Carta dei Servizi di

Società per il Patrimonio Immobiliare S.p.A.
Via di Francia, 1 - 16149 GENOVA
Tel. 010.5577902 - Fax 010.6424051
www.spimgenova.it - mail: info@spimgenova.it

ANNO 2012

UN PATTO TRA LA SOCIETA' E I SUOI UTENTI

La Carta dei Servizi è un patto che esplicita i reciproci diritti/doveri tra società e utenti. Con questa 1° Carta dei Servizi Spim S.p.A. intende presentare un documento che nasce come strumento per

- fornire agli utenti informazioni chiare sui servizi erogati
- stabilire nel dettaglio i servizi ai quali hanno diritto ed i limiti delle loro aspettative nei confronti della società
- garantire un impegno vero e formale nel rispetto della conformità del servizio reso agli standard di qualità definiti dall'organizzazione e dalle normative di riferimento
- promuovere un miglioramento continuo del servizio in ragione delle attese degli utenti
- sostenere un rapporto di partecipazione degli utenti
- far emergere la professionalità delle sue persone
- favorire il ben-essere ed il senso di appartenenza dei dipendenti che lavorano nell'azienda

ASPL
Autorità Servizi Pubblici Locali Genova
Delibera ASPL
n. 40 del 29/10/2012

PREMESSE GENERALI

SPIM S.p.A. Società per il Patrimonio Immobiliare
Via di Francia 1
16149 GENOVA
Tel.0105577902 – Fax. 0106424051
www.spimgenova.it – mail:info@spimgenova.it

SPIM è una società per la gestione del patrimonio pubblico immobiliare ed è proprietà al 100% del Comune di Genova che ha scelto di utilizzare lo strumento societario per una maggiore snellezza e semplificazione delle attività e procedure

- di valorizzazione
- di vendita
- di gestione

del suo patrimonio immobiliare, pur nella salvaguardia del fondamentale principio di trasparenza e della protezione del disagio sociale abitativo.

IL CAMMINO E……DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

Il Gruppo SPIM, per conto del Comune di Genova, ha promosso, a partire dal 2001, un innovativo percorso di promozione e di gestione del patrimonio immobiliare comunale, articolato su due linee guida:

- gestione del processo di dismissione e valorizzazione del patrimonio comunale disponibile
- promozione e realizzazione di interventi immobiliari al servizio della Civica Amministrazione e dei cittadini:

- **Mercato ortofrutticolo di Bolzaneto**, che grazie all'accesso immediato alla rete autostradale, alla vicinanza con la piastra

logistica e al Porto di Genova, si pone come centro agroalimentare di seconda generazione, dotato di una struttura all'avanguardia e collegato con la rete logistica nazionale ed internazionale.

- **Recupero dell'antico Monastero** delle Suore domenicane dei **SS. Giacomo e Filippo** (attraverso la controllata S. Bartolomeo srl).

- **Acquisto delle rimesse in uso ad AMT** nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale ed adeguamento alle normative di sicurezza.

- **Acquisto dell'immobile "Matitone"**, per l'essenziale riorganizzazione della struttura degli uffici e dei servizi comunali.

- **Housing sociale**: attraverso la controllata Tono spa, il gruppo SPIM gestisce attualmente un patrimonio di circa 1100 unità abitative a uso sociale, locate a inquilini Erp, che rappresentano le fasce economicamente più deboli.

- Nuovi investimenti sono previsti per la **realizzazione di nuove unità abitative di social housing da realizzare in via Maritano** a Genova.

L'adesione a Confindustria, avvenuta a fine 2009, con l'inserimento nel direttivo della sezione immobiliare, rappresenta la naturale evoluzione dell'operatività del Gruppo, orientata anche alla realizzazione di investimenti nei settori del social housing e del risanamento urbanistico, in un rapporto di fattiva collaborazione con le imprese private.

VISION

L'Azienda si propone per la sua attività futura di proseguire la sua funzione di supporto alla Civica Amministrazione per la realizzazione delle dismissioni immobiliari e per la gestione del patrimonio immobiliare strumentale.

Relativamente al patrimonio immobiliare abitativo detenuto da Tono S.p.A. la Società ha in programma di proseguire nell'attività di dismissione con l'obiettivo di favorire la possibilità di accesso alla proprietà della casa ed allo stesso tempo garantire il diritto di abitazione per le fasce deboli attualmente occupanti gli immobili.

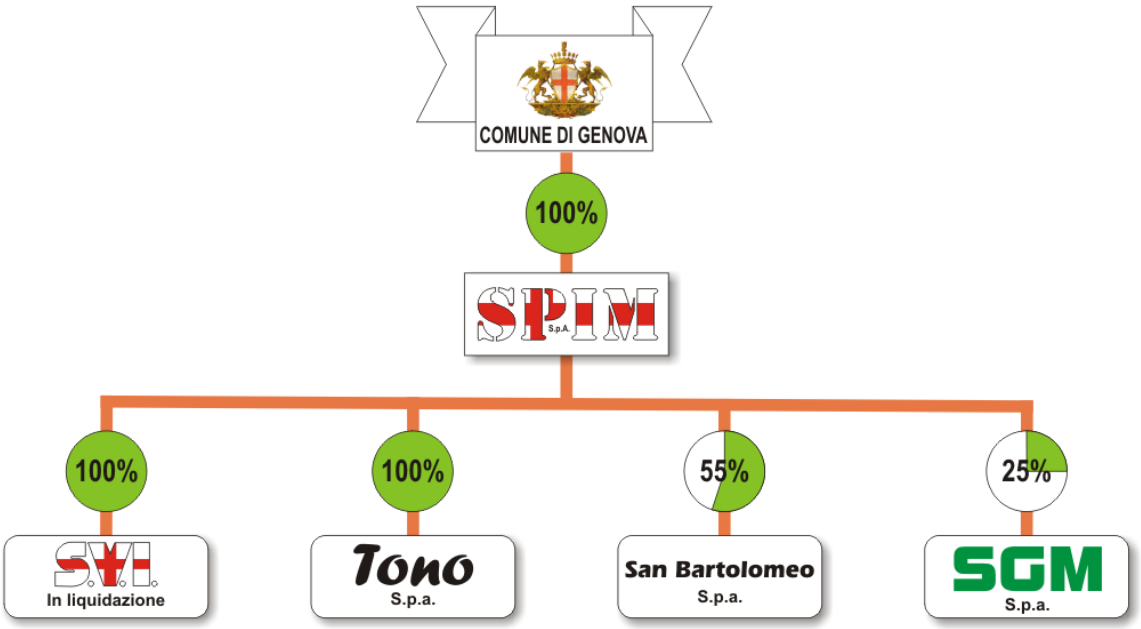
VALORI

Rappresentano garanzia della **correttezza** e della **trasparenza** del Gruppo i criteri di selezione concorrenziale dei propri interlocutori, sia nella fase di dismissione degli immobili che nella scelta di fornitori, imprese appaltatrici o partner in progetti di trasformazione e recupero urbanistico.

LA STRUTURA ORGANIZZATIVA

SPIM S.p.A è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 2 membri , di cui 1 con funzione di Presidente e Amministratore Delegato: Ing. Tommaso Cabella, Avv. Sara Armella

ORGANIGRAMMA SOCIETARIO



I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con i

Sindacati degli inquilini:

SUNIA www.sunia.it

SICET www.sicet.it

UNIAT www.uniat.it

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **1° novembre 2012** e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, scaricabile all'indirizzo www.spimgenova.it/ e nelle copie cartacee in distribuzione in ufficio oppure a disposizione per l'utente che ne faccia richiesta.

I DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Sono

- gli inquilini degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e tutti i membri del nucleo famigliare che hanno raggiunto la maggiore età (18 anni)
- i conduttori di locali strumentali ad uso commerciale, industriale, ufficio, box
- proprietari di alloggi che si trovano in stabili amministrati da SPIM S.p.A.
- tutti coloro che si rivolgono a SPIM S.p.A. per attività di compravendita

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il servizio è erogato nel rispetto dei principi conformi alla Direttiva del P.C.M. del 27.01.1994 in tema di erogazione dei servizi pubblici e dei diritti degli utenti che SPIM S.p.A. assume come veri e propri

IMPEGNI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA

SPIM S.p.A. garantisce l'uguaglianza dei diritti degli utenti, adottando regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di razza, lingua, religione od opinioni politiche.

Assicura la parità di trattamento nel servizio prestato. Opera per far conseguire agli utenti i benefici che la legge riconosce ad ognuno di essi, in relazione alle specifiche condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITA'

SPIM S.p.A. conforma il proprio operato nei rapporti con l'utenza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, anche adottando ove necessario regolamenti che esplicitino modalità e criteri per l'erogazione dei servizi.

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

SPIM S.p.A. è impegnata ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese assistendo gli utenti nell'ambito degli adempimenti relativi alla compravendita, al contratto di locazione, ai regolamenti ed alle normative in materia di edilizia residenziale pubblica. Particolare cura è dedicata al ricevimento del pubblico (sia di persona che telefonicamente) ed a sciogliere le eventuali difficoltà di dialogo derivanti dalla lingua o da altre condizioni personali.

CONTINUITA'

Il servizio è prestato continuamente nelle fasce orarie d’ufficio. SPIM S.p.A. prevede un breve periodo di chiusura estiva, ma assicura attraverso la reperibilità dei suoi tecnici la risposta a situazioni di emergenza, anche festive.

PARTECIPAZIONE

E' favorita la partecipazione dell'utenza all'erogazione del servizio come collaborazione e dialogo permanente tra le parti.

SPIM S.p.A adotta strumenti idonei per favorire il contatto con l'utenza. Riconosce la funzione sociale dell'associazionismo sindacale, favorendone l'attività e confrontandosi con tali organizzazioni in modo trasparente e fattivo. Gli accordi ai vari livelli stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini trovano applicazione nei rapporti tra SPIM S.p.A. e gli utenti.

A questo fine ciascun utente può produrre osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare il servizio (anche tramite apposita modulistica reperibile sul sito www.spimgenova.it/)

EFFICACIA, EFFICIENZA E SEMPLIFICAZIONE

Le procedure gestionali di SPIM S.p.A sono improntate alla snellezza ed alla semplificazione burocratica al fine di realizzare una migliore efficienza nella gestione del patrimonio e di conseguire risparmi gestionali.

TRASPARENZA

SPIM S.p.A. ritiene che una società pubblica debba agire in maniera trasparente e comprensibile per tutti i cittadini, facendo conoscere con chiarezza i propri obiettivi, i risultati ottenuti e anche le difficoltà che si incontrano nello svolgimento della propria attività.

Trasparenza non significa soltanto condividere all'esterno quanto si sta facendo, ma anche adottare criteri chiari di selezione degli interlocutori, attraverso le gare per la scelta delle imprese, e aste per la vendita degli immobili, l'adozione di procedure chiare e predefinite.

Trasparenza nei rapporti con gli assegnatari ed utenti significa anche che è consentito agli interessati esporre le proprie ragioni.

Assegnatari ed utenti hanno il diritto di accesso agli atti che specificatamente li riguardano e il diritto di estrazione di copia; i nominativi dei funzionari di SPIM S.p.A. a contatto con il pubblico sono identificabili.

SPIM S.p.A. utilizza, in tutti i casi ammessi, l'autocertificazione.

COMUNICAZIONE

SPIM S.p.a. stabilisce che i contatti e le comunicazioni con gli utenti devono essere chiari e semplici e formulati con un linguaggio più vicino possibile a quello della clientela, a volte in situazioni di forte disagio per età anagrafica, per problematiche di tipo socio – economico.

Due nuovi strumenti di comunicazione sono stati attivati da SPIM S.p.A.

- la **Newletter** che ha la finalità di comunicare, in maniera diretta ed efficace, il lavoro quotidiano che SPIM svolge con impegno nell'interesse dei cittadini e del Comune di Genova
- il **Portale di SPIM**, nuovo sito di comunicazione bi-direzionale: non è solo la Società che comunica al pubblico le proprie azioni ma anche gli utenti, attraverso questo mezzo, nella sezione "Comunica con noi" possono comunicare ciò che per loro è importante (segnalazioni) o eventuali disservizi (reclami).

RISERVATEZZA

Nei rapporti con assegnatari ed utenti SPIM S.p.A. garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti d'ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La custodia dei dati avviene con le protezioni previste dalla normativa sulla privacy.

SPIRITO DI SERVIZIO

Per SPIM S.p.A. il principio dello spirito di servizio implica che ciascun dipendente, sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità possibili. Tale rapporto è facilitato dal non elevato numero di personale e dallo spirito di collaborazione che vige nei rapporti di lavoro all'interno della società.

TUTELE AMBIENTALI

SPIM S.p.A. è consapevole del ruolo strategico che la propria missione ha nello sviluppo sostenibile del territorio, sia in campo sociale che ambientale. Nei limiti delle risorse disponibili, concentra la sua attenzione ambientale in ambito di approvvigionamenti, alla salvaguardia delle risorse con l'adozione di criteri di efficienza energetica. La società si impegna a gestire le proprie attività nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione.

SERVIZI EROGATI

ADEMPIMENTI RELATIVI AL RAPPORTO DI LOCAZIONE O ASSISTENZA INQUILINI:

- Verifiche di sussistenza dei requisiti e successiva predisposizione e sottoscrizione dei contratti di locazione ad uso abitativo
- Adeguamento dei contratti alle nuove normative vigenti in termini di certificazione energetica e conformità catastale
- Determinazione ed adeguamento del canone di locazione secondo i criteri stabiliti dal Regolamento Comunale vigente
- Ampliamento del nucleo famigliare ove consentito
- Gestione amministrativa del contratto di locazione con l'emissione a cadenza mensile della bollettazione relativa al canone di locazione ed alle spese condominiali di competenza
- Gestione della morosità e del recupero crediti anche attraverso la definizione di piani di rientro personalizzati in caso di grave condizione socio economica
- Gestione delle situazioni di disagio personale ed abitativo degli inquilini con la collaborazione dei servizi sociali e degli amministratori di sostegno
- Pratiche di cessazione del rapporto di locazione
- Adempimenti fiscali relativi al contratto di locazione

ASSISTENZA ALLA COMPRAVENDITA O GUIDA ALL'ACQUISTO

VENDITA IMMOBILI LOCATI

Assistenza alla compravendita di immobili locati da parte degli occupanti

- Predisposizione della documentazione tecnica dell'immobile ed eventuali aggiornamenti
- Accesso a condizioni di favore per la stipulazione del rogito notarile (attraverso convenzione appositamente sottoscritta con l'ordine dei notai)
- Accesso a condizioni dedicate per la stipula dei contratti di mutuo attraverso convenzioni sottoscritte con primari istituti di credito
- Assistenza fiscale e legale gratuita perfezionamento della compravendita

VENDITA IMMOBILI LIBERI

Assistenza alla compravendita di immobili liberi

- Predisposizione di procedure di alienazione con criteri di evidenza pubblica e nel rispetto del Regolamento di alienazione di cui la società è dotata
- Determinazione del valore di vendita attraverso apposita perizia estimativa

- Assistenza alla compravendita mediante sopralluoghi dedicati
- Predisposizione della documentazione tecnica dell'immobile ed eventuali aggiornamenti
- Accesso a condizioni di favore per la stipulazione del rogito notarile (attraverso convenzione appositamente sottoscritta con l'ordine dei notai)
- Accesso a condizioni dedicate per la stipula dei contratti di mutuo attraverso convenzioni sottoscritte con primari istituti di credito
- Assistenza fiscale e legale gratuita al perfezionamento della compravendita

INTERVENTI DI MANUTENZIONE AGLI IMMOBILI

SPIM S.p.A. fornisce assistenza tecnica qualificata tramite il suo Ufficio Tecnico per

- Manutenzione delle parti comuni dei fabbricati di concerto con l'amministrazione condominiale
- Manutenzione straordinaria dei singoli immobili
- Predisposizione di piani di manutenzione pluriennali degli immobili al fine di garantire il mantenimento delle caratteristiche originali
- Registrazione delle segnalazioni effettuate dagli utenti
- Verifiche e sopralluoghi tecnici

RAPPORTI CON I CONDOMINII

Negli edifici ceduti in proprietà l'amministrazione è tenuta in forma condominiale (come da disposizioni del Codice Civile).

- SPIM S.p.A. partecipa alle assemblee condominiali con proprio personale nei condominii ove ha delle proprietà .

- SPIM S.p.A. instaura con gli amministratori dei condominii rapporti improntati alla cooperazione, rispetto e fiducia reciproca.

Responsabile della Carta dei Servizi:

dr. Marco MOGNI

tel. 0105577903 – fax 010 6424051

e-mail *mogni@spimgenova.it*

www.spimgenova.it

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

VERIFICA NECESSITA' DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE URGENTI O EFFETTUAZIONE DI INTERVENTI DI MANUTENZIONE URGENTE: il personale tecnico di SPIM S.p.A. a seguito di una verifica preliminare valuta il grado di emergenza dei lavori richiesti suddividendoli in 3 diversi gradi e assumendo di conseguenza l'impegno di osservare 3 diversi standard di servizio:

INTERVENTI IN EMERGENZA

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta e l' effettuazione dell'intervento

Valore garantito:

entro 8 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione

Costi:

nessuno

INTERVENTI IN URGENZA

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta ed effettuazione intervento

Valore garantito:

entro 48 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione

Costi:

nessuno

INTERVENTI IN MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta e riposta in merito ad intervento, a seguito di verifica preliminare per determinare tempi, modi , fattibilità e competenza economica dell'intervento

Valore garantito:

entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione

Costi:

nessuno

Il servizio verrà prestato nei limiti delle risorse economiche disponibili annualmente

---

RISPOSTA A RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE ALL'ESECUZIONE DEI LAVORI DI COMPETENZA DELL'INQUILINO

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, via fax, per e-mail)

Valore garantito:

entro 30 gg. dalla ricezione della richiesta.

Costi:

nessuno

CONSULENZA TECNICA, GIURIDICA E FISCALE IN CASO DI COMPRAVENDITA

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, via fax, per e-mail)

Valore garantito:

entro 30 giorni

Costi:

nessuno

SOLUZIONI PROBLEMATICHE DI TIPO AMMINISTRATIVO SUL CANONE DI LOCAZIONE

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, via fax, per e-mail) di chiarimenti o verifiche relativi al canone di locazione e la risposta

Valore garantito:

entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta

Costi:

nessuno

SOLUZIONI PROBLEMATICHE DI TIPO AMMINISTRATIVO SU ADDEBITO SPESE CONDOMINIALI

Indicatore:

Intervallo di tempo tra la richiesta (presentata di persona, per posta, via fax, per e-mail) di chiarimenti su addebito spese condominiali

Valore garantito:

entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta

Costi:

nessuno

MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate.

Questa Carta vuole essere un documento "dinamico" che già nella prossima edizione potrebbe arricchirsi di ulteriori informazioni e indicatori grazie al contributo di Associazioni ed utenti spronandoci con suggerimenti e critiche costruttive che ci aiutino a perseguire il miglioramento continuo, nella gestione del servizio quotidianamente, che permetta la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami, dei relativi costi.

Nel rispetto di questi principi sono avviate per l'anno 2013 le seguenti azioni di miglioramento.

1)	**RAFFORZAMENTO DELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE AL SERVIZIO DEGLI INQUILINI**
2)	**MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' ABITATIVA DEGLI INQUILINI** attraverso l'incremento dei piani di manutenzione preventiva.
3)	**SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA** migliorando la

	comprensione del bollettino rendendolo più chiaro e trasparente

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Carta dei Servizi è lo strumento che assicura la soddisfazione degli utenti (**Customer Satisfaction**) con la trasparenza dei reciproci impegni – doveri e le modalità di utilizzare i servizi.

Per tenere sotto controllo la soddisfazione dell'utenza SPIM S.p.A. utilizza i contatti diretti con l'utenza da cui trae preziosi suggerimenti, segnalazioni e reclami su eventuali disservizi. A tali fini mette a disposizione apposita modulistica reperibile in ufficio o sul sito www.spimgenova.it/, o prende nota telefonicamente utilizzando un modello di registrazione predisposto.

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

Alla fine del 1° anno di redazione della Carta dei Servizi si pubblicheranno sul sito www.spimgenova.it/ una sintesi dei reclami ricevuti suddivisi per oggetto, i dati relativi al monitoraggio degli standard nonché le azioni di miglioramento.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla Segreteria di SPIM tel. 010 5577902 – e-mail info@spimgenova.it) ove è comunque affissa una copia.

La Carta è pubblicata all'indirizzo: www.spimgenova.it/

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Settore ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 24 ore tramite sito internet.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Società ha l'obbligo di rispondere entro un tempo massimo di 10 giorni indicando lo stato di avanzamento della pratica ed il relativo Responsabile.

E' disponibile un modulo predisposto reperibile in Segreteria ed all'indirizzo

www.spimgenova.it/

Le segnalazioni di tipo tecnico

potranno essere inoltrate all'Ing. Giacomo Chirico

- tramite posta elettronica all'indirizzo email tecnico@spimgenova.it

- per telefono al n. 010 5577904

- via fax al n. 010 6424051

- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18 c/o l'Ufficio della Società in via di Francia 1, Matitone, 7° piano-16125 GENOVA

Le segnalazioni di tipo amministrativo

potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi

Dott. Marco Mogni

- tramite posta elettronica all'indirizzo email

amministrazione@spimgenova.it

- per telefono al n. 010 5577903.

- via fax al n.010 6424051

- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 18 c/o l'Ufficio della Società in via di Francia 1, Matitone, 7° piano-16125 GENOVA

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino, che certifichi i requisiti richiesti dalla normativa e dai regolamenti vigenti.

Inoltre gli inquilini sono

- responsabili dell'uso dell'alloggio e delle sue pertinenze
- devono servirsene con cura e diligenza riducendo i guasti
- assumendosi l'onere di tutti quei lavori meglio specificati nei Regolamenti di condominio
- devono pagare regolarmente il canone di locazione e le spese accessorie
- SPIM S.p.A. si riserva di porre a carico degli inquilini inadempienti eventuali danni, facendo eseguire quei lavori ritenuti necessari
- al termine della locazione l'alloggio va riconsegnato in buono stato, salvo il deterioramento d'uso come risulterà dall'apposito verbale sottoscritto dalle parti.

TUTELA DEGLI UTENTI

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite i Sindacati degli inquilini:

SUNIA www.sunia.it

SICET www.sicet.it

UNIAT www.uniat.it

a: Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260; fax 010 557 2795
autoritaservizi@comune.genova.it
http://www.asplgenova.it/

E’ fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali [giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198, nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti].

Sul sito www.spimgenova.it/ è reperibile la modulistica per

- segnalazioni
- reclami