquilino viene chiamato presso la sede MM di competenza per la stipula del contratto.

Durante la sottoscrizione del contratto, l'operatore MM fornirà tutte le informazioni utili all'inquilino e consegnerà:

1. **chiavi** dell'appartamento e verbale di presa in custodia;
2. **dichiarazioni di conformità** dell'impianto elettrico e (se presente) dell'impianto gas;
3. **istruzioni dettagliate** sull'utilizzo dell'alloggio (disposizioni dell'inquilino, regolamento condominiale, domiciliazione bancaria...).

In quest'occasione, sarà possibile ricevere chiarimenti e chiedere informazioni all'operatore di MM.

PRIMI COMPITI DELL'INQUILINO

RESIDENZA

Entro 30 giorni dalla sottoscrizione del contratto, è necessario fare richiesta di spostamento di residenza presso l'indirizzo dell'alloggio assegnato. La richiesta può essere effettuata online sul sito del Comune di Bergamo.

UTENZE

È necessario provvedere in proprio all'allacciamento delle utenze elettriche, del gas e, se necessario, occorre provvedere all'installazione di uno scaldacqua elettrico (vedi pag. 15).

TARI

È necessario rivolgersi all'ufficio tributi presso il Comune di Bergamo per la dichiarazione di nuova occupazione.

TRASLOCO

Occorre attenersi al regolamento condominiale e avere la più ampia cura dell'alloggio e degli spazi comuni.

2. COME PAGARE IL CANONE E LE SPESE DELL' ALLOGGIO

Mensilmente, MM trasmette agli inquilini la bolletta ordinaria tramite bollettini pagoPA.

Ogni bolletta è composta da:

- **canone di locazione**, determinato dalle caratteristiche dell'unità abitativa ed alla condizione socio-economica-patrimoniale del nucleo familiare;
- **oneri accessori**, ovvero importo relativo alle spese condominiali che, ogni anno, vengono preventivate in base ai costi degli anni precedenti.

È possibile attivare la domiciliazione bancaria direttamente sul proprio conto corrente e beneficiare di uno sconto una tantum.

Che cosa fare in caso di mancato pagamento dei bollettini

È possibile richiedere la rateizzazione dell'importo totale arretrato, che si andrà a sommare al canone ordinario.

Per maggiori informazioni  **800 714 007**



3. CHE COSA / COME FARE SE...

A. Che cosa fare se varia il nucleo familiare

Bisogna comunicare in modo tempestivo a MM le modifiche del nucleo familiare. MM si impegna a supportare l'inquilino e a indirizzarlo verso l'utilizzo dell'istanza corretta (ampliamento, coabitazione, ospitalità ...) e a fornire riscontro circa l'accettazione o il rifiuto della richiesta.

- **Ampliamento:** in caso di nascita, matrimonio, unioni civili, unione more uxorio, ascendenti/discendenti di primo grado.
- **Coabitazione:** persone legate da vincoli di parentela che vogliono assistere un componente familiare con disabilità pari o superiore al 66 per cento o con grave handicap, oppure persone terze che prestano regolare attività lavorativa di assistenza a un componente del nucleo familiare.
- **Ospitalità:** ammessa a persone terze per un periodo massimo di sei mesi o per un periodo massimo di dodici mesi per gli ascendenti e discendenti di primo grado. Rinnovabile, su richiesta, per ulteriori 6 mesi.

B. Che cosa fare se varia il reddito del nucleo familiare

Se, rispetto all'anagrafe utenza (vedi pag. 11), il reddito del nucleo familiare è cambiato, l'assegnatario deve comunicare a MM tale variazione consegnando la documentazione richiesta dal gestore.

C. Come e perché volturare l'intestazione del contratto

Il cambiamento dell'intestazione solitamente può avvenire per questi motivi:

- decesso intestatario;
- trasferimento intestatario;
- separazione / scioglimento del matrimonio.

In tutti questi casi è compito del nucleo familiare comunicare a MM i cambiamenti e presentare istanza di subentro.

MM provvederà alla valutazione dell'istanza secondo le condizioni previste dal regolamento regionale in vigore e fornirà riscontro circa l'esito.

D. Come presentare domanda di cambio alloggio e dove consultare la lista d'attesa

La richiesta di cambio alloggio può essere presentata dagli assegnatari di alloggi SAP e SAS, purché siano in possesso dei requisiti previsti dal regolamento in vigore e siano decorsi almeno dodici mesi dalla data di assegnazione.

La richiesta può essere presentata tramite e-mail o recandosi, previo appuntamento al numero verde 800.714.007, presso lo sportello MM, dove sarà consegnato l'apposito modulo e richiesti specifici documenti.

A seguito dell'accoglimento della richiesta di cambio alloggio, il nucleo richiedente viene inserito in una lista d'attesa, che viene periodicamente aggiornata e consultabile online sul sito MM (www.mmspa.eu).

E. Come disdire il contratto d'affitto

Si può disdire il contratto contattando il numero verde 800.714.007. L'operatore concorderà un appuntamento presso la sede territoriale. Durante l'appuntamento, l'operatore di MM richiederà alcune informazioni tecniche relative all'immobile,

fornirà indicazioni in merito alla riconsegna dell'immobile e concorderà con il disdettante l'appuntamento per la riconsegna dell'appartamento. Al momento della restituzione, l'appartamento e le sue pertinenze (se presenti) dovranno essere vuoti e senza presenza di persone. Nel giorno stabilito per lo sloggio un incaricato di MM si riserverà di controllarne le condizioni, segnalare l'eventuale presenza di masserizie (i cui costi di rimozione saranno addebitati al titolare del contratto o agli eredi) e ritirare le chiavi.

F. Come decade l'assegnazione

La perdita del diritto di abitare in un alloggio del servizio abitativo pubblico del Comune di Bergamo può essere disposto dallo stesso Comune per differenti motivi, come ad esempio:

- perdita dei requisiti economici e patrimoniali di permanenza;
- abbandono e/o inutilizzo dell'alloggio per più di 6 mesi senza notifica al gestore;
- cambio di destinazione d'uso o gravi danni recati all'alloggio;
- cessione dell'alloggio a terze persone.

4. ANAGRAFE DELL'UTENZA

L'Anagrafe dell'Utenza è il censimento con cui vengono raccolti e/o aggiornati i dati sulla composizione e sulla situazione economica e patrimoniale delle famiglie che occupano un alloggio del Servizio Abitativo Pubblico (SAP).

La presentazione dell'anagrafe è obbligatoria e permette di avere una situazione chiara e aggiornata di ogni nucleo familiare e di determinare i canoni di locazione.

Quando bisogna effettuarla?

L'Anagrafe Utenza viene effettuata **ogni due anni**. MM provvede ad inviare a ciascun nucleo familiare appositi moduli da compilare con i dati riguardanti tutti i componenti del nucleo e richiede specifici documenti (anagrafici, reddituali, patrimoniali).



5. LA MANUTENZIONE

CHI CONTATTARE E PER CHE COSA

In caso di problemi di natura tecnica (gocciolamenti e infiltrazioni in genere, guasti al citofono, lampade e luci non funzionanti, rotture di cancelli elettrici, ecc.) l'utente potrà **contattare gratuitamente il numero verde 800.714.007**.

Contattando il numero verde risponderà un operatore che, a seguito della descrizione del danno, provvederà ad aprire un "ticket" e a rilasciare al segnalante il numero progressivo attribuito alla segnalazione.

Da quel momento la segnalazione verrà gestita dal tecnico, che provvederà a contattare l'utente e, se necessario, a eseguire un sopralluogo, concordando data ed ora dell'uscita.

Sarà lo stesso tecnico ad attivare l'impresa per far eseguire la manutenzione risolutiva.

SONO DI COMPETENZA DELL'INQUILINO:

- sostituzione e riparazione dei sanitari in conseguenza dell'utilizzo da parte dell'assegnatario;
- riparazione infissi, porte, finestre;
- riparazione o sostituzione di serrature, maniglie e cardini;
- riparazione di pavimenti, rivestimenti rovinati e tinteggiatura pareti;
- manutenzione ed eventuale riparazione dell'impianto di riscaldamento autonomo, verifica pulizia e controllo della caldaia prima dell'inizio della stagione invernale;
- interventi di deblattizzazione, derattizzazione e disinfezione all'interno dell'alloggio.

SONO DI COMPETENZA DI MM:

- riparazione e sostituzione di serrature e chiudiporte delle parti comuni;
- riparazione di attrezzature di parti mobili di arredo e di completamento delle parti comuni dello stabile (cartelli indicatori, casellari postali, ecc.);
- riparazioni impiantistiche sottotraccia, qualora il guasto non derivi da uso improprio del locatario;
- rifacimento di facciate;
- interventi di adeguamento dell'ascensore;
- citofoni;
- sostituzione e riparazione del portone-cancello d'ingresso.

6. ALLACCIAMENTO UTENZE LUCE E GAS

UTENZA LUCE

L'inquilino dovrà:

- A. **Recuperare codice POD:** il codice fornito dall'operatore MM in fase di contratto. Lo stesso è visualizzabile anche premendo il tasto GRIGIO del contatore posto in alloggio o nella sala contatori dello stabile. Inoltre in alcuni contatori è possibile recuperare il numero clienti;
- B. **Contattare il fornitore** della luce prescelto e fornirgli il codice Pod e i dati dell'intestatario dell'utenza.

UTENZA GAS

L'inquilino dovrà:

- A. **Contattare il venditore gas**, il quale fornirà gli allegati H/40 e I/40, che saranno già precompilati in parte nelle rispettive sezioni destinate allo scopo;
- B. **Compilare l'allegato H/40** nella sezione riservata e firmarlo.

- C. **Contattare l'idraulico di fiducia** (in possesso di regolare visura camerale) incaricato della messa in servizio dell'impianto e dell'installazione della cucina, e consegnargli l'allegato I/40 e le certificazioni gas ricevute da MM alla stipula del contratto dell'alloggio.

L'idraulico dovrà:

- eseguire il collegamento dal rubinetto gas presente all'interno dell'alloggio, ai fuochi della cucina, rispettando la normativa vigente;
- compilare l'allegato I/40 con i suoi dati specificando la tipologia di lavori eseguiti.

- D. A seguito dell'esecuzione dell'intervento (come descritto al punto C), l'inquilino dovrà trasmettere al venditore del gas gli allegati H/40 e I/40, compilati, unitamente alla documentazione rilasciata dall'idraulico.

7. UN DECALOGO PER LA CONVIVENZA CIVILE

Per favorire la serena convivenza con i vicini, ciascun inquilino deve rispettare alcune regole fondamentali. Ad esempio:

Non svolgere attività rumorose che disturbino i vicini, specialmente dalle 22 alle 8 e dalle 14 alle 16.

Non apportare modifiche all'alloggio e agli impianti in esso presenti senza il permesso del gestore e del proprietario.

Non gettare nei sanitari materiali che possano otturarli o danneggiarli.

Non installare tendaggi, stenditoi o attrezzature varie alle finestre, sui balconi o terrazze se prima non si ottiene il permesso, scritto, dal gestore.

Non installare antenne radio, televisive o satellitari, condizionatori o altri impianti senza autorizzazione scritta da parte del gestore.

Non lasciare immondizia o rifiuti nel cortile o in altre aree comuni, lungo la strada o nelle sue vicinanze. Non trasgredire le norme sulla raccolta differenziata dei rifiuti. Le sanzioni saranno poste a carico di tutti gli inquilini.

Non fumare in ascensore, sulle scale, negli androni e comunque in tutti gli spazi comuni chiusi.

Non tenere depositi di sostanze maleodoranti e di materie infiammabili, esplosive o comunque pericolose.

Negli spazi comuni **gli animali** non possono sostare e devono comunque essere adottate, oltre all'accompagnamento, le opportune misure di cautela, di sicurezza e di rispetto dell'igiene. I proprietari degli animali sono responsabili, ai sensi dell'Art. 2052 C.C., dei danni arrecati a persone e cose.

Non lasciare materiali ingombranti (ad esempio mobili, materassi, elettrodomestici...), anche se per poco tempo, nelle parti comuni.

Estratto del «Manuale d'uso degli alloggi di edilizia residenziale pubblica del Comune di Bergamo» consegnato durante la stipula contrattuale.


8. SEDI E CONTATTI

Sito dedicato all'inquilino

Nella sezione Bergamo del sito mmspa.eu è possibile consultare informazioni di natura generale, come contributi, liste d'attesa cambi alloggi, ecc.


Vista il sito: **www.mmspa.eu**

CONTATTI

 **800 714 007** h. 24 7/7 gg per segnalazioni tecniche (guasti di servizi), e dalle 9.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì per informazioni e pratiche amministrative o per richieste di appuntamento amministrativo, telefonico o presso lo sportello.

SEDE TERRITORIALE -  Via Moroni 101 - Bergamo

MM mette a disposizione la sede territoriale che ha il compito di ricevere su appuntamento e gestire le relazioni con gli utenti.

Per appuntamento contattare il numero verde  **800 714 007**

E-mail

 casa.bergamo@mmspa.eu

Per problematiche amministrative, presentare istanze e lamentele, inviare e richiedere copia di bollettini di pagamento e documenti relativi al contratto di locazione.

**A CURA DELLA
DIVISIONE CASA
DI MMSPA**

