

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Servizi Abitativi e Patrimoniali ERP		
Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi - Prestazioni
Convocazione e stipula contratto di locazione alloggi ERP	Stipula contratto con assegnatario presso la sede EPG successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto entro 30 giorni dal ricevimento determina.
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene di norma contestualmente alla firma del contratto di locazione (salvo eventuali casi di consegna di alloggi di nuova costruzione)	Lo stesso giorno della sottoscrizione del contratto di locazione
Adeguamento biennale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica biennale sui requisiti di permanenza e sulle situazioni reddituali presentate dagli utenti	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta nel mese di gennaio anno successivo.
Adeguamento canone di locazione per diminuzione redditi anno precedente	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata del nucleo familiare	Risposta alla richiesta entro 30 giorni con adeguamento canone a decorrere dal secondo mese successivo alla data di richiesta
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite - matrimonio - affidamento - accoglienza di ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata del nucleo familiare	Risposta alla richiesta entro 30 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Variazione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione situazione reddituale aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta entro 30 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Servizi Abitativi e Patrimoniali ERP

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con eventuale presentazione della situazione reddituale aggiornata e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta entro 30 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Coabitazione (ammessa solo per persone che prestano assistenza all'utente con contratto di lavoro)	A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro	Risposta alla richiesta entro 30 giorni
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con eventuale presentazione situazione reddituale aggiornata	Risposta alla richiesta entro 30 giorni con adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta
Cambio Alloggio	A seguito di determina da parte del comune di competenza e in funzione della graduatoria	Convocazione per stipula contratto entro 15 giorni dal ricevimento determina da parte del comune.
Disdetta e restituzione alloggio ad EPG	A seguito di comunicazione scritta o telefonica da parte dell'assegnatario e previo sopralluogo da parte di EPG	Decorrenza interruzione canone a partire dal mese successivo alla consegna delle chiavi (per consegne dal 16° giorno del mese in avanti). A partire dallo stesso mese per consegne nei primi 15 gg del mese.

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Manutenzione di pronto intervento per emergenze	A seguito di chiamata telefonica o mail, fax, lettera dell'assegnatario o di altri agli organi di protezione civile o di P.S.	Sopralluogo entro 4 ore, se richiesto dagli organi di protezione civile o di P.S.
Manutenzione urgente	A seguito di mail, lettera, fax dell'assegnatario o amm.re di condominio o Responsabile Autogestione	Sopralluogo e/o intervento entro 2 gg



Manutenzione ordinaria	A seguito di segnalazione scritta da parte dell'assegnatario o Amm.re di condominio o Responsabile Autogestione	Sopralluogo e/o 1° intervento entro 5 giorni in caso di dimostrata necessità. Entro 30 giorni negli altri casi.
Manutenzione per ripristino alloggi vuoti	A seguito di riconsegna chiavi dell'alloggio da parte dell'utente per rilascio o abbandono.	Sopralluogo in sede di riconsegna alloggio da parte dell'utente. Valutazione lavori entro 30 giorni con programmazione del ripristino.

RECLAMI

Gestione Reclami	I reclami possono essere presentati per inosservanza, da parte di EPG, dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento.	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite lettera in caso di reclamo fondato; tramite telefono in caso di reclamo non fondato
------------------	--	--

INDIRIZZI – NUMERI UTILI

EPG Spa
Sede Via Arno, 2
58100 GROSSETO (GR)
Centralino e richiesta interventi tel.: 0564 - 423411
info@epgspa.it

Orario ricevimento Pubblico	❖ Lunedì	10 – 12:30
	❖ Mercoledì	
	❖ Martedì	15:30 – 17:00
	❖ Giovedì	

In particolari periodi dell'anno gli orari di apertura degli uffici possono variare. Si suggerisce di consultare il sito internet per gli aggiornamenti.

Sito web: www.epg.it