CARTA DEI SERVIZI ALER BERGAMO, LECCO, SONDRIO



ALER Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale Bergamo Lecco Sondrio

Regione Lombardia

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



PRIMA DI ABITARE

LA FIRMA DEL CONTRATTO
LA CAUZIONE
IL CALCOLO DEL CANONE
I SERVIZI DI ALER BERGAMO, LECCO, SONDRIO



DIRITTI E DOVERI

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



LE BUONE REGOLE

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



ALER PER VOI

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

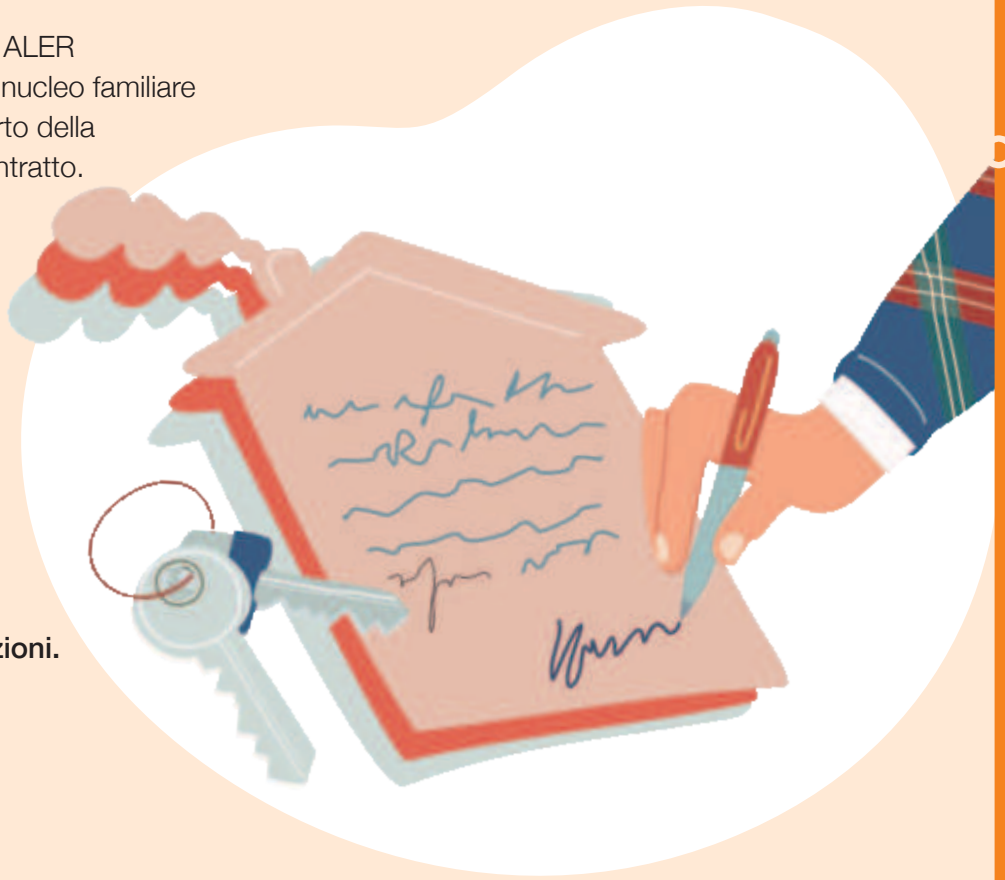


CONOSCI ALER

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 Utenza - 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

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**.





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 biennalmente 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

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

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

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.

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.

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/conduttore ha il dovere di rispettare quanto previsto dal contratto di locazione, nonché i regolamenti, le norme condominiali e le regole di buon vicinato al fine di garantire una migliore qualità della vita all'interno 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.

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.

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

A CARICO DI ALER

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

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

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



NORME IGIENICO-SANITARIE E DI SICUREZZA

Le principali norme da seguire sono:

- garantire le condizioni igienico/sanitarie all'interno della propria abitazione;
- far cambiare aria in ogni stanza almeno una volta al giorno;
- evitare di asciugare i panni sopra i radiatori;
- non chiudere le prese d'aria dell'appartamento;
- non sovraccaricare le prese elettriche di apparecchi ed elettrodomestici;
- non installare apparecchi elettrici in prossimità della vasca da bagno o della doccia;
- garantire una corretta manutenzione e il buon funzionamento della caldaia installata nel proprio alloggio;
- evitare, mediante idonee precauzioni e/o apparecchiature, il formarsi di condense e muffe che possano deteriorare e rendere antigienico l'uso dei locali;
- segnalare tempestivamente agli uffici tecnici dell'ALER eventuali guasti degli impianti.





PER MAGGIORI INFORMAZIONI 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

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

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

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.)



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



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

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

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

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

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

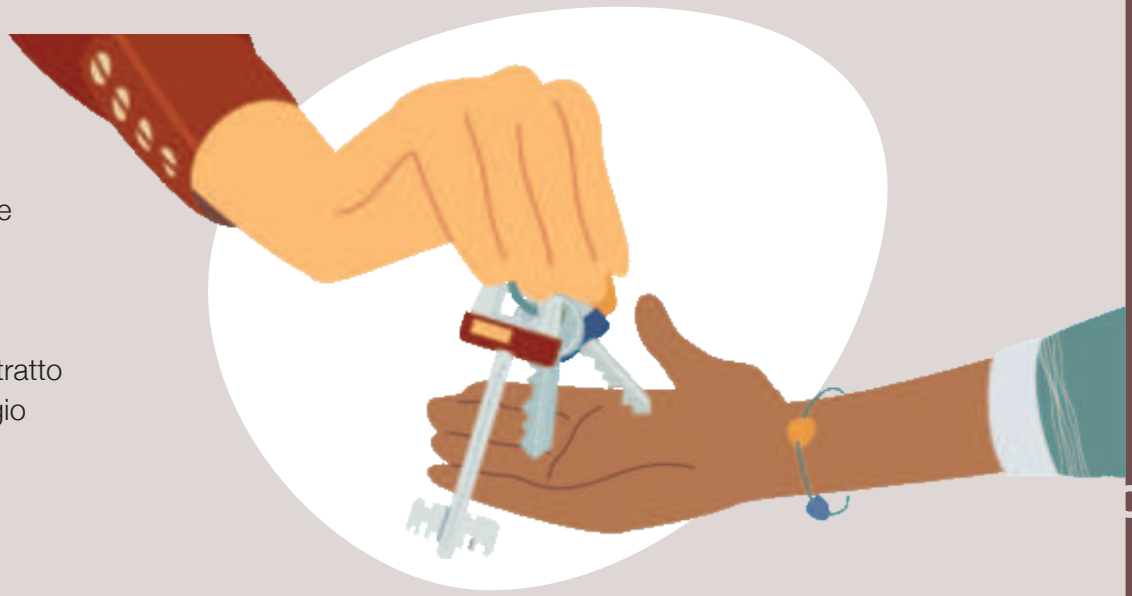
SPORTELLO UOG SONDRIO
TEL. 0342 512 999
LUN / MAR / VEN
09.00 - 12.00
MAR POMERIGGIO
14.30 - 16.30
MER
09.00 - 12.45
GIO
CHIUSO AL PUBBLICO

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

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

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

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

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

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

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 posso 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
PEC: 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
PEC: 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
PEC: 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



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.



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 patrimoni.
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.



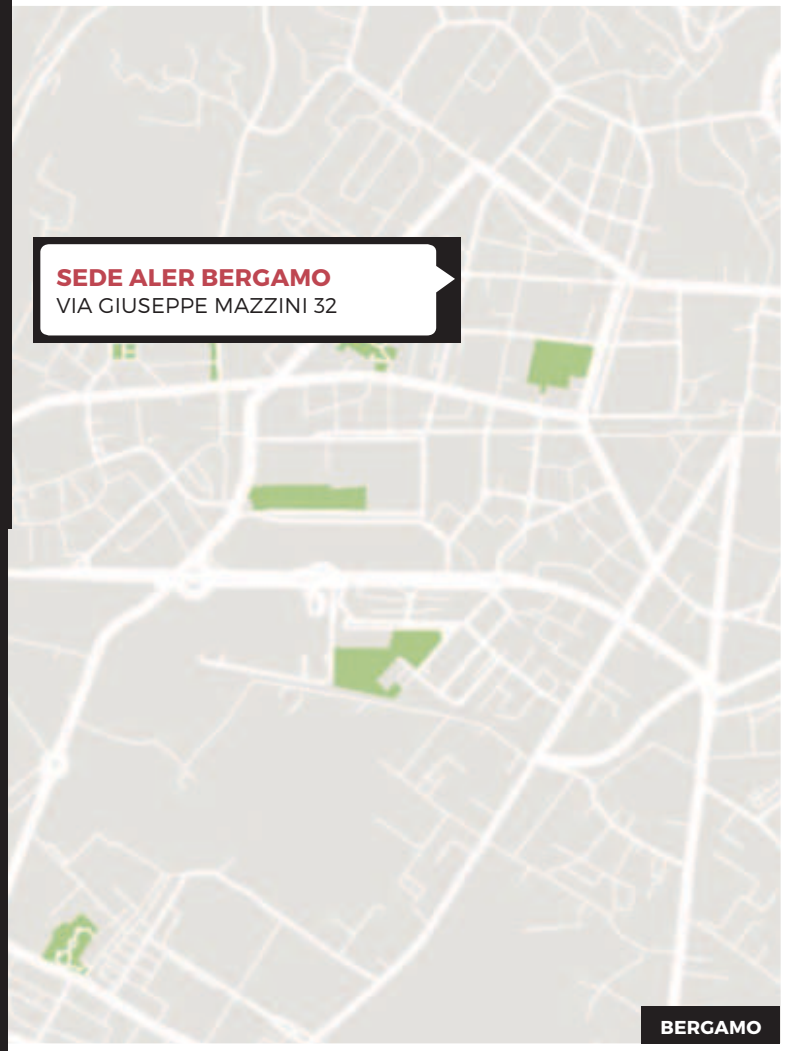
SEDE DI SONDRIO - LA STORIA

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.




UOG LECCO
VIA CADUTI LECCHESI A FOSSOLI
LECCO


SONDRIO
UOG SONDRIO
PIAZZA RADOVLJICA 1


SEDE ALER BERGAMO
VIA GIUSEPPE MAZZINI 32
BERGAMO

ALER
Azienda Lombarda per l'Edilizia Residenziale Bergamo Lecco Sondrio

Regione Lombardia

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