

CARTA DEI SERVIZI  
ALER BRESCIA,  
CREMONA, MANTOVA



Azienda Lombarda  
per l'Edilizia Residenziale  
di Brescia-Cremona-Mantova



Regione  
Lombardia

# ALER: UN'AZIENDA A MISURA DI INQUILINO

*È ormai passato parecchio tempo dal mio insediamento ma l'entusiasmo è quello del primo giorno, sempre a disposizione degli inquilini e delle problematiche che si trovano ad affrontare. Fin da subito ho messo in testa alle priorità le esigenze di tutti coloro che abitano nei nostri alloggi al fine di migliorare la qualità dei servizi, cosa resa possibile soprattutto grazie ai contributi messi a disposizione dall'Assessorato alla Casa di Regione Lombardia. La manutenzione ordinaria, gli adeguamenti a norma di legge e la sicurezza hanno avuto e avranno la precedenza. In tanti quartieri delle tre province, ALER BCM ha stretto accordi con la polizia locale per cercare di mantenere l'ordine negli spazi comuni degli stabili nel rispetto delle regole condominiali. La nostra è una realtà abbastanza tranquilla, dove la convivenza fra le diverse etnie quasi sempre funziona e produce buoni frutti. Sarà mia premura monitorare e cercare di risolvere le maggiori criticità e con la vostra collaborazione migliorare ulteriormente la nostra offerta.*

*il Presidente  
Albano Bianco Bertoldo*



# 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 competente
<b>Convocazione utente per sottoscrizione contratto</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione del provvedimento di assegnazione e della documentazione completa	Ufficio Contratti - Unità Operativa Gestionale ( <b>UOG</b> ) territorialmente competente
<b>Ampliamento del nucleo familiare</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Ricongiungimento familiare</b>	Entro 30 giorni dalla richiesta	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Ospitalità</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Cambio intestazione del contratto (subentro)</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda completa	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Cambio alloggio consensuale</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della domanda	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Revisione del canone di locazione</b>	Entro 30 giorni dalla ricezione della documentazione completa	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Risposta a reclami</b>	Entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo	Servizio Gestione Locativa - Unità Operative Gestionali ( <b>UOG</b> ) territorialmente competenti
<b>Avvio intervento di manutenzione urgentissimo</b>	Entro 24 ore dalla ricezione della richiesta	Servizio Tecnico - Ufficio Manutenzione
<b>Avvio intervento di manutenzione urgente</b>	Entro 48 ore dalla ricezione della richiesta	Servizio Tecnico - Ufficio Manutenzione
<b>Avvio intervento di manutenzione ordinaria</b>	Entro 20 giorni dalla ricezione della richiesta	Servizio Tecnico - Ufficio 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 BRESCIA, CREMONA, MANTOVA



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



NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA  
GESTIONE DEI RIFIUTI  
MOROSITÀ  
ANAGRAFE DELL'UTENZA  
AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO  
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 BRESCIA, CREMONA, MANTOVA  
SEDI DELL'AZIENDA

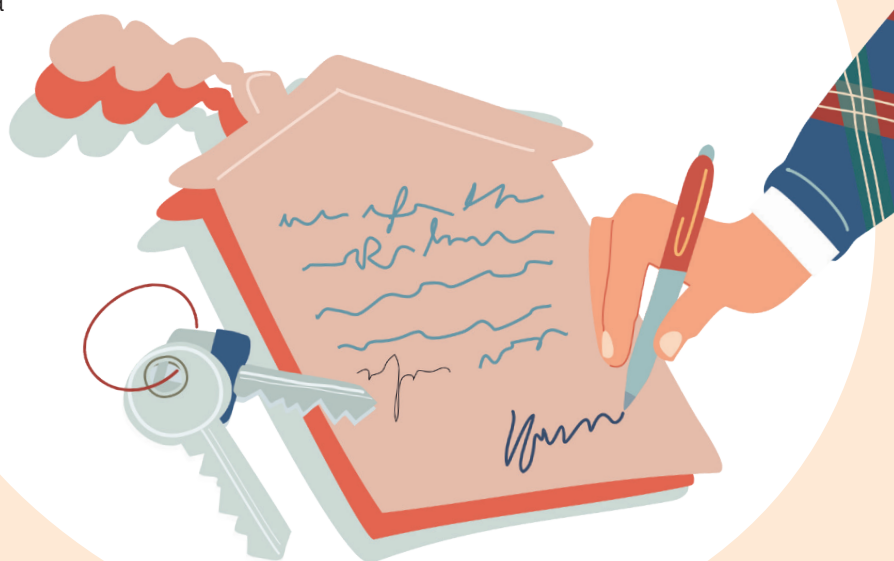
# LA FIRMA DEL CONTRATTO

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 della **Unità Operativa Gestionale (UOG) di competenza**.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO CONTRATTI

aler@alerbcm.it  
TELEFONICO  
TEL. 030 2117 724

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

info@aler-cremona.it  
TELEFONICO

TEL. 0372 419 41

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIOV**  
15.00-16.30

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

segreteria@alermantova.it  
TELEFONICO

TEL. 0376 227 827

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00-17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

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 BRESCIA,  
CREMONA, MANTOVA

# LA CAUZIONE

All'atto della stipula del contratto di locazione, l'assegnatario di un alloggio è tenuto a versare un deposito cauzionale, equivalente a tre 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, eventualmente maggiorato degli interessi maturati, che vengono riconosciuti annualmente sulla fatturazione, 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 è possibile rivolgersi alla **UOG di competenza**. Per ottenere l'eventuale rimborso, a chiusura del contratto, è possibile rivolgersi alle UOG territorialmente competenti.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI

## UFFICIO CONTRATTI

### VERSAMENTO

TEL.0302117724

**DAL LUN AL VEN**

9.00-12.30

**MAR,MER,GIO**

14.30 -17.00

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
aler@alerbcm.it  
TELEFONICO

## UFFICIO CANONI

### RIMBORSO

TEL.0302117754

**DAL LUN AL VEN**

09.00 -12.30

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**

## UFFICIO CONTRATTI E CANONI

info@aler-cremona.it

### TELEFONICO

TEL. 0372 419 41

**DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.30

**MAR,MER,GIO**

15.00-16.30

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**

## UFFICIO CONTRATTI E CANONI

segreteria@alermantova.it

### TELEFONICO

TEL. 0376 227 827

**DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.30

**MAR,MERC,GIO**

14.30-17.00

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

## 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 BRESCIA,  
CREMONA, MANTOVA

# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
**UFFICIO CANONI**  
aler@alerbcm.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 2117 754  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
**UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI**  
info@aler-cremona.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00-16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
**UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI**  
segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00-17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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 BRESCIA,  
CREMONA, MANTOVA

# I SERVIZI DI ALER BRESCIA, CREMONA, MANTOVA **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 Patrimonio delle UOG di competenza.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI  
**UFFICIO PATRIMONIO**

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
**UFFICIO PATRIMONIO  
E VENDITE**

aler@alerbcm.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 211 775 2  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
**UFFICIO PATRIMONIO**

info@aler-cremona.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**  
15.00-16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
**UFFICIO PATRIMONIO**

segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**  
15.00-17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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 BRESCIA,  
CREMONA, MANTOVA

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 (r.r. 1/2004 e 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

INFO GENERALI

## 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



## 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

## 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

## 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.alerbcm.it](http://www.alerbcm.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

# INFORMAZIONI GENERALI UOG BRESCIA

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

- **telefonando**, al numero 030 2117 721 SOLO PER URGENZE  
**DAL LUN AL VEN** 09.00 - 12.00 **DAL MAR AL GIO POMERIGGIO** 14.30 - 17.00
- **scrivendo all'Ufficio Manutenzione** all'indirizzo:  
Viale Europa 68 - 25133 Brescia
- inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica: [aler@alerbcm.it](mailto:aler@alerbcm.it)
- trasmettendo un fax al numero: 030 200 64 23
- solo per **richieste manutentive urgenti**, telefonando al numero 030 2117 721 ed eventualmente lasciando un messaggio sulla segreteria telefonica attiva durante la chiusura dell'Ufficio, specificando Cognome, Nome, indirizzo, recapito telefonico e natura della chiamata
- **SAB** 09.00 - 19.00 solo per **Urgenze ed Emergenze** (es. fughe di gas, allagamenti, eventi meteorologici eccezionali, scoppi, esplosioni), telefonare al numero 338 6698267

Gli interventi manutentivi devono essere avviati entro:

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

*La ripartizione delle spese manutentive è disciplinata nel relativo Manuale a disposizione sulla home page del sito aziendale sezione Leggi e Regolamenti. Clicca qui:*

[https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE\\_RIP\\_SPESE\\_MAN.pdf](https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE_RIP_SPESE_MAN.pdf)

Per tutti gli interventi sulle parti comuni del fabbricato a carico degli assegnatari è necessario effettuare richiesta scritta tramite lettera, mail, fax o compilando apposito modulo direttamente allo sportello dell'Ufficio manutenzione.



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

# INFORMAZIONI GENERALI

## UOG CREMONA

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

- **consegnando la richiesta** all'Ufficio Manutenzione **DAL LUN AL VEN** 09.00 - 12.00
- telefonando, al numero 0372 419 41- digitare 1  
**DAL LUN AL VEN** 09.00 - 12.30, **DAL MAR AL GIO POMERIGGIO** 15.00 - 16.30
- **scrivendo all'Ufficio Manutenzione** all'indirizzo:  
Via Manini 12 - 26100 Cremona
- **inviando una mail** all'indirizzo di posta elettronica:  
manutenzione@aler-cremona.it
- **trasmettendo un fax** al numero: 0372 200 75
- **SAB** 09.00 - 19.00 solo per **Urgenze ed Emergenze** (es. fughe di gas, allagamenti, eventi meteorologici eccezionali, scoppi, esplosioni), telefonare al numero 345 257 6869

Gli interventi manutentivi devono essere avviati entro:

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

*La ripartizione delle spese manutentive è disciplinata nel relativo Manuale a disposizione sulla home page del sito aziendale sezione Leggi e Regolamenti. Clicca qui:*

[https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE\\_RIP\\_SPESE\\_MAN.pdf](https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE_RIP_SPESE_MAN.pdf)



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

# INFORMAZIONI GENERALI

## UOG MANTOVA

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

- **consegnando la richiesta** all'Ufficio Tecnico-Manutenzione **DAL LUN AL VEN 09.00 - 12.00**
- **telefonando**, al numero 0376227827 Interno1 LUN.- VEN 9.00 -12.30 E DAL MAR AL GIOV POM 15.00 - 17.00
- **scrivendo all'Ufficio Manutenzione** all'indirizzo:  
Viale Risorgimento 78 - 46100 Mantova
- **inviando una mail** all'indirizzo di posta elettronica:  
segreteria@alermantova.it
- **trasmettendo un fax** al numero: 0376 32 16 49
- **SAB 09.00 - 19.00 solo per Urgenze ed Emergenze**  
(es. fughe di gas, allagamenti, eventi meteorologici eccezionali, scoppi, esplosioni), telefonare al numero 338 25 89 014

Gli interventi manutentivi devono essere avviati entro:

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

*La ripartizione delle spese manutentive è disciplinata nel relativo Manuale a disposizione sulla home page del sito aziendale sezione Leggi e Regolamenti. Clicca qui:*

[https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE\\_RIP\\_SPESE\\_MAN.pdf](https://www.aler.brescia.it/Portals/0/Pubblicazioni%20varie/REGOLAMENTI/MANUALE_RIP_SPESE_MAN.pdf)

Per tutti gli interventi sulle parti comuni del fabbricato a carico degli assegnatari è necessario effettuare richiesta scritta tramite lettera, mail, fax o compilando apposito modulo direttamente allo sportello dell'Ufficio manutenzione.



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

# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
aler@alerbcm.it  
TEL. 030 2117 721  
**TELEFONICO**  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
info@aler-cremona.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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 INTESAZIONE DEL CONTRATTO**  
-----  
**CAMBIARE CASA**  
-----  
**DISDIRE IL CONTRATTO**  
-----  
**DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE**



# GESTIONE DEI RIFIUTI

Si ricorda a tutti gli assegnatari che il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, dove attivato, è gestito dalle amministrazioni comunali. I rifiuti dovranno essere correttamente separati nei giorni e negli orari stabiliti dai Comuni al fine di evitare sanzioni e di contenere i costi di raccolta. È obbligatorio rispettare le norme comunali sulla raccolta e lo smaltimento dei rifiuti da conferire negli appositi contenitori messi a disposizione.

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



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

# 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

In caso di grave difficoltà nel pagamento di canoni e spese, l'utente collocato in area di protezione, accesso o permanenza, 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  
**UFFICIO RECUPERO  
CREDITI**

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
recupero.crediti@aler.bs.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 2117 751  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
info@aler-cremona.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

## SPORTELLO DI SOLIDARIETÀ



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**

# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
**UFFICIO CANONI**

aler@alerbcm.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 2117 754

**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
**UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI**

info@aler-cremona.it  
**TELEFONICO**

TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**

15.00 - 16.30

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
**UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI**

segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**

TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**

15.00 - 17.00

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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

# AUTOGESTIRE IL CONDOMINIO

Gli inquilini possono chiedere di gestire autonomamente i servizi del condominio: riscaldamento centralizzato, illuminazione scale, manutenzione aree verdi ecc., nominando un gestore tra gli assegnatari di quel condominio al quale versare le quote necessarie alla gestione dei servizi. ALER fornisce l'assistenza necessaria per la costituzione ed il funzionamento dell'autogestione. Nei condomini dove oltre agli assegnatari ALER siano presenti condomini proprietari dell'alloggio, Aler favorisce la gestione attraverso un amministratore per poter usufruire delle eventuali agevolazioni fiscali previste.



PER MAGGIORI  
INFORMAZIONI

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
**UFFICIO CONDOMINI**  
aler@alerbcm.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 2117 775  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
**UFFICIO RAGIONERIA**  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
**UFFICIO RAGIONERIA**  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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

# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO CONTRATTI  
aler@alerbcm.it  
TELEFONICO  
TEL. 030 2117 724  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI  
info@aler-cremona.it  
TELEFONICO  
TEL. 0372 419 41  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI  
segreteria@alermantova.it  
TELEFONICO  
TEL. 0376 227 827  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

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

# 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 presso la 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO CONTRATTI  
aler@alerbcm.it  
TELEFONICO  
TEL. 030 2117 724  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI  
info@aler-cremona.it  
TELEFONICO  
TEL. 0372 419 41  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI  
segreteria@alermantova.it  
TELEFONICO  
TEL. 0376 227 827  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

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



# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO CONTRATTI

aler@alerbcm.it  
TELEFONICO  
TEL. 030 2117 724

DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

info@aler-cremona.it  
TELEFONICO

TEL. 0372 419 41  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30

RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

segreteria@alermantova.it  
TELEFONICO

TEL. 0376 227 827  
DAL LUN AL VEN  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO  
su appuntamento

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



# 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 alla **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  
**UFFICIO BANDI**

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
aler@alerbcm.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 030 2117 766  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
info@aler-cremona.it  
alerbcm.bandicr@legalmail.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0372 419 41  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
segreteria@alermantova.it  
**TELEFONICO**  
TEL. 0376 227 827  
**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00  
**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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

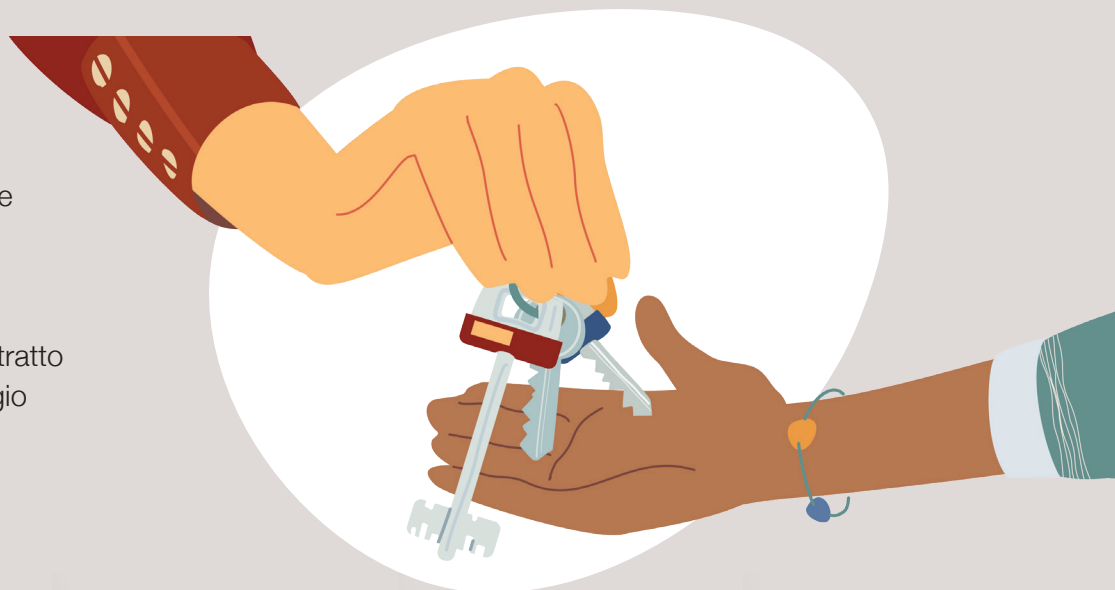
CAMBIARE CASA

DISDIRE IL CONTRATTO

DECADENZA  
DALL'ASSEGNAZIONE

# 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO CONTRATTI

aler@alerbcm.it  
TELEFONICO  
TEL. 030 2117 724

**DAL LUN AL VEN**

09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

info@aler-cremona.it  
TELEFONICO

TEL. 0372 419 41

**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 16.30

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO CONTRATTI  
E CANONI

segreteria@alermantova.it  
TELEFONICO

TEL. 0376 227 827

**DAL LUN AL VEN**  
09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**  
15.00 - 17.00

**RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
su appuntamento

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

# DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE

In caso di abbandono, cessione a terzi, utilizzo improprio e/o illecito 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

SPORTELLO  
UOG **BRESCIA**  
UFFICIO DECADENZE

aler@alerbcm.it

TELEFONICO

TEL. 030 2117 711

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30  
**MAR, MER, GIO**  
14.30 - 17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **CREMONA**  
UFFICIO RECUPERO  
CREDITI

info@aler-cremona.it

TELEFONICO

TEL. 0372 419 41

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**

15.00 - 16.30

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

SPORTELLO  
UOG **MANTOVA**  
UFFICIO BANDI

segreteria@alermantova.it

TELEFONICO

TEL. 0376 227 827

DAL LUN AL VEN

09.00 - 12.30

**MAR, MER, GIO**

15.00 - 17.00

RICEVIMENTO AL PUBBLICO

su appuntamento

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

# URP / SPORTELLI APERTI AL PUBBLICO

## UOG BRESCIA

SEDE: BRESCIA  
VIALE EUROPA 68  
TELEFONO: 030 2117 711  
FAX: 030 2006 423  
EMAIL: aler@alerbcm.it  
PEC: alerbcm.bs@legalmail.it  
SITO WEB: www.alerbcm.it

---

## UOG CREMONA

SEDE: CREMONA  
VIA MANINI 12  
TELEFONO: 0372 419 41  
FAX: 0372 419 422  
EMAIL: info@aler-cremona.it  
PEC: alerbcm.cr@legalmail.it  
SITO WEB: www.alerbcm.it

---

## UOG MANTOVA

SEDE: MANTOVA  
VIALE RISORGIMENTO 78  
TELEFONO: 0376 227 827  
FAX: 0376 321 649  
EMAIL: segreteria@alermantova.it  
PEC: alermantova@pec.regione.lombardia.it  
SITO WEB: www.alerbcm.it

## I NOSTRI UFFICI

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
SOLO SU APPUNTAMENTO

---

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
SOLO SU APPUNTAMENTO

---

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO**  
SOLO SU APPUNTAMENTO

## CALL CENTER

**SPORTELLO TELEFONICO**  
DAL LUN AL VEN 09.00-12.30  
MAR, MER, GIO POMERIGGIO  
14.30-17.00

---

**SPORTELLO TELEFONICO**  
DAL LUN AL VEN 09.00-12.30  
MAR, MER, GIO POMERIGGIO  
15.00-16.30

---

**SPORTELLO TELEFONICO**  
DAL LUN AL VEN 09.00-12.30  
MAR, MER, GIO POMERIGGIO  
15.00-17.00

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

URP / SPORTELLI  
APERTI AL PUBBLICO

---

SUGGERIMENTI,  
OSSERVAZIONI  
E CUSTOMER  
SATISFACTION

# SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E CUSTOMER SATISFACTION

ALER monitora periodicamente il livello delle prestazioni erogate al fine di rilevare la qualità percepita dagli inquilini utilizzando i risultati dell'indagine per il miglioramento continuo dei processi aziendali e dei 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 dai propri utenti.

Suggerimenti e osservazioni possono essere segnalati:

## ALER BRESCIA

VIALE EUROPA 68  
TELEFONO: 030 2117 711  
FAX: 030 2006 423  
EMAIL: [aler@alerbcm.it](mailto:aler@alerbcm.it)  
PEC: [alerbcm.bs@legalmail.it](mailto:alerbcm.bs@legalmail.it)

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:**  
SOLO SU APPUNTAMENTO

---

## UOG CREMONA

VIA MANINI 12  
TELEFONO: 0372 419 41  
FAX: 0372 419 422  
EMAIL: [info@aler-cremona.it](mailto:info@aler-cremona.it)  
PEC: [alerbcm.cr@legalmail.it](mailto:alerbcm.cr@legalmail.it)

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:**  
SOLO SU APPUNTAMENTO

## UOG MANTOVA

VIALE RISORGIMENTO 78  
TELEFONO: 0376 227 827  
FAX: 0376 321 649  
EMAIL: [segreteria@alermantova.it](mailto:segreteria@alermantova.it)  
PEC: [alermantova@pec.regione.lombardia.it](mailto:alermantova@pec.regione.lombardia.it)

**ORARI DI RICEVIMENTO AL PUBBLICO:**  
SOLO SU APPUNTAMENTO



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

URP / SPORTELLI  
APERTI AL PUBBLICO

SUGGERIMENTI,  
OSSERVAZIONI  
E CUSTOMER  
SATISFACTION

# CHI È ALER BRESCIA, CREMONA, MANTOVA

L'Istituto Autonomo per le Case Popolari nel 1996, con Legge Regionale, viene trasformato in Ente pubblico economico con il nome che oggi conosciamo di Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale. Cambia il nome ma non lo scopo: garantire una casa a chi ne ha bisogno. Nel 2015 vengono accorpate le tre province di Brescia, Cremona e Mantova nell'Azienda attuale creando un'unica realtà ALER BCM per ottimizzare le risorse e alleggerire la burocrazia.

Oggi l'Azienda gestisce un ingente patrimonio immobiliare di circa 15.000 alloggi in proprietà così ripartiti: Brescia oltre 7.000, Cremona 4.000 e Mantova 3.600 ai quali vanno aggiunte diverse migliaia di alloggi gestiti per conto dei Comuni.

ALER oggi come ieri, lavora per cercare di soddisfare le esigenze delle nuove famiglie che nel frattempo si sono modificate con un aumento della popolazione anziana e un'alta concentrazione di residenti di diverse etnie e culture favorendo un percorso di convivenza condiviso, vero antidoto contro ogni discriminazione, disagio sociale ed emarginazione.

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

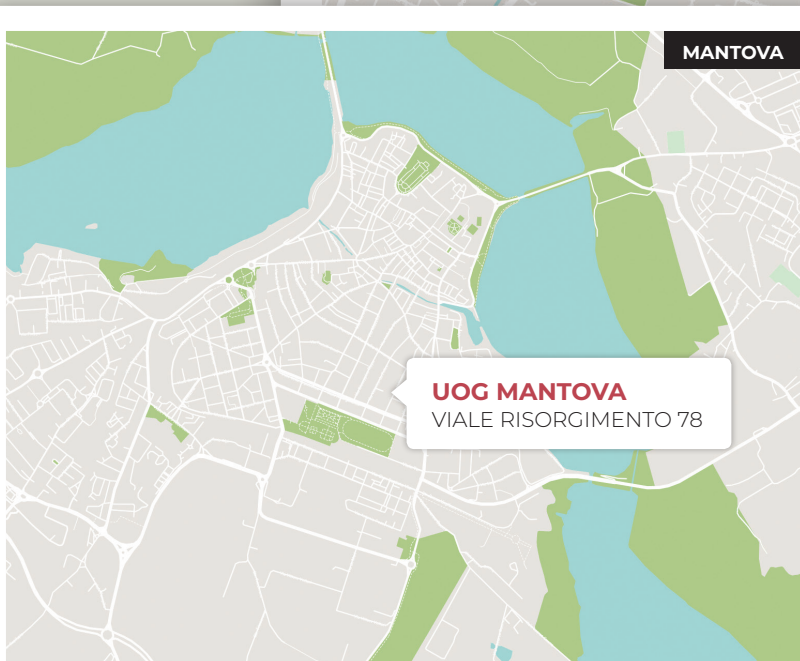
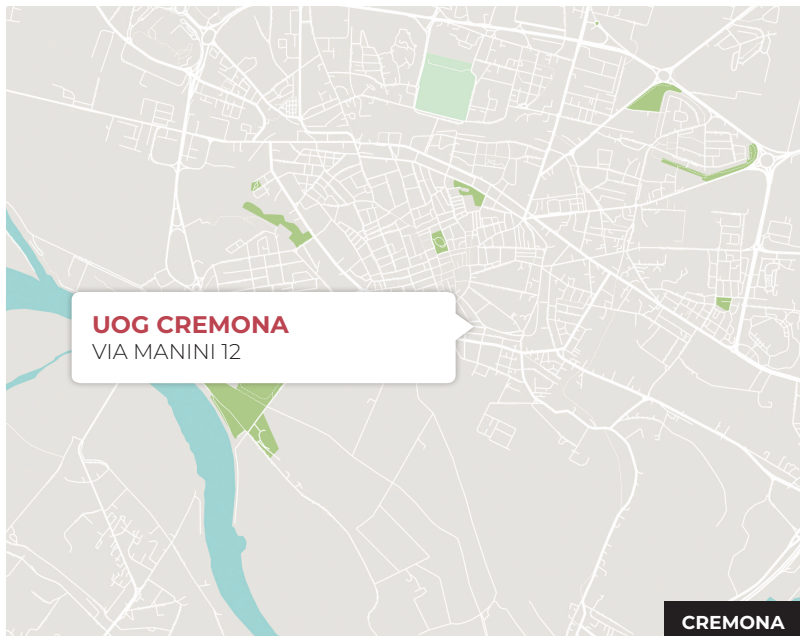
CHI È ALER BRESCIA  
CREMONA, MANTOVA  
-----  
SEDI DELL'AZIENDA



SEDE UOG BRESCIA

PAGINA 31





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

CHI È ALER BRESCIA  
CREMONA, MANTOVA

○ SEDI DELL'AZIENDA





Azienda Lombarda  
per l'Edilizia Residenziale  
di Brescia-Cremona-Mantova



Regione  
Lombardia

<https://www.alerbcm.it>