





ALER E L'UTENTE: IL BINOMIO DELL'ABITARE SOCIALE

Gentile utente,

la invitiamo a prendere visione del presente documento che potrà esserle utile per conoscere meglio l'organizzazione, le modalità di erogazione dei servizi e gli standard di qualità della nostra ALER. Siamo convinti che il dialogo tra ALER e propri utenti sia indispensabile per aumentare la consapevolezza delle regole dell'abitare sociale, in termini di diritti e doveri dell'inquilino, a garanzia di una maggiore serenità abitativa. Per questo riteniamo importanti le sue osservazioni e le sue proposte, che saranno utili spunti di miglioramento per il nostro lavoro. Con questa Carta dei Servizi vogliamo affermare i principi ispiratori della nostra attività e cioè: imparzialità e continuità del servizio, parità di trattamento, trasparenza, efficienza ed efficacia, affidabilità e cortesia nel rapporto con l'utenza. Augurandoci che possano esserle graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.



PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi è il documento che guida gli utenti dei servizi abitativi pubblici con l'obiettivo di informare, rendere accessibili e fruibili i servizi, diffondere la conoscenza dei diritti e dei doveri e promuovere un'amministrazione trasparente, in grado di rispondere alle esigenze dei propri utenti.

Con la Carta dei Servizi ALER assume un insieme di impegni precisi, relativi ai tempi e alle modalità di erogazione dei servizi e alle forme di tutela in caso di disservizi, secondo i principi di uguaglianza, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Obiettivo principale di ALER è quello di essere sempre chiara e corretta con la propria utenza ed il più possibile efficace nel risolvere gli eventuali problemi.

Per raggiungere questo obiettivo ALER garantisce:

- trasparenza, chiarezza e risposta a tutte le informazioni richieste dagli utenti
- imparzialità, regolarità e qualità nell'erogazione dei servizi
- efficacia ed efficienza nello svolgimento delle attività
- coinvolgimento e partecipazione degli utenti all'attività di ALER, anche attraverso le proprie organizzazioni
- disponibilità e competenza dei propri dipendenti
- verifica costante della qualità delle prestazioni erogate attraverso indagini di soddisfazione dell'utenza e pubblicità dei risultati.

Le norme per la gestione dei servizi abitativi pubblici sono:

- Legge Regionale 16/2016.
- Regolamento Regionale per la disciplina della programmazione e dell'offerta abitativa pubblica e sociale e dell'accesso e permanenza nei servizi abitativi pubblici n.4 del 4 agosto 2017 come modificato dal R.R. 3/2019.
- Manuale d'Uso degli Alloggi.
- Manuale delle ripartizioni delle spese di manutenzione nei fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica.



STANDARD QUALITATIVI

TIPO DI RICHIESTA	TEMPI DI RISPOSTA	UFFICIO RESPONSABILE
Lettera di risposta agli utenti	Entro 20 giorni	Ufficio competente
Convocazione utente per sottoscrizione contratto	Entro 30 giorni dalla data del provvedimento di assegnazione previa ricezione della documentazione completa	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Ampliamento del nucleo familiare, rientro	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Coabitazione	Entro 30 giorni dalla richiesta	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Ospitalità	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Cambio intestazione del contratto (subentro)	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Cambio alloggio consensuale	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Revisione del canone di locazione	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Settore Utenza presso l' UOG di riferimento
Risposta a reclami	Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo	Ufficio competente
Avvio intervento di manutenzione urgentissimo	Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta	Area Tecnica - Ufficio Manutenzione dell' UOG di riferimento
Avvio intervento di manutenzione urgente	Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta	Area Tecnica - Ufficio Manutenzione dell' UOG di riferimento
Avvio intervento di manutenzione ordinaria	Entro 20 giorni dalla ricezione della richiesta	Area Tecnica - Ufficio Manutenzione dell' UOG di riferimento

INDICE DEI CONTENUTI

La **Carta dei Servizi** è strutturata in vari capitoli di semplice consultazione riportati qui sotto. Ciascuna sezione offre una serie di approfondimenti e riferimenti pratici per l'utente. Ogni capitolo può essere consultato cliccando qui sotto sul titolo che lo contraddistingue. **Scegliete quindi l'argomento e... buona lettura!**



LA FIRMA
DEL CONTRATTO
LA CAUZIONE
IL CALCOLO
DEL CANONE
I SERVIZI DI ALER
VARESE, COMO,
MONZA BRIANZA,
BUSTO ARSIZIO



ALLOGGIO ADEGUATO

AL NUCLEO FAMILIARE
INFORMAZIONE
CHIARA E CORRETTA
PRESTAZIONI PREVISTE
PAGARE IL CANONE
VARIAZIONI DEL
NUCLEO FAMILIARE
REGOLAMENTO
CONDOMINIALE
PARTI COMUNI
BUON VICINATO
SPESE REVERSIBILI
MANUTENZIONE
DELL'ALLOGGIO
INFO GENERALI

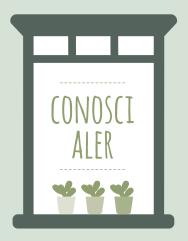


NORME **IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA GESTIONE DEI RIFIUTI MOROSITÀ** ANAGRAFE DELL'UTENZA **AUTOGESTIRE** IL CONDOMINIO **OSPITARE QUALCUNO AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE CAMBIARE** INTESTAZIONE **DEL CONTRATTO CAMBIARE CASA DISDIRE IL CONTRATTO**

> DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE



URP / SPORTELLI
APERTI AL PUBBLICO
SUGGERIMENTI,
OSSERVAZIONI
E CUSTOMER
SATISFACTION



CHI È ALER VARESE,
COMO, MONZA BRIANZA,
BUSTO ARSIZIO
SEDI DELL'AZIENDA



LA FIRMA DEL CONTRATTO

L'assegnatario viene contattato dagli uffici di ALER per fornire la documentazione reddituale del nucleo familiare necessaria al calcolo del canone e dell'importo della cauzione da versare prima della firma del contratto.

Nei 30 giorni successivi alla consegna della documentazione reddituale richiesta, ALER convoca l'assegnatario per la stipula del contratto. In tale sede, oltre a fornire tutte le informazioni necessarie, vengono consegnate le chiavi dell'alloggio, copia della Carta dei Servizi, il Manuale d'uso degli alloggi, il Manuale delle ripartizioni delle spese di manutenzione nei fabbricati SAP. La stipula del contratto di locazione avviene a cura del Settore Utenza dell'Unità Operativa Gestionale (UOG) di competenza.



PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

LA FIRMA DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO
DEL CANONE

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO



PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO SEDE **VARESE** TEL. 0332 8069 207 / 262 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 208

DAL LUN AL VEN09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 406 / 424 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. O331 652 642 **DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

LA CAUZIONE

All'atto della stipula del contratto di locazione, l'assegnatario di un alloggio è tenuto a versare un deposito cauzionale a garanzia delle obbligazioni che assume con la firma del contratto. L'importo esatto della cauzione da versare viene comunicato da ALER, insieme a tutte le informazioni relative al versamento, in anticipo rispetto alla data di convocazione per la firma del contratto. Quando l'assegnatario rilascia l'alloggio, l'importo versato come cauzione viene restituito, maggiorato degli interessi accumulati, purché non vi siano debiti verso ALER e l'alloggio sia riconsegnato in buone condizioni.

Per informazioni sulla cauzione da versare in occasione della stipula del contratto di locazione e per ottenere il rimborso a seguito di disdetta è possibile rivolgersi al **Settore Utenza** della **UOG** di competenza.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 207 0332 8069 262 0332 8069 206

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 208

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR / GIO

MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 406 / 424

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG **BUSTO ARSIZIO**TEL. O331 652 642

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

LA FIRMA
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO
DEL CANONE

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

IL CALCOLO DEL CANONE

Il canone di locazione è calcolato in base alle norme emanate da Regione Lombardia in relazione alle caratteristiche oggettive dell'alloggio (es. valore locativo) e soggettive del nucleo familiare (reddito, patrimonio mobiliare/immobiliare, invalidità, ecc..). Ogni nucleo familiare viene inserito in un'area e classe sulla base dell'ISEE-ERP (indicatore situazione socio economica equivalente) calcolato con i dati acquisiti per la quantificazione del relativo canone. Quest'ultimo viene aggiornato annualmente in base all'indice ISTAT e biennalmente a seguito delle verifiche anagrafico-reddituali delle famiglie assegnatarie o su richiesta dell'assegnatario nell'ipotesi di variazione della situazione economica del nucleo familiare o modifica dello stesso.

Per ogni informazione sul canone di locazione è possibile rivolgersi al Settore Utenza dell'UOG di riferimento.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 234 0332 8069 250 0332 8069 257

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 213

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 408

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 631 / 635

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

LA FIRMA
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO
DEL CANONE

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

L'ATTENZIONE AGLI ANZIANI

COMPRARE CASA

I SERVIZI DI ALER UOG DI BUSTO ARSIZIO L'ATTENZIONE AGLI ANZIANI

ALER ha attivo un servizio di prestazioni infermieristiche per gli inquilini anziani di Busto Arsizio, via Rovato 4: lo stabile è dotato di un ambulatorio presso cui è presente un'infermiera appositamente incaricata per due ore alla settimana, che effettua prelievi, misurazione della pressione arteriosa e altri servizi analoghi. Lo stabile di via Rovato si compone di 76 mini-alloggi realizzati con finanziamento regionale e destinati alla categoria anziani.

Il servizio infermieristico attivo è un valore aggiunto che evidenzia l'attenzione di ALER verso le fasce di età più fragili.



fi

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 611

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOCCI ALER

LA FIRMA
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO
DEL CANONE

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

L'ATTENZIONE AGLI ANZIANI

COMPRARE CASA

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO COMPRARE CASA

ALER, periodicamente, offre alle famiglie assegnatarie di alloggi popolari, la possibilità di acquistare il proprio appartamento in base a specifici Piani Vendita approvati da Regione Lombardia.

Hanno diritto all'acquisto gli assegnatari di alloggi inseriti nei Piani Vendita, che non siano stati collocati in "decadenza" dall' assegnazione, in regola con i pagamenti dei canoni e delle spese condominiali.

ALER inoltre, ciclicamente offre l'opportunità di acquistare alloggi popolari sfitti anche a chi non è inquilino, attraverso la partecipazione ad aste pubbliche. Gli assegnatari, per verificare la possibilità di acquistare il proprio alloggio, possono rivolgersi all'Area Patrimonio.



PRIMA DI ABITARE

DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE

ALER PER VOI

CONOSCI ALER

LA FIRMA
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO
DEL CANONE

I SERVIZI DI ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

L'ATTENZIONE AGLI ANZIANI

COMPRARE CASA



PER MAGGIORI INFORMAZIONI **AREA PATRIMONIO** SPORTELLO SEDE **VARESE**

TEL. 331 616 202 6 TEL. 0332 806 9255 / 251

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 218 / 221 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 366 610 156 3

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO

UOG **BUSTO ARSIZIO**

TEL. 334 631 447 1 TEL. 0331 652 611 / 612

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

Per mantenere un rapporto trasparente, proficuo e di reciproca soddisfazione, ALER si impegna a rispettare i diritti dei proprietari mentre gli assegnatari sono tenuti ad assolvere ai doveri che sono posti a loro carico in qualità di inquilini. Di seguito i principali diritti e doveri degli assegnatari di alloggi gestiti da ALER.



DIRITTO AD UN ALLOGGIO ADEGUATO AL NUCLEO FAMILIARE

Nel rispetto di quanto disposto dal Regolamento emanato da Regione Lombardia (R.R. 4/2017e s.m.i.) a ciascun nucleo familiare deve essere assegnato un alloggio sicuro ed adeguato al numero dei componenti familiari.



DIRITTO A RICEVERE UN'INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

Ciascun assegnatario ha il diritto di ricevere informazioni chiare e corrette da parte di ALER e risposte precise, in caso di richiesta di chiarimenti, entro i tempi indicati nel presente documento.



DIRITTO A RICEVERE LE PRESTAZIONI PREVISTE DAL CONTRATTO

Ciascun assegnatario ha il diritto di ricevere le prestazioni previste dal contratto di locazione sottoscritto, entro i tempi che sono indicati nel prosieguo di questa Carta dei Servizi.

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE ALER PER VOI CONOSCI ALER

- ALLOGGIO ADEGUATO
 AL NUCLEO FAMILIARE
- INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA
- PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE CONDOMINIALI

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO



OBBLIGO DI PAGARE IL CANONE DI LOCAZIONE E LE SPESE ACCESSORIE

Ogni assegnatario ha l'obbligo di pagare il canone e le spese che gli vengono richiesti dall'Azienda. Il puntuale adempimento di questo obbligo garantisce ad ALER le risorse necessarie per svolgere le attività di gestione e di manutenzione, per garantire il mantenimento di un patrimonio immobiliare sicuro ed efficiente al servizio degli stessi assegnatari.

L'importo indicato nei bollettini o negli avvisi di pagamento, oltre al canone di locazione può comprendere altre somme quali: spese di riscaldamento, di ascensore, ecc. Periodicamente l'assegnatario riceve gli avvisi di pagamento o i bollettini per pagare i canoni dell'anno in corso o l'addebito sul proprio conto corrente ovvero la richiesta di pagamento con le modalità previste dal contratto.



OBBLIGO A COMUNICARE LA VARIAZIONE DELLA COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE

È obbligatorio segnalare tempestivamente all'ALER ogni variazione della composizione del proprio nucleo familiare (la nascita di un figlio, la morte di un componente, l'entrata o l'uscita di un componente dal nucleo, l'ospitalità a favore di un terzo ecc.). La mancata segnalazione di eventi di questo tipo può far incorrere nel rischio di perdere il diritto alla casa (decadenza) o far aumentare notevolmente il canone di locazione da pagare.

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE ALER PER VOI CONOSCI ALER

ALLOGGIO ADEGUATO AL NUCLEO FAMILIARE

INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE CONDOMINIALI

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO



RISPETTO DEL REGOLAMENTO CONDOMINIALE/ MANUALE D'USO DEGLI ALLOGGI

Ogni assegnatario/conduttore ha il dovere di rispettare quanto previsto dal contratto di locazione, nonché i regolamenti, le norme condominiali e le regole di buon vicinato al fine di garantire una migliore qualità della vita all'interno degli stabili, con evidente vantaggio per tutti. Si richiamano in particolare gli obblighi relativi alla cura e alla manutenzione dell'alloggio, elencati nel "Manuale delle ripartizioni delle spese di manutenzione nei fabbricati SAP", consegnato in occasione della stipula del contratto, a cui l'inquilino deve attenersi scrupolosamente.



RISPETTO DELLE PARTI COMUNI

Le parti comuni di un edificio devono essere usufruite con diligenza dagli inquilini che hanno l'obbligo di mantenerle pulite e ordinate.



RISPETTO DEL DECORO E DELLE NORME DI BUON VICINATO

L'assegnatario non deve recare danni di alcun genere nell'alloggio in cui vive. È vietata ogni modifica alla destinazione ad uso abitativo degli alloggi.

Tutti i condòmini sono tenuti ad osservare le norme di buon vicinato con reciproco rispetto e tolleranza, evitando ogni motivo di molestia e disturbo alla comunità.

Si suggerisce di stabilire un rapporto cordiale con i propri vicini, cercando di rispettare le regole dello stabile in cui si abita e di costruire ogni giorno un rapporto di reciproco supporto e di buona convivenza.

PRIMA DI ABITARE **Diritti e doveri**

LE BUONE REGOLE ALER PER VOI CONOSCI ALER

ALLOGGIO ADEGUATO AL NUCLEO FAMILIARE

INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE CONDOMINIALI

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO



PAGAMENTO DELLE SPESE CONDOMINIALI

Le spese reversibili comprendono le spese correnti di riscaldamento (se centralizzato), quelle ordinarie relative all'ascensore, l'elettricità, l'acqua e le pulizie delle parti comuni.

SPESE A CARICO DEL PROPRIETARIO

Sono a carico della proprietà le spese relative alle manutenzioni straordinarie sulle parti comuni (rifacimento tetto, facciate, impianto ascensore, adeguamenti impianti, tinteggiature parti comuni per vetustà ecc.) ed in alcuni casi sulle parti esclusive (sostituzione caldaia, adattamento bagni a disabili, ecc.).

SPESE A CARICO DELL'INQUILINO

Sono invece a carico dell'assegnatario le spese di manutenzione ordinaria relative alle parti comuni (disinfestazioni, spurghi, manutenzione del verde ecc.).

COME PAGARE LE SPESE CONDOMINIALI

Nei bollettini o negli avvisi che vengono inviati agli assegnatari per il pagamento del canone è compresa una quota mensile di acconto sulle spese reversibili correnti. Per ogni anno di gestione viene calcolato e comunicato all'assegnatario il conguaglio delle spese da pagare.

PRIMA DI ABITARE **DIRITTI E DOVERI**LE BUONE REGOLE

ALER PER VOI CONOSCI ALER

ALLOGGIO ADEGUATO AL NUCLEO FAMILIARE

INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE REVERSIBILI

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO



MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO

A CARICO DELL'INQUILINO

Le principali opere di manutenzione a carico dell'assegnatario sono:

- piccole manutenzioni e sostituzioni per usura
- manutenzione ordinaria, riparazione o sostituzione di sanitari, boiler, rubinetteria e aspiratori elettrici per i bagni ciechi, disotturazioni e pulizia delle tubazioni dell'alloggio
- riparazione e verniciatura di infissi, porte, finestre e persiane
- riparazione o sostituzione di serrature, maniglie e cardini
- riparazione delle serrande avvolgibili e delle cinghie
- sostituzione e riparazione delle apparecchiature elettriche (interruttori, prese, deviatori, impianto TV ecc.)
- verifiche periodiche sugli impianti termici autonomi, riparazione e tinteggiatura caloriferi
- riparazione, sostituzione e verniciatura di rivestimenti e pavimenti rovinati
- interventi di deblattizzazione, derattizzazione e disinfestazione.

A CARICO DI ALER

Sono a carico di ALER gli interventi di manutenzione straordinaria tra cui:

- sostituzione o riparazione di pavimenti e rivestimenti per cedimento
- riparazione o sostituzione tubi
- sostituzione per vetustà o rottura delle cassette WC incassate
- verniciatura delle parti esterne dei serramenti ed avvolgibili
- sostituzione caldaiette autonome per vetustà.

Per il dettaglio degli interventi non specificati è possibile consultare il "Manuale delle ripartizioni delle spese di manutenzione nei fabbricati SAP" consegnato in occasione della stipula del contratto e disponibile sul sito web aziendale www.alervarese.com

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE ALER PER VOI CONOSCI ALER

ALLOGGIO ADEGUATO
AL NUCLEO FAMILIARE

INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE REVERSIBILI

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO

INFORMAZIONI GENERALI

Oltre a richiedere ad ALER interventi di manutenzione posti a carico dell'Azienda, è possibile richiedere anche l'esecuzione di lavori di manutenzione a carico dell'inquilino. ALER, solo nel caso in cui non vi sia morosità, esegue i lavori ed in seguito addebita le spese sostenute. La richiesta di interventi di manutenzione e la segnalazione di guasti agli impianti può essere effettuata all'Ufficio Manutenzione della propria UOG.

Per le richieste manutentive urgenti è attivo un servizio di reperibilità nei seguenti giorni e orari:

- **DAL LUN AL GIO**: 12.30 - 14.00 / 17.00 - 21.00

- **VEN**: 12.30 - 21.00

- **SAB** e **DOM**: 08.00 - 21.00

Di seguito sono indicati i **recapiti telefonici** della propria UOG di riferimento da contattare:

SEDE Varese: Ufficio Manutenzione 0332 8069 219

Cellulare reperibilità 347 0583 700

UOG Como: Ufficio Manutenzione 031 319 257

Cellulare reperibilità 334 8303 058

UOG Monza Brianza: Ufficio Manutenzione 039 2178 439

Cellulare reperibilità 393 9294 649

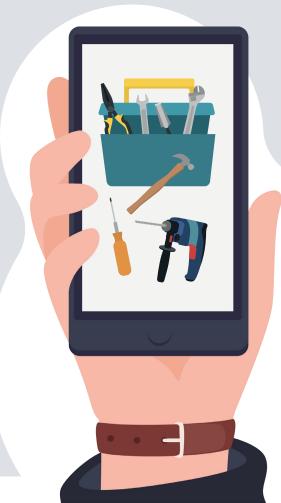
UOG Busto Arsizio: Ufficio Manutenzione 0331 652 622

Cellulare reperibilità 335 6593 714

Gli interventi manutentivi devono essere avviati entro:

24 ore se urgentissimi - 48 ore se urgenti - 20 giorni se ordinari

Le spese sostenute per riparazioni di parti e servizi comuni dello stabile, danneggiati da atti vandalici, saranno addebitate a tutti gli inquilini se non è accertata la responsabilità.



PRIMA DI ABITARE

DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE

ALER PER VOI

CONOSCI ALER

ALLOGGIO ADEGUATO AL NUCLEO FAMILIARE

INFORMAZIONE CHIARA E CORRETTA

PRESTAZIONI PREVISTE

PAGARE IL CANONE

VARIAZIONI DEL NUCLEO FAMILIARE

REGOLAMENTO CONDOMINIALE

PARTI COMUNI

BUON VICINATO

SPESE REVERSIBIL

MANUTENZIONE DELL'ALLOGGIO

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

Le principali norme da seguire sono:

- garantire le condizioni igienico/sanitarie all'interno della propria abitazione;

- far cambiare aria in ogni stanza almeno una volta al giorno;

- evitare di asciugare i panni sopra i radiatori;

- non chiudere le prese d'aria dell'appartamento;

- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;

- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia;
- garantire una corretta manutenzione e il buon funzionamento della caldaia installata nel proprio alloggio;
- evitare, mediante idonee precauzioni
 e/o apparecchiature, il formarsi di condense
 e muffe che possano deteriorare e rendere
 antigienico l'uso dei locali;
- segnalare tempestivamente agli uffici tecnici dell'ALER eventuali guasti degli impianti.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI UFFICIO MANUTENZIONE

SPORTELLO SEDE **VARESE** TEL. 0332 8069 219

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 257

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA

BRIANZA TEL. 039 2178 439

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 622

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME
IGIENICO-SANITARIE
E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE
INTESTAZIONE
DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

GESTIONE DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è gestito dalle amministrazioni comunali. Al fine di evitare sanzioni e di contenere i costi di raccolta, i rifiuti devono essere correttamente separati negli appositi contenitori collocati all'interno dei condomini. È assolutamente obbligatorio il rispetto delle norme comunali nell'effettuazione della raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Per quanto riguarda il conferimento dei rifiuti ingombranti si invitano gli assegnatari ad informarsi presso il proprio comune di residenza.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI UFFICIO MANUTENZIONE SPORTELLO SEDE **VARESE** TEL. 0332 8069 219

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 260

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 439

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 **MAR / GIO**

14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 622

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE
INTESTAZIONE
DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

MOROSITÀ

In caso di morosità l'assegnatario riceve dall'Amministrazione un sollecito a pagare il proprio debito. Il pagamento può essere effettuato in un'unica soluzione oppure ratealmente.

Se l'assegnatario non versa quanto dovuto, viene avviata la procedura di recupero della morosità e successivamente si dà avvio alla procedura di sfratto.

CONTRIBUTO DI SOLIDARIETÀ

In caso di grave difficoltà nel pagamento di canoni e spese, l'utente collocato in area di protezione può fare richiesta di erogazione del **Contributo Regionale di Solidarietà**. Le richieste vengono valutate da un'apposita Commissione che decide in merito al loro accoglimento e all'eventuale importo da erogare, sulla base dei requisiti previsti dalle deliberazioni regionali. In caso di esito positivo, il contributo viene accreditato nella partita contabile dell'inquilino.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO SEDE **VARESE**

TEL. 0332 8069 270 / 268

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 262 / 249 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 409 039 2178 443

039 2178 414 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 620

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO

14.30 - 16.00

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE
IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

ANAGRAFE DELL'UTENZA

Periodicamente ALER richiede a tutti gli assegnatari di autocertificare i redditi percepiti dall'intero nucleo familiare che vive nell'appartamento. Tali redditi servono ad ALER per calcolare il canone di locazione da applicare. La mancata presentazione della documentazione richiesta comporta una maggiorazione del canone e può determinare la perdita del diritto all'alloggio (decadenza dall'assegnazione). ALER effettua accertamenti e controlli a mezzo di banche dati pubbliche per verificare la corrispondenza delle informazioni dichiarate dagli assegnatari.

I dati personali, patrimoniali o sensibili degli utenti ALER sono rigorosamente tutelati dall'Azienda nel rispetto della normativa vigente (Regolamento UE 2016/679 e del D.Lgs 196/03 e s.m.i.)





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO SEDE **VARESE** TEL. 0332 8069 265 / 234 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 213

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 408

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG **BUSTO ARSIZIO**

TEL. 0331 652 631 / 635

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

Gli inquilini possono decidere di gestire autonomamente i servizi del condominio: riscaldamento centralizzato, illuminazione scale, manutenzione aree verdi ecc., nominando un gestore tra gli assegnatari di quel condominio e versando al gestore le quote necessarie alla gestione dei servizi.

ALER fornisce l'assistenza necessaria per la costituzione ed il funzionamento dell'autogestione.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SPORTELLO SEDE VARESE TEL. 0332 8069 254 DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

TEL. 031 319 221 DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00

SPORTELLO

UOG COMO

SPORTELLO UOG **MONZA BRIANZA**

TEL. 039 2178 446 / 422 DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 630

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

OSPITARE QUALCUNO

È possibile presentare domanda all'UOG di competenza

per ospitare persone estranee al proprio nucleo familiare per finalità diverse e per un periodo massimo di sei mesi (esteso a 12 mesi per ascendenti e discendenti di 1° grado). Le persone ospitate non possono trasferire la residenza all'interno dell'alloggio. L'ospitalità deve essere sempre preventivamente autorizzata da ALER che risponderà entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa.

Per tutto quanto non esplicitamente riportato si rimanda al Regolamento Regionale n. 4 del 04/08/2017 e s.m.i.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 234 0332 8069 250 0332 8069 257

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 213

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOGMONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 424

DAL LUN AL VEN

DAL LUN AL VE 09.00 - 12.15

MAR/GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO

UOG **BUSTO ARSIZIO** TEL. 0331 652 631 / 635

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

L'Ampliamento del nucleo familiare è previsto nei casi di accrescimento naturale o legittimo matrimonio, unione civile, convivenza di fatto o provvedimento dell'autorità giudiziaria; inoltre è ammesso l'ampliamento nei casi di ascendenti di primo grado discendenti di primo grado che, già facenti parte del nucleo assegnatario, siano usciti dallo stesso e ne facciano rientro.

È possibile presentare all'UOG

di competenza la domanda di ampliamento del nucleo familiare entro 30 giorni dal suo verificarsi. L'ingresso di nuovi componenti nel nucleo familiare, comporta il ricalcolo del canone che potrebbe, di conseguenza, subire modifiche sia in aumento che in diminuzione.

Per tutto quanto non esplicitamente riportato si rimanda al Regolamento Regionale n. 4 del 04/08/2017 e s.m.i.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 234 0332 8069 250 0332 8069 257

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 213

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 424

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR/GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 631 / 635

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO (SUBENTRO)

Il subentro, o modifica dell'intestazione del contratto, si rende necessario quando l'assegnatario intestatario del contratto di locazione esce dal nucleo familiare (per decesso, separazione, divorzio, cessazione della convivenza, ecc.). Subentrano all'assegnatario, nell'intestazione del contratto, i componenti del nucleo familiare che ne hanno titolo e sono in possesso dei requisiti di permanenza nei Servizi Abitativi Pubblici ai sensi dell'articolo 21 comma 1 del Regolamento Regionale 4/2017.

Verificati i requisiti necessari per la richiesta, ALER dispone il subentro nell'assegnazione entro 30 giorni dalla presentazione della domanda completa.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 234 0332 8069 250 0332 8069 257

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 213

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 408

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 631 / 635

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE
INTESTAZIONE
DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

In casi di particolare esigenza dovuta a sovraffollamento, sottoutilizzo, problemi di salute, necessità di avvicinarsi al luogo di lavoro, l'assegnatario può presentare una domanda di cambio alloggio al Settore Utenza della propria UOG di riferimento. Il modulo di domanda è scaricabile dal sito di Al FR.

La domanda è scaricabile dal sito di Al FR. Per ottenere un cambio di alloggio è prevista anche la possibilità di uno scambio tra assegnatari. Due assegnatari che intendono scambiare i rispettivi alloggi devono presentare ad ALER una domanda sottoscritta da entrambi. Al FR valuterà le richieste e si pronuncerà sull'autorizzazione al cambio, entro 30 giorni dalla presentazione della domanda. La richiesta di mobilità prevede che l'inquilino non abbia una situazione contabile di morosità alla data della domanda.





PER MAGGIORI **INFORMAZIONI** SETTORE UTENZA SPORTELLO SEDE VARESE

TEL. 0332 8069 260 0332 8069 207 0332 8069 262

DAL LUN AL VEN

MAR/GIO

09.00 - 12.15 14 30 - 16 00 SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 208 DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG MONZA **BRIANZA**

TEL. 039 2178 406 / 424

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG BUSTO ARSIZIO TEL. 0331 652 642

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR/GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE ALFR PFR VOI CONOSCI ALFR

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE OUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL **NUCLEO FAMILIARE**

CAMBIARE **INTESTAZIONE DEL CONTRATTO**

CAMBIARE CASA

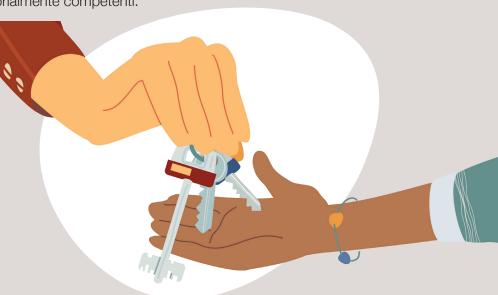
DISDIRE IL CONTRATTO

DISDIRE IL CONTRATTO

Per dare disdetta è necessario inviare una comunicazione scritta entro i termini previsti dal contratto di locazione. La riconsegna dell'alloggio, in ordine e completamente vuoto, avviene previo appuntamento con i tecnici delle UOG territorialmente competenti.

Per presentare la disdetta del contratto di locazione è necessario rivolgersi al **Settore Utenza della propria UOG**.

Per restituire l'alloggio è invece necessario rivolgersi all'**Ufficio Manutenzione**.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO
SEDE VARESE
TEL. 0332 8069 207 / 262
DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG COMO

TEL. 031 319 208 **DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 407 **DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.15

MAR/GIO 14.30 - 16.00 SPORTELLO
UOG BUSTO

UOG BUSTO ARSIZIO TEL. 0331 652 642

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15

MAR / GIO 14.30 - 16.00 PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI **LE BUONE REGOLE** ALER PER VOI CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

In caso di abbandono, cessione a terzi, utilizzo per attività illecite dell'alloggio, perdita dei requisiti per l'assegnazione e proprietà di altro alloggio adeguato da parte di un membro del nucleo, il Comune dichiara la decadenza dall'assegnazione. La decadenza può essere pronunciata anche per morosità, gravi inosservanze delle disposizioni del contratto di locazione o mancata presentazione della documentazione reddituale in occasione dell'Anagrafe Utenza.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI SETTORE UTENZA SPORTELLO SEDE **VARESE** TEL. 0332 8069 207 / 262

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO UOG **COMO**

TEL. 031 319 208 / 213

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG MONZA
BRIANZA

TEL. 039 2178 432

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15

MAR/GIO

14.30 - 16.00

SPORTELLO
UOG BUSTO ARSIZIO

TEL. 0331 652 642 / 631

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.15 MAR / GIO

14.30 - 16.00

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

GESTIONE DEI RIFIUTI

MOROSITÀ

ANAGRAFE DELL'UTENZA

AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

OSPITARE QUALCUNO

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE

CAMBIARE INTESTAZIONE DEL CONTRATTO

CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

SEDE VARESE

SEDE: VARESE
VIA MONTE ROSA 21
TEL. 0332 806 911
FAX: 0332 283 879
E-MAIL: info@alervarese.com
PEC: info@pec.alervarese.it

SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER EMERGENZE MANUTENTIVE NEI SEGUENTI ORARI:

LUN / GIO 12.30 - 14.00 / 17.00 - 21.00 VEN 12.30 - 21.00 SAB / DOM 08.00 - 21.00 CELL, 347 0583 700

UOG COMO

SEDE: COMO
VIA ITALIA LIBERA 17
TEL. 031 3191
FAX: 031 319 268
E-MAIL: uogcomo@alervarese.com
PEC: uogcomo@pec.alervarese.it

SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER EMERGENZE MANUTENTIVE NEI SEGUENTI ORARI:

LUN / GIO 12.30 - 14.00 / 17.00 - 21.00 **VEN** 12.30 - 21.00 **SAB / DOM** 08.00 - 21.00 CELL. 334 8303 058

UOG MONZA BRIANZA

SEDE: MONZA BRIANZA
VIA BARADELLO 6
TEL. 039 2171
FAX: 039 2141 452
E-MAIL: uogmonzabrianza@alervarese.com
PEC: info@pec.alervarese.it

SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER EMERGENZE MANUTENTIVE NEI SEGUENTI ORARI:

LUN / GIO 12.30 - 14.00 / 17.00 - 21.00 VEN 12.30 - 21.00 SAB / DOM 08.00 - 21.00 CELL, 393 9294 649

UOG BUSTO ARSIZIO

SEDE: BUSTO ARSIZIO
VIA EINAUDI 4
TEL. 0331 652 611
FAX: 0331 634 478
E-MAIL: uogbustoarsizio@alervarese.com
PEC: uogbustoarsizio@pec.alervarese.it

SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER EMERGENZE MANUTENTIVE NEI SEGUENTI ORARI:

LUN / GIO 12.30 - 14.00 / 17.00 - 21.00 VEN 12.30 - 21.00 SAB / DOM 08.00 - 21.00 CELL. 335 6593 714

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE **ALER PER VOI** CONOSCI ALER

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

RECAPITI DIRETTI UFFICI SEDE VARESE

GESTIONE E AMMINISTRAZIONE UTENZA

ASSEGNAZIONI E CONTRATTI: 0332 8069 207 /262 REGISTRAZIONI: 0332 8069 271 REVISIONI: 0332 8069 234 / 250 / 257 ANAGRAFE DELL'UTENZA E CANONI DI LOCAZIONE: 0332 8069 234 / 250 / 257 RECUPERO CREDITI UTENZA: 0332 8069 270 / 268

SPESE REVERSIBILI

ADDEBITI PERSONALI / CONGUAGLI SPESE / CONTABILITÀ INQUILINATO: 0332 8069 223 / 205

MANUTENZIONE E SERVIZI

MANUTENZIONE ORDINARIA: 0332 8069 219
SERVIZI / DISINFESTAZIONI / VERDE /
RISCALDAMENTO ASCENSORI: 0332 8069 208 / 209
ASCENSORI E DISINFESTAZIONI: 0332 8069 209 / 231
CALDAIETTE: 0332 8069 254
RICONSEGNA CHIAVI ALLLOGGI IN DISDETTA /
SEGNALAZIONI A SEGUITO NUOVE ASSEGNAZIONI:
0332 8069 249
E MAIL: MANUTENZIONE@ALERVARESE.COM

CONTABILITÀ

CONTABILITÀ GENERALE: 0332 8069 244 CONTABILITÀ FORNITORI: 0332 8069 235 CONTABILITÀ INQUILINATO: 0332 8069 223 / 205

VENDITE ALLOGGI

DIRITTO DI PRELAZIONE: 0332 8069 214 VENDITE ALLOGGI ALL'ASTA (VA): 0332 8069 214

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA DI DIREZIONE: 0332 8069 241

RECAPITI DIRETTI UFFICI UOG COMO

GESTIONE E AMMINISTRAZIONE UTENZA

ASSEGNAZIONI E CONTRATTI: 031 319 208 REGISTRAZIONI E REVISIONI: 031 319 213 ANAGRAFE DELL'UTENZA E CANONI DI LOCAZIONE: 031 319 213 RECUPERO CREDITI UTENZA: 031 319 262 / 249

SPESE REVERSIBILI

ADDEBITI PERSONALI / CONGUAGLI SPESE: 031 319 255

MANUTENZIONE E SERVIZI

MANUTENZIONE ORDINARIA: 031 319 257 MANUTENZIONE STRAORDINARIA: 031 319 204 ASCENSORI E DISINFESTAZIONI: 031 319 232 CALDAIETTE E AUTOGESTIONI: 031 319 221 TAGLIO DEL VERDE: 031 319 260

CONTABILITÀ

CONTABILITÀ GENERALE: 031 319 258 CONTABILITÀ FORNITORI: 031 319 256

VENDITE ALLOGGI

DIRITTO DI PRELAZIONE: 031 319 258 VENDITE ALLOGGI ALL'ASTA (CO): 031 319 218

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA: 031 319 244

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE **ALER PER VOI** CONOSCI ALER

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

RECAPITI DIRETTI UFFICI UOG MONZA BRIANZA

GESTIONE E AMMINISTRAZIONE UTENZA

ASSEGNAZIONI E CONTRATTI: 039 2178 406 / 424 REGISTRAZIONI: 039 2178 406 / 408

REVISIONI: 039 2178 424 ANAGRAFE DELL'UTENZA

E CANONI DI LOCAZIONE: 039 2178 408

RECUPERO CREDITI UTENZA: 039 2178 409 / 443 / 414

SPESE REVERSIBILI

ADDEBITI PERSONALI / CONGUAGLI SPESE: 039 2178 413

MANUTENZIONE E SERVIZI

MANUTENZIONE ORDINARIA: 039 2178 439 MANUTENZIONE STRAORDINARIA: 039 2178 436

ASCENSORI: 039 2178 428 / 419

PULIZIE E DISINFESTAZIONI: 039 2178 423

CALDAIFTTE F AUTOGESTIONI:

039 2178 446 / 422

TAGLIO DEL VERDE: 039 2178 428 / 039 2178 419

CONTABILITÀ

CONTABILITÀ GENERALE: 039 2178 447 CONTABILITÀ FORNITORI: 039 2178 447

VENDITE ALLOGGI

DIRITTO DI PRELAZIONE: 039 2178 433 VENDITE ALLOGGI ALL'ASTA (MB): 039 2178 433

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA: 039 2178 403

RECAPITI DIRETTI UFFICI UOG BUSTO ARSIZIO

GESTIONE E AMMINISTRAZIONE UTENZA

ASSEGNAZIONI E CONTRATTI: 0331 652 642 REGISTRAZIONI E REVISIONI: 0331 652 635 ANAGRAFE UTENZA

E CANONI DI LOCAZIONE: 0331 652 631 / 635 RECUPERO CREDITI UTENZA: 0331 652 620

SPESE REVERSIBILI

ADDEBITI PERSONALI / CONGUAGLI SPESE: 0331 652 643

MANUTENZIONE E SERVIZI

MANUTENZIONE ORDINARIA: 0331 652 622 MANUTENZIONE STRAORDINARIA: 0331 652 623

CONTABILITÀ

CONTABILITÀ GENERALE / FORNITORI: 0331 652 626

VENDITE ALLOGGI

DIRITTO DI PRELAZIONE: 0331 652 625 VENDITE ALLOGGI ALL'ASTA (BA): 0331 652 612

DIREZIONE GENERALE

SEGRETERIA: 0331 652 612

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE **ALER PER VOI** CONOSCI ALER

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR (UFFICI TERRITORIALI REGIONALI) / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR INSUBRIA SEDE DI **VARESE**

VIALE BELFORTE 22 - VARESE DA RETE FISSA:

NUMERO VERDE 800 318 318

DA RETE MOBILE E DALL'ESTERO:

TFI . 02 323 23325

(a pagamento, al costo previsto dal proprio piano tariffario) EMAIL:

spazioregione_varese@regione.lombardia.it FAX: 0332 331 634 SERVIZIO INFORMATIVO SU APPUNTAMENTO RIVOLTO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ:

TFI . 0332 338 51

ORARI SPORTELLI

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.30 **MER** 14.30 - 16.30

SPAZIO DISABILITÀ: 09.00 - 12.30

OGNI TERZO MERCOLEDÌ DEL MESE

UTR INSUBRIA SEDE DI **COMO**

VIA L. EINAUDI 1 - COMO DA RETE FISSA:

NUMERO VERDE 800 318 318

DA RETE MOBILE E DALL'ESTERO:

TFI . 02 323 23325

(a pagamento, al costo previsto dal proprio piano tariffario) FMAII :

spazioregione_como@regione.lombardia.it FAX: 031 265 896 SERVIZIO INFORMATIVO SU APPUNTAMENTO RIVOLTO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ:

spazioregione_como@regione.lombardia.it

ORARI SPORTELLI

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.30

MER 14.30 - 16.30

SPAZIO DISABILITÀ: 09.00 - 12.30

OGNI SECONDO LUNEDÌ DEL MESE

UTR INSUBRIA SEDE DI **MONZA BRIANZA**

VIA GRIGNA, 13 - MONZA BRIANZA DA RETE FISSA:

NUMERO VERDE 800 318 318

DA RETE MOBILE E DALL'ESTERO:

TFI . 02 323 23325

(a pagamento, al costo previsto dal proprio piano tariffario) EMAIL:

spazioregione_monza@regione.lombardia.it FAX: 039 321 266 SERVIZIO INFORMATIVO SU APPUNTAMENTO RIVOLTO ALLE PERSONE CON DISABILITÀ:

TFI . 039 394 81

ORARI SPORTELLI

DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.30

MER 14.30 - 16.30

SPAZIO DISABILITÀ: 09.00 - 12.30

OGNI PRIMO LUNEDÌ DEL MESE

PRIMA DI ABITARE DIRITTI E DOVERI LE BUONE REGOLE **ALER PER VOI** CONOSCI ALER

URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E CUSTOMER SATISFACTION

ALER si impegna a monitorare costantemente il livello delle prestazioni erogate al fine di rilevare la qualità percepita dagli inquilini e verificando periodicamente esigenze, necessità e richieste da utilizzare come suggerimenti per il miglioramento continuo dei processi aziendali e dei servizi erogati. Suggerimenti e osservazioni posso essere comunicati per iscritto alla propria UOG di riferimento attraverso una delle seguenti modalità: posta, e-mail, PEC, fax, consegna diretta allo sportello informazioni durante gli orari di apertura al pubblico. Sarà premura di ALER prendere in considerazione i suggerimenti dei propri utenti al fine di migliorare la qualità dei servizi.

SEDE VARESE

SEDE: VARESE VIA MONTE ROSA 21 FAX: 0332 283 879 E-MAIL: info@alervarese.com PEC: info@pec.alervarese.it

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO: DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00

UOG COMO

SEDE: COMO
VIA ITALIA LIBERA 17
FAX: 031 319 268
E-MAIL: uogcomo@alervarese.com
PEC: uogcomo@pec.alervarese.it

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO: DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00

UOG MONZA BRIANZA

SEDE: MONZA BRIANZA
VIA BARADELLO 6
FAX: 039 2141 452
E-MAIL: uogmonzabrianza@alervarese.com
PEC: uogmonzabrianza@pec.alervarese.it

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO: DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO 014.30 - 16.00

UOG BUSTO ARSIZIO

SEDE: BUSTO ARSIZIO
VIA EINAUDI 4
FAX: 0331 634 478
E-MAIL: uogbustoarsizio@alervarese.com
PEC: uogbustoarsizio@pec.alervarese.it

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO: DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.15 MAR / GIO 14.30 - 16.00



URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

UTR / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO



CHI È ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

L'Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale (ALER) di Varese, Como, Monza Brianza, Busto Arsizio è nata il 1° gennaio 2015 dalla fusione delle ex ALER delle province di Varese, Como e Monza Brianza e dell'ex ALER di Busto Arsizio, in attuazione della riforma di cui alla Legge Regionale 2 dicembre 2013 n. 17.

Quella della nostra ALER è dunque la somma dell'esperienza di quattro realtà diverse, nate in momenti storici differenti: le ex ALER di Varese, Como e Busto Arsizio nacquero nel 1996 dalla trasformazione degli Istituti Autonomi per le Case Popolari (IACP), sorti agli inizi del Novecento, che ebbero dunque modo di vivere non solo il periodo bellico ma anche anni fervidi di iniziative, in termini di acquisizioni di aree e di nuove edificazioni, per dare concrete risposte al fabbisogno abitativo.

La ex ALER di Monza Brianza è invece più giovane: la sua nascita risale al 2008, a seguito dell'istituzione della provincia brianzola, traendo le proprie origini e il proprio patrimonio dall'ALER di Milano, per nuova competenza provinciale.

La fusione delle quattro ALER è stata una sfida e un'occasione di confronto e di revisione delle modalità operative e gestionali in essere, con l'obiettivo comune di garantire agli utenti servizi efficaci ed efficienti, e di perseguire il miglioramento continuo del livello qualitativo.

PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

CHI È ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

SEDI DELL'AZIENDA



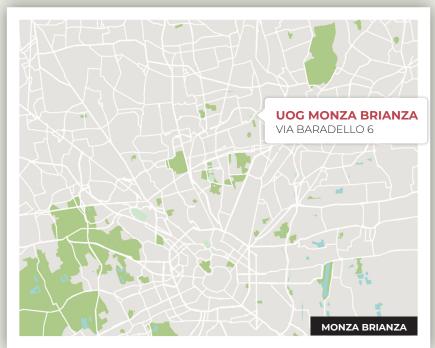




PRIMA DI ABITARE
DIRITTI E DOVERI
LE BUONE REGOLE
ALER PER VOI
CONOSCI ALER

CHI È ALER VARESE, COMO, MONZA BRIANZA, BUSTO ARSIZIO

SEDI DELL'AZIENDA





https://www.alervarese.com/home/amministrazione-trasparente/organizzazione.html



