

CARTA DEI SERVIZI ALER  
BERGAMO, LECCO, SONDRIO



## QUALITÀ ED EFFICIENZA, ECCO LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi rappresenta un'opportunità formidabile per lo sviluppo e il consolidamento di approcci di qualità all'interno delle ALER. La Carta infatti è già in sé stessa un percorso di qualità. Realizzando la Carta dei Servizi, ALER Bergamo, Lecco, Sondrio si sintonizza sulle aspettative delle famiglie in termini di qualità del servizio erogato; stabilisce e formalizza lo standard qualitativo minimo sotto al quale si impegna a non scendere; si dota di una serie di indicatori per poter comunicare, quantificare e misurare la qualità del servizio erogato; si impegna infine, al miglioramento continuo degli standard. La Carta dei Servizi è anche un esercizio di trasparenza: attraverso la Carta infatti l'organizzazione comunica apertamente ai cittadini i propri obiettivi in termini di qualità del Servizio, dice quali tra questi sono stati raggiunti e in che misura, spiega quali verifiche sono state condotte e qual è il proprio impegno per migliorare in futuro le proprie performance.*



# 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
<b>Lettera di risposta agli utenti</b>	Entro 30 giorni	Ufficio <b>URP</b>
<b>Convocazione utente per sottoscrizione contratto</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione del provvedimento comunale e della documentazione	Ufficio Assegnazioni
<b>Ampliamento del nucleo familiare</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Ufficio Canoni e Condomini
<b>Ricongiungimento familiare</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Ufficio Canoni
<b>Ospitalità</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Ufficio Canoni
<b>Cambio intestazione del contratto (subentro)</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Ufficio Canoni
<b>Cambio alloggio consensuale</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda	Uffici Assegnazioni
<b>Revisione del canone di locazione</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Ufficio Canoni
<b>Risposta a reclami</b>	Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo	Ufficio <b>URP</b>
<b>Avvio intervento di manutenzione urgentissimo</b>	Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta	Uffici Manutenzione
<b>Avvio intervento di manutenzione urgente</b>	Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta	Uffici Manutenzione
<b>Avvio intervento di manutenzione ordinaria</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della richiesta	Uffici Manutenzione



# 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 BERGAMO, LECCO, SONDRIO



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  
INFO GENERALI SU INTERVENTI DI MANUTENZIONE



NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA  
GESTIONE DEI RIFIUTI  
MOROSITÀ  
ANAGRAFE DELL'UTENZA  
OSPITARE QUALCUNO  
AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE  
CAMBIARE INTESAZIONE DEL CONTRATTO  
CAMBIARE CASA  
DISDIRE IL CONTRATTO  
DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE



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



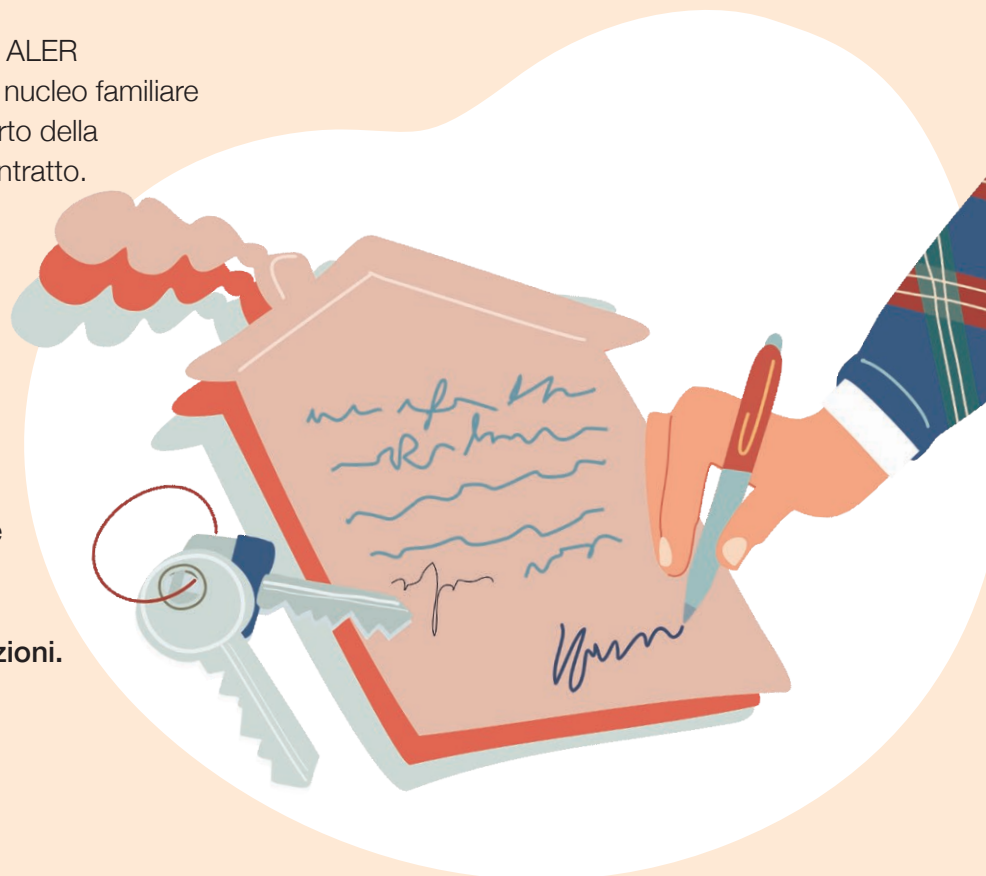
CHI È ALER BERGAMO, LECCO, SONDRIO  
SEDI DELL'AZIENDA

# 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 Regolamento condominiale o manuale d'uso, il Manuale delle ripartizioni delle spese di manutenzione nei fabbricati SAP.

La stipula del contratto di locazione avviene a cura **dell'Area Utanza - Ufficio Assegnazioni**.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO ASSEGNAZIONI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 322  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

PRIMA DI ABITARE

DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE

ALER PER VOI

CONOSCI ALER

LA FIRMA  
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO  
DEL CANONE

# LA CAUZIONE

All'atto della stipula del contratto di locazione, l'assegnatario di un alloggio è tenuto a versare un deposito cauzionale, equivalente a due mensilità di canone, a garanzia delle obbligazioni che assume con la firma del contratto. L'importo esatto della cauzione da versare viene comunicato da ALER, assieme a tutte le informazioni relative al versamento, in anticipo rispetto alla data di convocazione per la stipula del contratto. Quando l'assegnatario rilascia l'alloggio, l'importo versato come cauzione viene restituito maggiorato degli interessi maturati, purché l'alloggio sia riconsegnato in buone condizioni. Per informazioni sulla cauzione da versare in occasione della stipula del contratto di locazione è possibile rivolgersi all'**Ufficio Assegnazioni**.



## PRIMA DI ABITARE

DIRITTI E DOVERI

LE BUONE REGOLE

ALER PER VOI

CONOSCI ALER

LA FIRMA  
DEL CONTRATTO

LA CAUZIONE

IL CALCOLO  
DEL CANONE



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
**UFFICIO ASSEGNAZIONI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 322  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

# 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 biennialmente a seguito delle verifiche anagrafico-reddituali delle famiglie assegnatarie o su richiesta dell'assegnatario nell'ipotesi di peggioramento della situazione economica del nucleo familiare o modifica dello stesso. **Per ogni informazione sul canone di locazione è possibile rivolgersi alle UOG territorialmente competenti.**



**PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI,  
CONDOMINI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 313  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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 BERGAMO, LECCO, SONDRIO **PORTIERATI SOCIALI**

ALER Bergamo, Lecco e Sondrio ha dato avvio ad un servizio di portierato sociale, nei principali quartieri Sap di Bergamo (Monterosso, Malpensata, Loreto, Longuelo, Carnovali, Villaggio Sposi, Rovelli), con l'obiettivo di rispondere ai bisogni di chi li abita. Il progetto, di natura sperimentale, in futuro potrà estendersi anche alla provincia e nasce come aiuto in aggiunta agli strumenti tradizionali della mediazione sociale. L'azione degli operatori incaricati si innesta in contesti fragili, facilitando l'emersione di quei conflitti che rendono difficile la vita delle persone. I compiti previsti per i Portieri Sociali vanno dalla rilevazione dei bisogni dei residenti, all'accompagnamento dei nuovi inquilini; dall'attività d'intermediazione ed integrazione, alla capacità di attivare interventi e progetti di miglioramento della qualità della vita condominiale.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI

[COMUNICAZIONE@ALER-BG-LC-SO.IT](mailto:COMUNICAZIONE@ALER-BG-LC-SO.IT)



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 BERGAMO,  
LECCO, SONDRIO

PORTIERATI SOCIALI

COMPRARE CASA

# I SERVIZI DI ALER BERGAMO, LECCO, SONDRIO **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'**Ufficio Manutenzione Straordinaria e Patrimonio**.



**PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
UFFICIO MS  
E PATRIMONIO**

## **SPORTELLO BERGAMO**

TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

## **SPORTELLO UOG LECCO**

TEL. 0341 358 312  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

## **SPORTELLO UOG SONDRIO**

TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

## 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 BERGAMO,  
LECCO, SONDRIO

PORTIERATI SOCIALI

COMPRARE CASA

# DIRITTI E DOVERI

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 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

INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE

## DIRITTI E DOVERI



### 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

INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE

## DIRITTI E DOVERI



### **RISPETTO DEL REGOLAMENTO CONDOMINIALE/ MANUALE D'USO DEGLI ALLOGGI**

Ogni assegnatario/conduuttore 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 dei condomini, 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 possono essere usufruite con diligenza dai condòmini. Gli inquilini hanno l'obbligo di mantenere puliti e ordinati gli spazi comuni in modo da assicurarne una tranquilla fruizione da parte di tutti i condòmini.



### **RISPETTO DEL DECORO E DELLE NORME DI BUON VICINATO**

L'assegnatario non deve recare danni di qualsiasi 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**

**INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE**

## DIRITTI E DOVERI



### PAGAMENTO DELLE SPESE CONDOMINIALI

Le spese condominiali 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 di 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 condominiali 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 CONDOMINIALI

MANUTENZIONE  
DELL'ALLOGGIO

INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE

## DIRITTI E DOVERI



### 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.

*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.aler-bg-lc-so.it](http://www.aler-bg-lc-so.it)*

#### 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 caldaie autonome per vetustà.

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

INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE

# INFORMAZIONI GENERALI SU INTERVENTI DI MANUTENZIONE

Gli interventi di manutenzione a guasto, a seguito di segnalazione telefonica o scritta, vengono effettuati dall'ALER solo ed esclusivamente quando sono di competenza Aziendale. Le opere a cura e carico degli assegnatari sono specificate nel "manuale delle ripartizioni delle manutenzioni nei fabbricati erp".

*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.*

*La richiesta di interventi di manutenzione e la segnalazione di guasti agli impianti può essere effettuata.*

## ALER SEDE BERGAMO

### RECLAMI

TEL. 0351 259 595  
urp.bg@aler-bg-lc-so.it

### INTERVENTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, URGENTE

segreteria.tecnica.bg@aler-bg-lc-so.it

## UOG SEDE LECCO

### RECLAMI

TEL. 0341 358 345  
info.lc@aler-bg-lc-so.it

### INTERVENTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, URGENTE

UFFICIO LECCO, CALOLZIOCORTE,  
VALMADRERA  
TEL. 0341 358 372  
angelo.petruzzella@aler-bg-lc-so.it  
PROVINCIA DI LECCO  
TEL. 0341 358 316  
giovanni.carrera@aler-bg-lc-so.it

## UOG SEDE SONDRIO

### RECLAMI

TEL. 0342 512 999  
utenza.so@aler-bg-lc-so.it

### INTERVENTO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, URGENTE

TEL. 0342 512 999  
manutenzione.so@aler-bg-lc-so.it



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

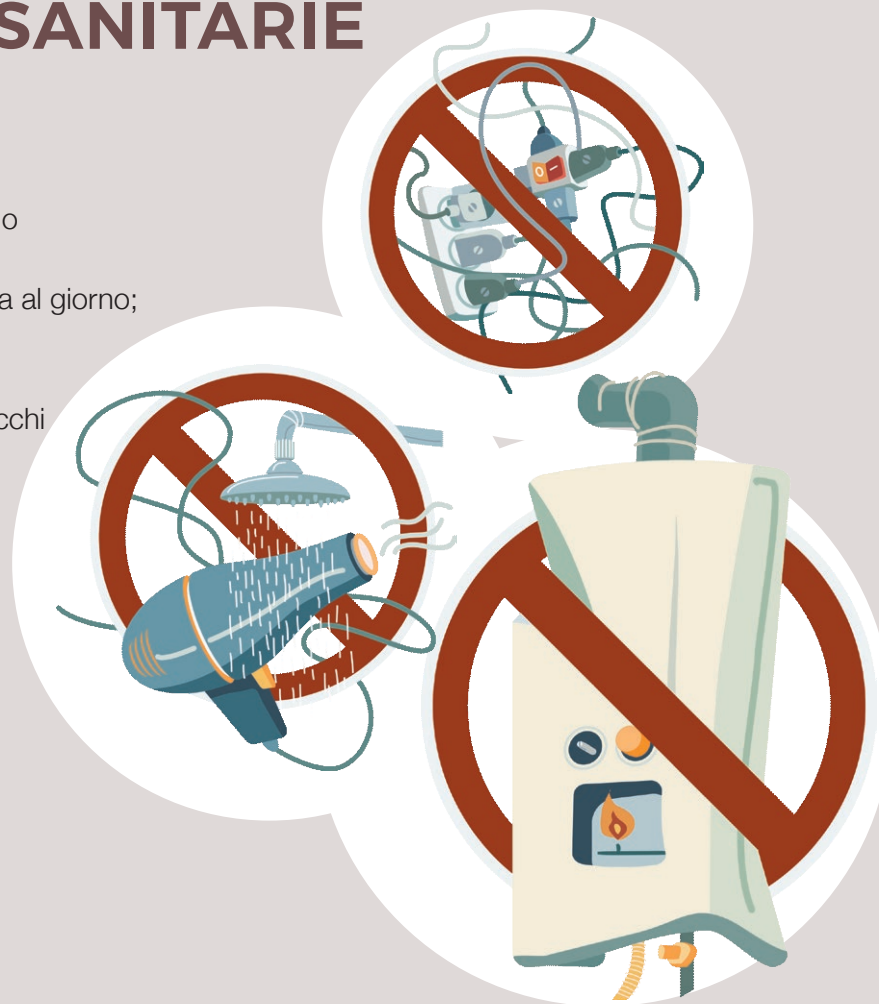
-----  
INFO GENERALI  
SU INTERVENTI  
DI MANUTENZIONE



# 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 antigiene l'uso dei locali;
- segnalare tempestivamente agli uffici tecnici dell'ALER eventuali guasti degli impianti.



**PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
AREA TECNICA -  
MANUTENZIONE  
ORDINARIA  
E RIATTAZIONE**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 312  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# 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 URP

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 345  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# 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 attraverso un piano di rientro.

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 REGIONALE

In caso di grave difficoltà nel pagamento di canoni e spese, l'utente può fare richiesta di erogazione del **Contributo di Solidarietà Regionale**. 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  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO RECUPERO  
CREDITI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 340  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# ANAGRAFE DELL'UTENZA

Ogni due anni 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  
AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI  
E CONDOMINI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 313  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# OSPITARE QUALCUNO

**È possibile presentare domanda presso la 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  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI  
E CONDOMINI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE 3  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 313  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

PRIMA DI ABITARE  
DIRITTI E DOVERI  
LE BUONE REGOLE

VOI  
ALER

CO-SANITARIE  
CUREZZA

ONE DEI RIFIUTI

OSITÀ

GRAFE DELL'UTENZA

ITARE QUALCUNO

PLIAMENTO DEL  
CLEO FAMILIARE

MBIARE  
ESTAZIONE  
L CONTRATTO

MBIARE CASA

SDIRE IL CONTRATTO

ECADENZA  
ALL'ASSEGNAZIONE

# 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 o discendenti di primo grado che, già facenti parte del nucleo assegnatario, siano usciti dallo stesso e ne facciano rientro.

**È necessario comunicare alla UOG di competenza** l'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  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI  
E CONDOMINI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE 3  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 313  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# 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.

**È possibile presentare presso la UOG di competenza la domanda di subentro nell'intestazione del contratto.**

Verificati i requisiti necessari per la richiesta, ALER dispone il subentro nell'assegnazione **entro 30 giorni** dalla presentazione 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  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI  
E CONDOMINI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE 3  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 313  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# 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 domanda di Mobilità Abitativa. Per informazioni sulla domanda di Mobilità è possibile rivolgersi all'Area Utenza della UOG di competenza. La domanda è scaricabile dal sito di ALER. 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. ALER 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  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO ASSEGNAZIONI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 322  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

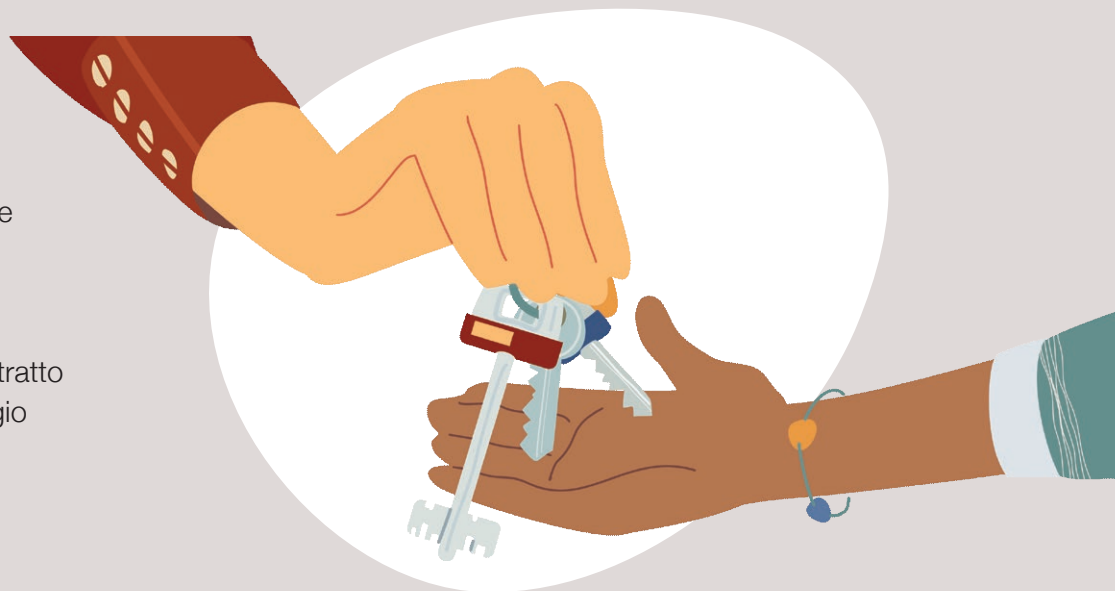
**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**



# DISDIRE IL CONTRATTO

Per dare disdetta è necessario presentarsi alla UOG territorialmente competente o inviare una comunicazione scritta entro i termini previsti dal contratto di locazione. La riconsegna dell'alloggio, in ordine e completamente vuoto **previo il distacco delle utenze**, avviene previo appuntamento con i tecnici delle **UOG territorialmente competenti**. Il canone di locazione deve essere versato per tutto il periodo del preavviso, anche in caso di riconsegna anticipata. Per presentare la disdetta del contratto di locazione e per restituire l'alloggio è necessario rivolgersi alle **UOG territorialmente competenti**.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
**AREA TECNICA -  
UFFICIO MANUTENZIONE  
ORDINARIA  
E RIATTAZIONE**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE 3  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 322  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**  
-----  
**OSPITARE QUALCUNO**  
-----  
**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**  
-----  
**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**  
-----  
**CAMBIARE CASA**  
-----  
**DISDIRE IL CONTRATTO**  
-----  
**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

In caso di abbandono, cessione a terzi di attività illecite dell'alloggio, perdita dei requisiti per l'assegnazione, proprietà di altro alloggio adeguato da parte di un membro del nucleo, l'Ente proprietario 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 informazioni sui procedimenti di decadenza è necessario rivolgersi alle **UOG territorialmente competenti**.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
**AREA UTENZA -  
UFFICIO CANONI,  
CONDOMINI,  
UFFICIO ASSEGNAZIONI**

**SPORTELLO  
BERGAMO**  
TEL. 035 259 595  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG LECCO**  
TEL. 0341 358 322  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

**SPORTELLO  
UOG SONDRIO**  
TEL. 0342 512 999  
LUN / MAR / VEN  
09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO  
14.30 - 16.30  
MER  
09.00 - 12.45  
GIO  
CHIUSO AL PUBBLICO

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**

**OSPITARE QUALCUNO**

**AMPLIAMENTO DEL  
NUCLEO FAMILIARE**

**CAMBIARE  
INTESTAZIONE  
DEL CONTRATTO**

**CAMBIARE CASA**

**DISDIRE IL CONTRATTO**

**DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE**

# URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

## SEDE DI BERGAMO

SEDE: BERGAMO  
VIA GIUSEPPE MAZZINI 32/A  
TELEFONO: 035 259 595  
FAX: 035 251 185  
EMAIL: info.bg@aler-bg-lc-so.it  
PEC: direzione@pec.alerbg.it  
SITO WEB: www.aler-bg-lc-so.it

## I NOSTRI UFFICI

**MANUTENZIONI/PATRIMONIO/TECNICO**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 1

**URP**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 2

**CANONI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 3

**ASSEGNAZIONI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 4

**CONDOMINI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 5

**RECUPERO CREDITI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 6

**ASSISTENZA LEGALE**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 7

**APPALTI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 8

**OPERATORE**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 9

## NUMERO EMERGENZE MANUTENTIVE

**EMERGENZE MANUTENTIVE  
ORARI**  
DAL LUN AL GIO  
17.00 - 21.00  
VEN  
14.00 - 21.00  
SAB E GIORNI FESTIVI  
09.00 - 21.00

**LE RICHIESTE PER INTERVENTI  
DI EMERGENZA POSSONO ESSERE  
EFFETTUATE FINO ALLE ORE 21,  
7 GIORNI SU 7 AL N°  
342 7029 576**

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



# URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

## SEDE DI LECCO

SEDE: LECCO  
VIA CADUTI LECCHESI A FOSSOLI 34  
TELEFONO: 0341 358 311  
FAX: 0341 358 390  
EMAIL: info.lc@aler-bg-lc-so.it  
PEC: aler.lecco@pec.regione.lombardia.it  
SITO WEB: www.aler-bg-lc-so.it

## I NOSTRI UFFICI

**URP**  
TEL. 0341 358 345

**ASSEGNAZIONI**  
TEL. 0341 358 322

**ANAGRAFE**  
TEL. 0341 358 313

**CONDOMINI**  
TEL. 035 259 595 DIGITARE: 5

**RECUPERO CREDITI**  
TEL. 0341 358 340

**CANONI**  
TEL. 0341 358 315

**CONTABILITÀ**  
TEL. 0341 358 314

**MANUTENZIONE COMUNI DI LECCO,  
CALOLZIOCORTE, VALMADRERA**  
TEL. 0341 358 372

**MANUTENZIONE COMUNI  
PROVINCIA DI LECCO**  
TEL. 0341 358 316

## NUMERO EMERGENZE MANUTENTIVE

### EMERGENZE MANUTENTIVE

**ORARI**  
DAL LUN AL GIO

17.00 - 21.00

VEN

14.00 - 21.00

SAB E GIORNI FESTIVI

09.00 - 21.00

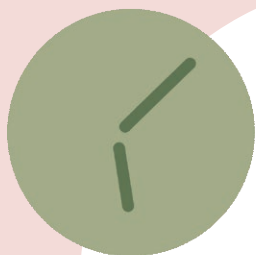
**LE RICHIESTE PER INTERVENTI  
DI EMERGENZA POSSONO ESSERE  
EFFETTUATE FINO ALLE ORE 21,  
7 GIORNI SU 7 AL N°  
335 471 745**

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



# URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

## SEDE DI SONDRIO

SEDE: SONDRIO  
PIAZZA RADOVLJICA 1  
TELEFONO: 0342 512 999  
FAX: 0342 512 430  
EMAIL: info.so@aler-bg-lc-so.it  
PEC: aler.so@pec.retesi.it  
SITO WEB: www.aler-bg-lc-so.it

## I NOSTRI UFFICI

**UTENZA**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 1

**MANUTENZIONI**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 2

**AREA TECNICA**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 3

**AMMINISTRATIVA**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 4

**SEGRETERIA**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 5

**APPALTI**  
TEL. 0342 512 999 DIGITARE: 6

## NUMERO EMERGENZE MANUTENTIVE

### EMERGENZE MANUTENTIVE

#### ORARI

DAL LUN AL GIO

17.00 - 21.00

VEN

14.00 - 21.00

SAB E GIORNI FESTIVI

09.00 - 21.00

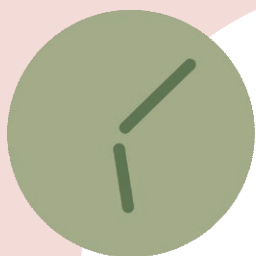
**LE RICHIESTE PER INTERVENTI  
DI EMERGENZA POSSONO ESSERE  
EFFETTUATE FINO ALLE ORE 21,  
7 GIORNI SU 7 AL N°  
337 1362 810**

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



# SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E CUSTOMER SATISFACTION

ALER si impegna a monitorare costantemente il livello delle prestazioni erogate al fine di rilevare la qualità percepita degli inquilini, verificando periodicamente esigenze, necessità e suggerimenti per migliorare i servizi erogati. A tal fine ALER:

- verifica il rispetto degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi;
- rileva il grado di soddisfazione dell'utenza attraverso apposite indagini;
- attiva azioni di miglioramento sulla base dei suggerimenti e delle proposte pervenute da propri utenti.

Suggerimenti e osservazioni possono essere segnalati:

## SEDE DI BERGAMO

SEDE: BERGAMO  
VIA GIUSEPPE MAZZINI 32/A  
FAX: 035 251 185  
E-MAIL: [info.bg@aler-bg-lc-so.it](mailto:info.bg@aler-bg-lc-so.it)  
PEC: [direzione@pec.alerbg.it](mailto:direzione@pec.alerbg.it)

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:  
LUN / MAR / VEN 09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO 14.30 - 16.30  
MER 09.00 - 12.45  
GIO CHIUSO

## SEDE DI LECCO

SEDE: LECCO  
VIA CADUTI LECCHESI A FOSSOLI 34  
FAX: 0341 358 390  
E-MAIL: [info.lc@aler-bg-lc-so.it](mailto:info.lc@aler-bg-lc-so.it)  
PEC: [aler.lecco@pec.regione.lombardia.it](mailto:aler.lecco@pec.regione.lombardia.it)

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:  
LUN / MAR / VEN 09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO 14.30 - 16.30  
MER 09.00 - 12.45  
GIO CHIUSO

## SEDE DI SONDRIO

SEDE: SONDRIO  
PIAZZA RADOVLJICA 1  
FAX: 0342 512 430  
E-MAIL: [info.so@aler-bg-lc-so.it](mailto:info.so@aler-bg-lc-so.it)  
PEC: [aler.so@pec.retesi.it](mailto:aler.so@pec.retesi.it)

ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:  
LUN / MAR / VEN 09.00 - 12.00  
MAR POMERIGGIO 14.30 - 16.30  
MER 09.00 - 12.45  
GIO CHIUSO



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

## SEDE DI BERGAMO - LA STORIA

Il 28 Luglio 1906 nasce l'Istituto Case Popolari di Bergamo. Il primo lotto di edifici viene terminato nel maggio 1908 alla Malpensata, al quale fanno seguito i lavori presso il quartiere "Zognina". La prima Guerra Mondiale interrompe il completamento di quest'ultimo quartiere che viene poi ripreso alla fine del conflitto ed ultimato nel 1920. Da quella data le modalità di finanziamento vengono incrementate con nuovi e consistenti contributi statali e con l'appoggio del credito delle Banche locali. Iniziano così estesi interventi in Città Alta, in Città Bassa e per la prima volta in paesi del comprensorio bergamasco.

Il secondo conflitto mondiale interrompe le attività intraprese, poi ultimate nel 1947.

Il 1949 è l'anno che segna la più intensa ripresa dell'attività edilizia dell'Istituto, grazie ai contributi statali forniti dalla legge 408 (consentirà la realizzazione di 272 alloggi), ed alla legge 43, (porterà alla realizzazione di 1975 alloggi). Negli anni '90 l'Istituto diviene, con la legge regionale n°13/96, Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale e grazie alla legge-quadro 457 del 1978 viene data nuova linfa e vitalità al settore.

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

CHI È ALER BERGAMO  
LECCO, SONDRIO  
-----  
SEDI DELL'AZIENDA



## SEDE DI LECCO - LA STORIA

La data che segna la costituzione ufficiale dell'ALER di Lecco è il 18 aprile 1997.

Gli anni 1997-1998 vedono decollare numerosi e significativi interventi programmati.

Nel periodo che va dal 2000 al 2007 l'Azienda si focalizza sulla programmazione di attività di manutenzione ordinaria e straordinaria allo scopo di meglio preservare il proprio patrimonio. Contestualmente incomincia una politica di gestione degli alloggi per conto terzi, specialmente per i Comuni. Sulle linee ideali del PRSAP 2002-2004, realizza quasi 200 alloggi. Nella Brianza Nord tocca a Costamasnaga, dove si costruiscono 24 appartamenti e ad Oggiono 12 alloggi.

Dal 2009 in poi va ricordato l'intervento di recupero in Valmadrera piazza Monsignor Citterio, palazzo in Centro città di grande pregio. Con il PRSAP 2007-2009 e AQST per la casa del 2008 vengono messi in cantiere i progetti in Lecco di via Mons. Polvara per un totale di 76 alloggi, oltre a quelli di via Gorizia e di via Monte Sabotino per un totale di 26 alloggi.

Di grande valore è l'intervento in Torre de' Busi per la ristrutturazione di 4 alloggi: beni sequestrati e confiscati alla criminalità divenuti di proprietà di ALER Lecco.

Nel 2015 ALER conclude l'intervento di recupero di un altro bene confiscato alla criminalità organizzata in via Belfiore e restituito alla collettività con lo scopo di creare uno spazio culturale e di aggregazione sociale.

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

CHI È ALER BERGAMO  
LECCO, SONDRIO  
-----  
SEDI DELL'AZIENDA





## SEDE DI SONDRIO - LA STORIA

L'Istituto Autonomo per le Case Popolari (I.A.C.P.) della provincia di Sondrio venne costituito il 7/12/1937, soci fondatori furono la Provincia ed il Comune.

Nei suoi primi dieci anni di vita, l'Istituto realizza solo 36 appartamenti e l'ente non riesce a definire un suo ruolo autonomo e propulsivo.

È dal 1949, con la nascita dell'INA-CASA, che allo I.A.C.P. viene demandato il compito di realizzare buona parte dei piani edilizi che interessano la provincia di Sondrio.

Nel 1959 il patrimonio dell'Istituto viene in buona parte smobilitato con l'entrata in vigore di disposizioni dello Stato per il passaggio in proprietà agli inquilini di tanti appartamenti e di interi edifici. Con il varo del piano decennale «Gescal», del 1963, il patrimonio dell'ente si irrobustisce.

Una terza e profonda trasformazione della vita dell'Ente, si ha con il varo della Legge sulla casa del 1971: tre miliardi e settecentocinquanta milioni di lire di allora, è il finanziamento del primo triennio. Ecco allora che le iniziative dell'Istituto interessano l'intero territorio provinciale cosicché gli interventi danno vita ad un totale di 258 edifici realizzati, per 2778 alloggi: si può dire che circa 10.000 persone, una su 17 circa degli abitanti della provincia, vivono in case realizzate dallo I.A.C.P. L'anno 1978, con il varo della Legge 457, rappresenta una nuova tappa miliare della storia dell'edilizia: i piani biennali che si susseguono, la certezza di poter contare sui finanziamenti costanti e sicuri permettono all'Istituto la programmazione degli interventi: a Sondrio, ad esempio, sorge una "nuova città". Fondamentale è stato il ruolo dello I.A.C.P. in occasione dei terribili eventi che hanno flagellato la Valtellina nel maggio del 1983 a Tresenda ed in tante parti della valle, come pure nel luglio del 1987 in Alta Valle. In queste occasioni lo I.A.C.P. ha approntato edifici a Torre di S. Maria, a Fusine e a Sondalo in soli cento giorni. L'Ente, sempre propenso al confronto con la ricerca e la sperimentazione nel campo della tecnologia e della scienza, ha dato l'avvio ad esperimenti nel campo del teleriscaldamento, nello sfruttamento dell'energia solare e nella ricerca geologica. Nell'ottobre del 2015 a Sondrio ALER inaugura la prima Passive House SAP in Italia.

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

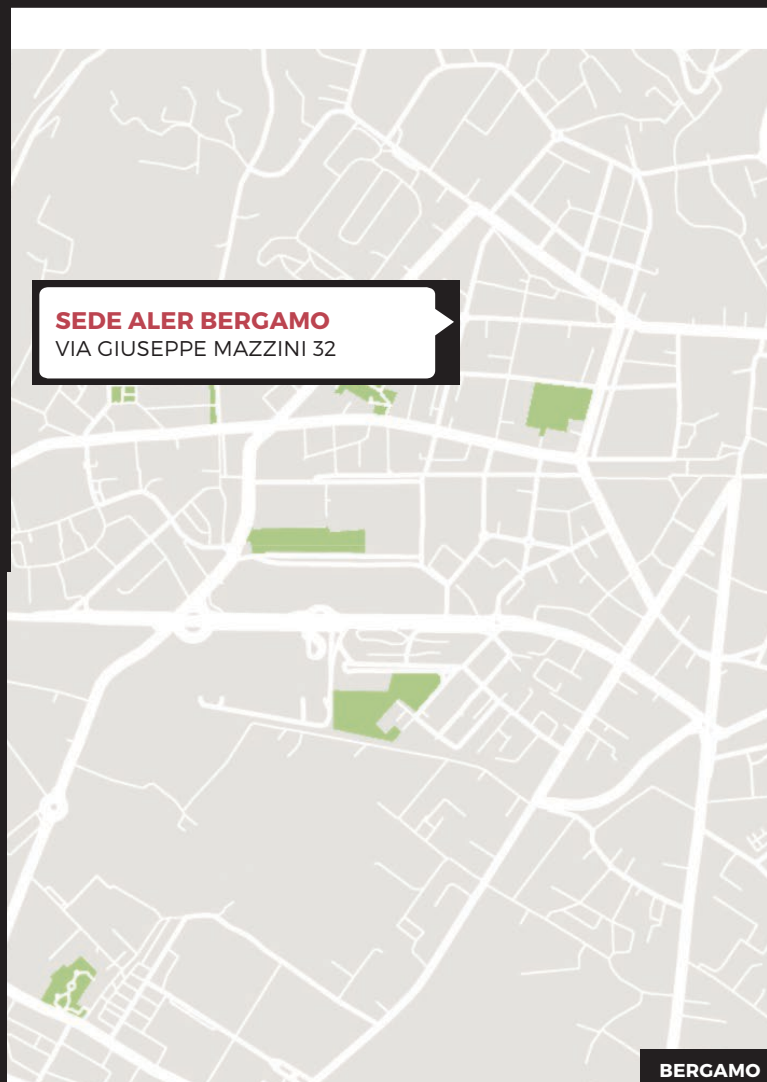
CHI È ALER BERGAMO  
LECCO, SONDRIO  
-----  
SEDI DELL'AZIENDA





**UOG LECCO**  
VIA CADUTI LECCHESI A FOSSOLI

LECCO



**SEDE ALER BERGAMO**  
VIA GIUSEPPE MAZZINI 32

BERGAMO



**UOG SONDRIO**  
PIAZZA RADOVLJICA 1

SONDRIO

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

CHI È ALER BERGAMO  
LECCO, SONDRIO

○ SEDI DELL'AZIENDA



<http://www.aler-bg-lc-so.it>