



LA GESTIONE DI STRUTTURE DI HOUSING SOCIALE

Spunti operativi per la gestione di strutture di housing sociale

INDICE

PREMESSA

1. LA GESTIONE DI STRUTTURE DI HOUSING SOCIALE.....	5
1.1. Il social housing come strumento per contrastare il disagio abitativo	5
1.2. I target del social housing.....	6
1.3. I potenziali soggetti gestori	6
1.4. Le tipologie di gestione degli immobili	8
1.5. L'alloggio sociale	8
1.6. I rischi della gestione di strutture di social housing.....	10
2. I SERVIZI DI SELEZIONE DELL'UTENZA E DI GESTIONE DEGLI IMMOBILI E LE SOLUZIONI FINANZIARIE.....	13
2.1. Servizi per la selezione dell'utenza.....	14
2.2. Servizi per il primo inserimento abitativo	19
2.3. Servizi di gestione amministrativa ordinaria	23
2.4. Servizi accessori di assistenza amministrativa e sociale.....	27
2.5. Le soluzioni finanziarie	32
2.6. Servizi utili alla cessazione del rapporto di locazione ed eventuale dismissione del bene.....	34
2.7. Tabella riassuntiva dei servizi.....	38

ALLEGATO – MAPPATURA DEI POTENZIALI GESTORI NEL VENETO

PREMESSA

La sostenibilità economico-finanziaria degli investimenti rappresenta una delle principali criticità per gli interventi di *housing* sociale. Affinchè un progetto raggiunga una redditività sostenibile è opportuno dunque considerare alcuni elementi quali il costo iniziale delle aree/immobili, la qualità urbanistica, il rispetto dei tempi, il mix dei livelli dei canoni di locazione, il livello di assorbimento dell'offerta di alloggi sociali, la presenza di contributi pubblici per diminuire i costi ecc... nonchè garantire la presenza di un soggetto gestore che fornisca garanzie e qualità dei servizi.

Il presente documento rappresenta il tentativo di chiarire questo ultimo punto e si inserisce nel contesto della tematica abitativa, andando in particolare ad affrontare gli aspetti gestionali di una struttura di *housing* sociale.

Data l'importanza strategica che la gestione di alloggi sociali assume durante la vita del Fondo, sia dal punto vista economico-finanziario che per la caratterizzazione sociale degli interventi, in tale documento si è cercato di approfondire gli aspetti più rilevanti.

Peraltro, a conferma di tale importanza, il tema gestionale è individuato anche da Cassa Depositi e Prestiti Investimenti (CDPI) - SGR del Fondo Investimenti per l'Abitare (FIA) - come elemento centrale per lo sviluppo positivo nel lungo termine di un intervento di *housing* sociale. Si veda al riguardo, così come per le altre variabili assunte da CDPI come guida per il proprio investimento nei Fondi Locali di *housing* sociale, il Vademecum di Edilizia Privata Sociale da questa recentemente redatto¹.

In questo documento, oltre che inquadrare il tema del *social housing* e le sue finalità, le modalità gestionali delle strutture e le tipologie di gestori, si vogliono offrire anche spunti di tipo operativo tramite una descrizione completa, ancorchè non esaustiva, dei principali servizi che la gestione di strutture sociali comporta, illustrandone singolarmente il valore aggiunto e qualificandone la copertura del rischio.

Altresì, nel tentativo di fornire un supporto ancora più operativo, si è sviluppata una mappatura, principalmente a livello regionale, dei soggetti potenziali gestori degli interventi del Fondo "Veneto Casa" di cui, attraverso singole schede standard, si

¹ Il Vademecum di Edilizia Privata Sociale è stato pubblicato a maggio 2010 su Edilizia&Territorio, Sole 24 Ore

forniscono le principali informazioni riguardo alle attività/servizi erogabili, esperienze, organizzazione, ecc. Tali informazioni, riportate nell'Allegato A, vogliono essere un supporto nella selezione di un gruppo più ristretto di operatori, con cui avviare un confronto di approfondimento sui singoli interventi di housing sociale che il Fondo intende promuovere.

1. LA GESTIONE DI STRUTTURE DI HOUSING SOCIALE

1.1. IL SOCIAL HOUSING COME STRUMENTO PER CONTRASTARE IL DISAGIO ABITATIVO

Innanzitutto è bene specificare che, con il termine “disagio abitativo”, si intende identificare quella condizione di privazione o sofferenza o criticità di chi si trova senza i sufficienti mezzi (culturali, educativi, economici, lavorativi ed affettivi) necessari per soddisfare i propri “bisogni minimi di servizi abitativi”².

Chi si trova in tale situazione non affronta però solo un problema di carattere abitativo, ma anche una privazione di tipo affettivo e sociale, che impedisce di vedere sé ed i propri familiari in un futuro migliore. Questa condizione porta con sé quindi diverse forme di disagio connesse alla difficoltà a vivere l'alloggio, ad integrarsi pienamente nel contesto abitativo del vicinato e ad inserirsi appieno nella comunità locale per questioni di carattere culturale/lavorativo/economico.

Nell'affrontare tale situazione sta dimostrando una certa efficacia lo strumento dell'*housing* sociale. Pur nella consapevolezza che non esiste ancora una definizione univoca di tale strumento, può risultare un utile punto di partenza l'interpretazione che ne dà il CECODHAS³: “*offerta di alloggi adeguati e servizi alla persona, con un chiaro obiettivo sociale, a favore di coloro che non possono soddisfare i loro bisogni abitativi sul libero mercato (per ragioni economiche o per la mancanza di un'offerta adeguata)*”⁴.

Per poter essere realmente efficace questa tipologia di intervento deve quindi prevedere la combinazione di alloggi a canone accessibile e servizi alla persona che puntino a permettere ai nuovi inquilini di beneficiare al meglio delle strutture consegnate loro. Offrire un'abitazione adeguata non è certamente sufficiente a risolvere il problema: l'accompagnamento all'abitare diventa propedeutico al processo di integrazione del singolo e della famiglia in una rete di relazioni significative, riconducibili al vicinato e alla comunità locale.

² Nomisma; 2007; “La condizione abitativa in Italia”; pag.2

³ CECODHAS è l'organizzazione europea degli operatori del settore (www.cecodhas.org).

⁴ Definizione derivata da quella presentata nel rapporto alla Commissione Europea “Social Housing in the EU”, CECODHAS, marzo 2005.

L'importanza strategica di questo strumento è sempre più evidente, tant'è che nella realtà italiana lo stesso legislatore ne ha riconosciuto la valenza⁵.

1.2. I TARGET DEL SOCIAL HOUSING

Negli ultimi anni il disagio abitativo sta investendo una fascia sempre più ampia della popolazione, colpendo in particolar modo:

- le coppie monoreddito e le giovani coppie
- le famiglie monoreddito con minori a carico
- adulti soli con uno o più minori a carico
- gli anziani
- gli immigrati regolarmente soggiornanti per lavoro
- gli studenti fuori sede
- i giovani al primo impiego
- i single
- ...

Si è quindi di fronte ad un disagio forse più silenzioso e meno evidente di altri, ma non per questo meno preoccupante, in quanto va a minare un diritto fondamentale degli individui e rischia di compromettere la base fondamentale dello sviluppo socio-economico del Paese, ossia il nucleo familiare.

1.3. I POTENZIALI SOGGETTI GESTORI

Le strutture immobiliari con finalità di *Social Housing* possono essere gestite da soggetti con diverse caratteristiche.

Di seguito una tabella riassuntiva delle principali tipologie di soggetti coinvolgibili.

⁵ In particolare, la legge n.9 dell'8 febbraio 2007 introduce il concetto di "alloggio sociale".

GESTORI	PRO	CONTRO	ESEMPI DI SOGGETTI
<i>For Profit</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Esperienza e professionalità • Possibile assunzione rischio locativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Immagine poco "sociale" • Scarsa attenzione alle relazioni • Ottimizzazione dei risultati a breve termine con un'incidenza negativa sulle manutenzioni, relazioni di vicinato, gestione dei conflitti, etc 	<ul style="list-style-type: none"> • Amministratori condominiali (ANACI, ANAMI) • <i>Property managers</i>
<i>Non Profit</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Buona capacità relazionale con inquilini e territorio • Prevenzione/gestione dei conflitti • Flessibilità operativa • Potenziale investitore di continuità della <i>mission</i> del Fondo, con attenzione ai valori di lungo periodo (manutenzione, etc.) • Potenziale assuntore di rischio locativo • Esperienza e professionalità in alcuni contesti 	<ul style="list-style-type: none"> • esperienza e professionalità limitata al settore operativo di riferimento 	<ul style="list-style-type: none"> • Consorzi/Coop. Edilizie • Coop. Sociali • Fondazioni • ATER
<i>Ente pubblico/locale</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Potenziale investitore di continuità della <i>mission</i> del Fondo, con relativa attenzione ai valori di lungo periodo (manutenzioni, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Immagine assistenziale • Rigidità operativa • Tempistiche lunghe • Interlocazione percepita come difficile • Rischio inquinamento politico e possibile cambio di stile della gestione nel tempo • Assenza di rischio locativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Comuni singoli o associati

1.4. LE TIPOLOGIE DI GESTIONE DEGLI IMMOBILI

Le stesse strutture possono poi essere gestite secondo diverse modalità, a seconda della risposta abitativa che si vuole dare.

TIPOLOGIA GESTIONALE	PRO	CONTRO
<i>Gestione alberghiera o extra alberghiera</i>	<ul style="list-style-type: none"> L'utilizzatore non ha il possesso dell'immobile per cui quando questo deve essere liberato non serve la procedura dello sfratto (che richiede minimo 1 anno) Centralizzazione dei servizi e facilità di controllo sull'uso dell'immobile, sui consumi, sulla manutenzione, sulle persone Ottimizzazione delle superfici destinate ai diversi bisogni (mangiare, dormire, lavarsi, socializzare, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> L'utilizzatore non può eleggere la residenza anagrafica nella struttura con le conseguenze dirette evidenti su permesso di soggiorno, patente, iscrizione al SSN, etc. Percentuale elevata di costi fissi (personale e impianti) per la centralizzazione dei servizi e maggiori oneri di urbanizzazione per la destinazione commerciale/servizi delle aree Gli spazi ottimizzati sono più adatti per singoli individui e per periodi brevi, mentre sono poco adatti a famiglie e a lunghi periodi
<i>Locazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> Possesso dell'immobile; elezione di residenza; prospettiva di medio/lungo termine che facilita i processi di integrazione dei nuclei familiari Autonomia gestionale dell'alloggio e delle relazioni 	<ul style="list-style-type: none"> Lunga durata delle procedure di liberazione dell'alloggio in caso di contenzioso (minimo 1 anno) Rischio di isolamento e difficoltà di comunicazione Quantità di manutenzione proporzionale alla qualità degli inquilini
<i>Locazione almeno 3+2</i>	<ul style="list-style-type: none"> Durata relativamente breve Reddito da locazione fiscalmente agevolato 	<ul style="list-style-type: none"> Canone concertato inferiore al mercato Solo in alcuni Comuni ad alta tensione abitativa
<i>Locazione almeno 4+4</i>	<ul style="list-style-type: none"> Canone di mercato 	<ul style="list-style-type: none"> Nessuna agevolazione fiscale Durata relativamente lunga
<i>Affitto a riscatto</i>	<ul style="list-style-type: none"> Minori manutenzioni ordinarie Disinvestimento programmato 	<ul style="list-style-type: none"> Durata da determinare

1.5. L'ALLOGGIO SOCIALE

In base alle disposizioni del DPCM 2009⁶, i Fondi Immobiliari che vogliono vedere il proprio coinvolgimento all'interno del Sistema Integrato dei Fondi (SIF) dovranno contribuire ad incrementare la dotazione di "Alloggi Sociali". Tale tipo di alloggio

⁶ Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 3 agosto 2009 recepisce le disposizioni del D.L. 112/2008 – "Piano Nazionale di Edilizia Abitativa" - , convertito con modificazioni dalla Legge n. 113/2008,

rappresenta quindi il principale target di riferimento nell'operatività dei Fondi di housing sociale e risulta importante impostare interventi coerenti al fine di ricercare il massimo coinvestimento possibile da parte del Fondo Nazionale.

Il Ministero delle infrastrutture, con Decreto del 22 aprile 2008⁷ ha fornito la definizione di "alloggio sociale":

- *è definito «alloggio sociale» l'unità immobiliare adibita ad uso residenziale in locazione permanente che svolge la funzione di interesse generale, nella salvaguardia della coesione sociale, di ridurre il disagio abitativo di individui e nuclei familiari svantaggiati, che non sono in grado di accedere alla locazione di alloggi nel libero mercato. L'alloggio sociale si configura come elemento essenziale del sistema di edilizia residenziale sociale costituito dall'insieme dei servizi abitativi finalizzati al soddisfacimento delle esigenze primarie (art.1 c.2)*
- *rientrano nella definizione di cui al comma 2 gli alloggi realizzati o recuperati da operatori pubblici e privati, con il ricorso a contributi o agevolazioni pubbliche - quali esenzioni fiscali, assegnazione di aree od immobili, fondi di garanzia, agevolazioni di tipo urbanistico - destinati alla locazione temporanea per almeno otto anni ed anche alla proprietà (art 1 c.3)*
- *il servizio di edilizia residenziale sociale viene erogato da operatori pubblici e privati prioritariamente tramite l'offerta di alloggi in locazione alla quale va destinata la prevalenza delle risorse disponibili, nonchè il sostegno all'accesso alla proprietà della casa, perseguendo l'integrazione di diverse fasce sociali e concorrendo al miglioramento delle condizioni di vita dei destinatari (art.1 c.4)*
- *il canone di locazione dell'alloggio sociale di cui all'art. 1, comma 3, non può superare quello derivante dai valori risultanti dagli accordi locali sottoscritti ai sensi dell'art. 2, comma 3, della legge 9 dicembre 1998, n. 431, e successive modificazioni ed integrazioni (...) (art.2 c.3)*
- *(...) L'alloggio sociale deve essere costruito secondo principi di sostenibilità ambientale e di risparmio energetico, utilizzando, ove possibile, fonti energetiche alternative (art. 2 c.7)*

⁷ D.M. infrastrutture 22 aprile 2008, "Definizione di alloggio sociale ai fini dell'esenzione dall'obbligo di notifica degli aiuti di Stato"

Nel tentativo di fornire un quadro di sintesi di quanto sopra riportato, un alloggio sociale dovrebbe tipicamente essere:

- offerto a prezzi più competitivi rispetto a quelli del mercato, a soggetti con disagio abitativo che non riescono ad accedere a questi ultimi
- costituito da un insieme di servizi capaci di soddisfare in maniera integrata le esigenze abitative degli utenti
- destinato alla locazione temporanea per almeno otto anni ma anche alla proprietà (prima casa)
- realizzato con il ricorso a contributi e agevolazioni pubbliche (esenzioni fiscali, assegnazione di aree o immobili, fondi garanzia, agevolazioni urbanistiche)
- adeguato alle esigenze abitative dell'utenza e di qualità medio alta (numero di vani sufficiente, principi di sostenibilità e di risparmio energetico, ecc.)
- offerto a canoni di locazione non superiori a quelli risultanti dal canone concordato (L. 431/98) potendo tuttavia essere articolato in base alla diversa capacità economica e nucleo familiare degli aventi diritto e alle caratteristiche dell'alloggio
- persegue l'integrazione di diverse fasce sociali, creando dunque un mix abitativo che eviti la creazione di ghetti e faciliti situazioni di temporanee difficoltà finanziarie

1.6. I RISCHI DELLA GESTIONE DI STRUTTURE DI SOCIAL HOUSING

Immaginando un processo di gestione della struttura basato sulla locazione, possono essere individuate quattro diverse fasi temporali che richiedono specifiche attività gestionali:

1. la fase di selezione dell'utenza
2. la fase del primo inserimento abitativo
3. la fase di gestione della struttura. In questo caso è possibile distinguere tra i servizi di amministrazione ordinaria (cioè quelli previsti per la gestione di una qualsiasi struttura immobiliare) e i servizi accessori di assistenza amministrativa e sociale (cioè quelli con una maggiore componente sociale, previsti per degli interventi di Housing Sociale)

4. la fase finale prevede la definizione di una “exit strategy” per la cessazione del rapporto di locazione e l’eventuale dismissione del bene

A ciascuna di questa fasi corrisponde una serie di rischi per il soggetto promotore dell’iniziativa di *Housing Sociale*, che possono essere riassunti dallo schema seguente:

1. Rischi nella fase di selezione dell’utenza

- Assegnazione degli alloggi ad errato target: nel processo di selezione degli utenti è necessario porre attenzione ai criteri utilizzati, per evitare l’assegnazione degli alloggi a soggetti non idonei per livello di reddito (troppo basso o troppo alto) o per le tipologie e livelli di criticità presentati (nel caso l’individuo o la famiglia sia portatrice di problematiche multiple, non compatibili con un intervento di *Housing Sociale*)

2. Rischi nella fase del primo inserimento abitativo

- Inidoneità del canone d’affitto: la definizione di un canone d’affitto non bilanciato in fase di stipula del contratto può causare rilevanti problemi per il Fondo. Nel caso il canone sia troppo elevato sorgeranno in futuro problemi di morosità, acuendo la condizione di precarietà dell’inquilino. Nel caso il canone sia troppo basso vi sarà un mancato introito a danno della sostenibilità economico-finanziaria della struttura.
- Legale/amministrativo: nel caso non vengano correttamente rispettate le norme legali vigenti si incorre in rischi di carattere legale e fiscale (predisposizione del contratto di locazione, registrazione dello stesso, etc.).
- Patrimoniale: rischio di svalutazione del valore del bene. Si incorre in questo rischio se le persone inserite non hanno le conoscenze adeguate per il corretto uso della struttura.

3. Rischi nella fase di gestione della struttura

- Morosità: mancato pagamento dei canoni da parte degli inquilini.
- Legale/amministrativo: nel caso non vengano correttamente rispettate le norme legali vigenti si incorre in rischi di carattere legale e fiscale

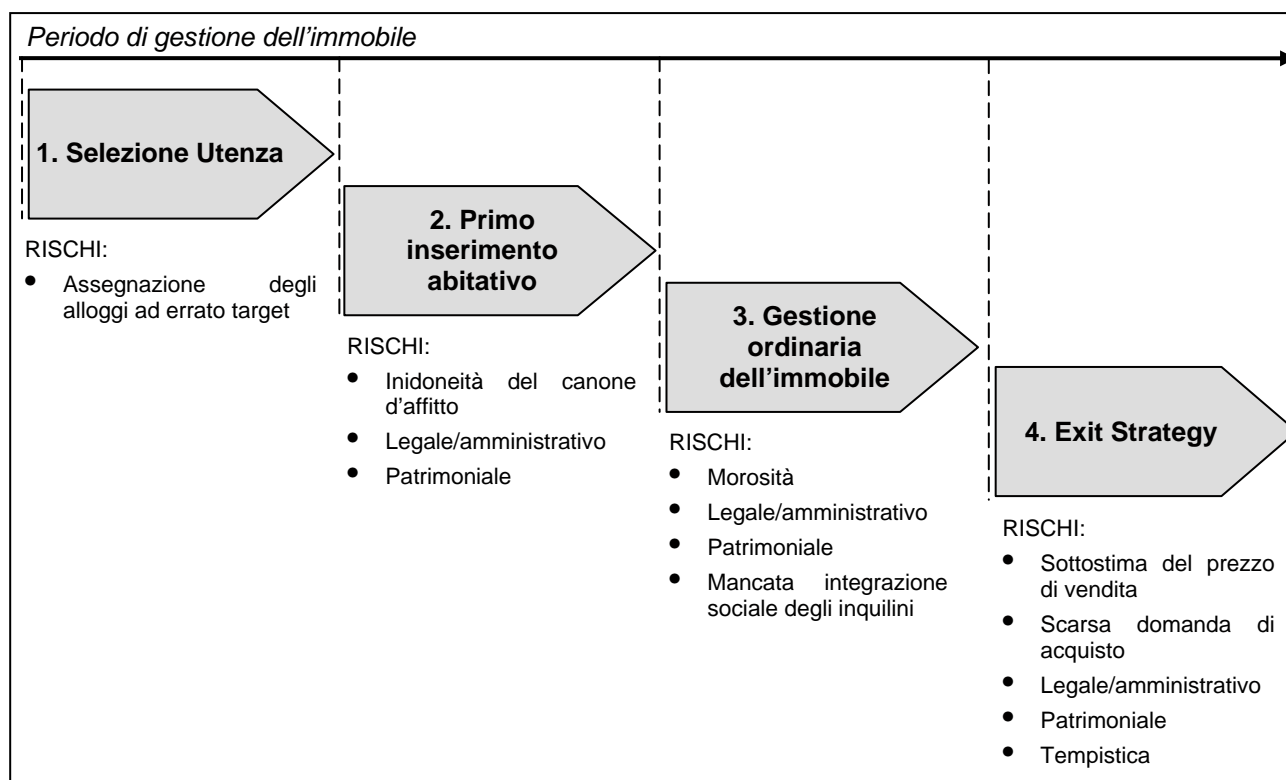
(rispetto del regolamento condominiale, rispetto della clausole contrattuali, procedure di cambio inquilino, etc.).

- Patrimoniale: rischio di svalutazione del valore del bene immobile nel caso l'uso dello stesso non sia adeguato e non venga monitorato.
- Mancata integrazione sociale degli inquilini: trattandosi di interventi di Housing Sociale, una situazione di isolamento sociale e mancata integrazione nella comunità comporterebbero un fallimento dell'iniziativa.

4. Rischi nella fase di cessazione del rapporto di locazione ed eventuale dismissione del bene

- Sottostima del prezzo di vendita: al momento della valorizzazione finale del bene esiste il rischio di una errata valutazione del controvalore monetario.
- Scarsa domanda di acquisto: a fronte della volontà di dismissione del bene si potrebbe manifestare una ridotta domanda.
- Legale/amministrativo: il processo di dismissione prevede l'adempimento di una serie di norme legali per evitare di incorrere in problematiche di carattere legale e fiscale.
- Patrimoniale: lo stato dell'immobile al momento della dismissione influenza la valutazione del controvalore economico dello stesso.
- Tempistica: diverse procedure di dismissione prevedono diverse tempistiche. L'errato calcolo delle stesse o il mancato rispetto possono portare ad un'impossibilità a procedere.

Di seguito si riporta uno schema sintetico che riassume le fasi temporali di gestione di un immobile e i relativi rischi.



Per la gestione dei rischi sono stati individuati una serie di servizi e soluzioni finanziarie utili alla riduzione di tali criticità, che verranno presentati e descritti nel successivo capitolo 2.

2. I SERVIZI DI SELEZIONE DELL'UTENZA E DI GESTIONE DEGLI IMMOBILI E LE SOLUZIONI FINANZIARIE

Di seguito vengono elencati e descritti i singoli servizi, esplicitando per ciascuno le singole attività previste e qualificandone il valore aggiunto (in termini di utilità e riduzione dei rischi) che questi possono offrire nell'ottica di un intervento di *Housing Sociale*.

Per ciascun intervento sarà quindi necessario individuare quella combinazione ottimale di servizi che permetta di ottenere i risultati migliori, tenendo conto del contesto locale e del relativo costo di strutturazione e implementazione degli stessi servizi/prodotti.

2.1. SERVIZI PER LA SELEZIONE DELL'UTENZA

2.1.1. Selezione diretta degli inquilini

Attività:

i nuclei verranno selezionati direttamente con un monitoraggio sulle loro condizioni di accesso per individuare:

- la rete di servizi con la quale la persona e la famiglia sono in contatto
- la fase di vita della persona e della famiglia: quali istanze, quali prospettive per i prossimi anni, quali carichi familiari
- elementi critici: necessità di ampliare le relazioni, richieste sul versante dell'inserimento lavorativo, autonomia in fase di avvio relativamente agli aspetti organizzativi, finanziari, gestionali
- quali risorse la persona e la famiglia possono portare alla comunità: partecipazione a iniziative comunali, connessione con nuovi soggetti non in rete (associazioni, esperienze, istituzioni, servizi, etc.)

E' utile in questo caso poter sviluppare colloqui individuali semistrutturati con gli utenti del servizio, finalizzati alla definizione del progetto di autonomia.

Valore Aggiunto:

la selezione diretta permette un'attenta valutazione delle condizioni soggettive degli individui, molto importanti in un contesto di Housing Sociale. Nel caso il soggetto selettore sia anche colui che si occuperà della gestione complessiva delle strutture, tale procedura sarà ottimale per creare fin da subito un vincolo diretto tra il soggetto stesso e l'inquilino, responsabilizzandoli entrambi. Questo ridurrà i rischi di errata selezione e di gestione.

2.1.2. Redazione ed istruttoria Bando di assegnazione

Attività:

è tradizionalmente usato per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale pubblica (a canone sovvenzionato) o edilizia a canone concordato (legge 431/98) sviluppata da soggetti a partecipazione pubblica.

Valore aggiunto:

si ottiene una graduatoria degli aventi diritto in base ai pesi assegnati anticipatamente ad ogni elemento. Lo strumento del bando permette quindi un processo di

assegnazione trasparente, pur trattandosi di una procedura piuttosto complessa e dispendiosa, nonché poco flessibile.

Questa procedura presentano alcuni elementi e caratteristiche che possono essere ripresi anche nell'operatività di un Fondo immobiliare etico di *housing* sociale, sebbene questo non sia soggetto ai vincoli di evidenza pubblica tipici dell'Erp:

APPROFONDIMENTO: Bando tipo di selezione per alloggi in edilizia agevolata – ATER Verona

Di seguito vengono ripresi sinteticamente i principali elementi contenuti in alcuni bandi di assegnazione di alloggi di edilizia agevolata di Ater Verona:

- Descrizione tipologia di alloggi
- Target d'utenza
 - Nuclei familiari già assegnatari di alloggi ERP
 - Nuclei familiari sottoposti a provvedimenti esecutivi di sfratto dell'alloggio (non dovuti a morosità)
 - Nuclei familiari comprendenti portatori di handicap permanente che occupano alloggi con barriere architettoniche
 - Famiglie di nuova formazione
 - Immigrati
 - Studenti universitari fuori sede
- Requisiti di ammissione:
 - cittadinanza italiana o appartenenza ad uno stato aderente all'unione europea
 - cittadinanza extracomunitaria purché in possesso di carta di soggiorno ed esercizio regolare attività lavorativa in Italia
 - residenza o attività lavorativa per almeno n anni nel comune interessato,
 - non avere diritti di proprietà o diritti reali di godimento su altre unità abitative
 - Non avere ottenuto l'assegnazione di un altro alloggio pubblico
 - Avere un reddito fiscale per l'intero nucleo familiare compreso tra 10.000 e 60.000 euro
- Condizioni soggettive (tra parentesi un esempio di punteggio utilizzato)
 - Scaglioni di reddito convenzionale nucleo familiare (da 1 a 4 pt)

- Anni di residenza nel comune (da 2 a 4 pt)
- Numero componenti del nucleo familiare (da 1 a 3 pt)
- Anziani richiedenti oltre 60 anni (1 pt)
- Nuova famiglia (2 pt)
- Abitazione in alloggio con contratto di locazione in corso di validità da almeno 12 mesi dalla pubblicazione dell'avviso con canone di locazione superiore al 30% del reddito complessivo del nucleo familiare
- Abitazione in alloggio sovraffollato documentato da autorità competente (due o più persone a vano utile, esclusi servizi e cucina)
- Handicap 67%% (3 pt)
- Nuclei familiari già assegnatari alloggi ERP in migrazione entro 30 gg (2 pt)
- Studenti universitari fuori sede (1 pt)
- Condizioni oggettive (tra parentesi un esempio di punteggio utilizzato)
 - Sfrattati non per inadempienza contrattuale (5 pt)
 - Sovraffollamento da almeno un anno (da 1 a 2 pt)
 - Alloggio antigienico (2 pt)
- Condizioni di priorità
 - Presenza di portatori di handicap
 - Abitazione in alloggio soggetto a provvedimento esecutivo di sfratto non intimato per inadempienza contrattuale
 - Famiglie monoparentali (un adulto con minori a carico)
 - Giovane coppia (contratto matrimonio da non oltre 5 anni)
 - Lavoratori posti in mobilità per ragioni di servizio da pubbliche amministrazioni e da datori di lavoro privati

- Assegnazione alloggi: graduatoria (punteggio assegnato per ogni condizione soggettiva e oggettiva) stilata da una Commissione appositamente costituita. In caso di parità di punteggio prevale il nucleo familiare con reddito inferiore.

2.1.3. Redazione ed istruttoria avvisi per la manifestazione di interesse

Attività:

può essere utilizzato per l'assegnazione di alloggi di edilizia residenziale a canone concordato su iniziativa privata. In questo caso non è prevista la rispondenza ad una rigida procedura di selezione secondo criteri numerici predefinito a bando. La pubblicazione di un avviso per la manifestazione di interesse prevede la raccolta delle domande per procedere ad un successivo processo di selezione, anche in più fasi, senza necessario riferimento ad una graduatoria numerica.

Valore aggiunto:

nell'ambito del settore privato l'avviso rappresenta una efficace soluzione intermedia tra la discrezionalità di scelta degli inquilini, tipica della selezione diretta, essendo più trasparente, e la rigidità formale della procedura pubblica, essendo più flessibile nella scelta dei criteri e del relativo giudizio.

Si esplicita di seguito la procedura utilizzata a tal riguardo, per una iniziativa di housing sociale, dalla Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno⁸ particolarmente interessante.

APPROFONDIMENTO: Avviso per la Manifestazione di Interesse per il progetto "Abitiamo Insieme Ascoli".

Di seguito vengono sintetizzati i principali elementi dell'avviso:

- Descrizione tipologia di alloggi
- Requisiti di ammissione e target d'utenza
 - Cittadinanza italiana
 - Residenza, attività lavorativa, rete parentale primaria nel territorio interessato

⁸ La Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno ha dato vita ad progetto residenziale destinato a quelle giovani coppie che non riescono a soddisfare i propri bisogni abitativi sul mercato. Trattasi di una iniziativa di social housing dove vengono offerti alloggi ristrutturati in locazione per 12 anni nel centro storico di Ascoli Piceno ed una serie di servizi e spazi destinati al tempo libero, all'aggregazione e alla socializzazione che i futuri residenti dovranno impegnarsi a condividere, gestire e mantenere vivi. Viene inoltre offerto un programma di formazione al risparmio - "Risparmio Casa" – a cui possono aderire su richiesta gli inquilini.

Il progetto sociale di questo intervento è curato dalla Fondazione Housing Sociale.

<http://www.abitiamoinsiemeascoli.it/>

- Non essere titolari di diritti di proprietà e diritti reali di godimento su alloggi nel territorio interessato.
- Non essere assegnatario di alloggi ERP o di proprietà pubblica
- Reddito IRPEF compreso tra 18.000 e 50.000 euro (alla somma IRPEF vanno detratti 1.500 euro per un figlio, 1.000 per ogni ulteriore figlio)
- Famiglie con minori (in cui la somma dell'età di entrambi i componenti non superi i 68 anni, saranno privilegiate le famiglie con figli minori di 5 anni)
- Giovani coppie: nuclei familiari composti da coniugi, conviventi da almeno 3 anni con almeno un figlio, nubendi in procinto di matrimonio, (in cui la somma dell'età di entrambi i componenti non superi i 68 anni)
- Durata locazione
 - N. anni senza riscatto
 - N. anni con riscatto
 - N. anni con diritto prelazione
- Programma "Risparmio Casa": opportunità di costituire le basi economiche per una futura soluzione abitativa definitiva. Prevede:
 - Un versamento iniziale pari a 3 annualità dell'affitto
 - Accantonamento mensile di un importo determinato
 - Versamento da parte della Fondazione di un premio annuale pari al 30% dell'ammontare accantonato nell'anno.

Al termine della locazione la famiglia uscente potrà ritirare la somma risparmiata integrata dai bonus e attivare un mutuo a condizioni agevolate per l'acquisto della prima casa
- Processo di selezione: un Comitato di Selezione appositamente costituito verificherà la rispondenza dei requisiti per l'assegnazione, e segnalerà al CDA della Fondazione i potenziali candidati idonei a prendere parte al processo di selezione. Dopo questa prima scrematura sono previsti diversi incontri individuali con le famiglie selezionate per approfondire l'aderenza al programma e al progetto di comunità. Il Comitato sottoporrà le proprie candidature al CDA che deciderà l'esito della selezione. Il giudizio del CDA è insindacabile.

- Assegnazione degli alloggi: avviene tramite sorteggio effettuato alla presenza dei candidati, distinto per categoria di abitazione.
- Canoni di locazione: i candidati dovranno indicare la fascia di canone preferita
 - o Bilocali: fascia 1 (150-200 €/mese), fascia 2 (200-250 €/mese)
 - o Trilocali: fascia 1 (220-300 €/mese), fascia 2 (300-380 €/mese)

2.1.4. Assistenza ed individuazione di soluzioni abitative sostenibili per soggetti in disagio

Attività:

trattasi in realtà di un servizio non direttamente collegato alla gestione dell'immobile: prevede che il soggetto gestore candidato già svolga sul territorio locale un'attività di ricerca, per i soggetti portatori di disagio abitativo, di alloggi adeguati, presso il libero mercato o l'eventuale offerta pubblica.

Valore aggiunto:

In presenza di tale attività il potenziale soggetto gestore avrà già a disposizione una lista di soggetti in disagio che potrebbero rientrare nei canoni previsti dal Fondo, presentandosi quindi come potenziali beneficiari dell'intervento di Housing Sociale. Questo potrà ridurre sensibilmente le tempistiche ed i rischi collegati al processo di ricerca e selezione degli utenti.

2.2. SERVIZI PER IL PRIMO INSERIMENTO ABITATIVO

2.2.1. Calcolo del canone di locazione

Attività:

il servizio prevede la determinazione del canone di locazione secondo le previsioni dei valori risultanti dall'applicazione delle tabelle degli accordi territoriali (legge 431/98) nel caso di canone "concordato" con durata anni 3 + 2, ovvero nella determinazione del canone di mercato nel caso di "canone libero" con durata anni 4+4.

Valore Aggiunto:

garantisce agli inquilini la corresponsione di un canone di locazione idoneo alla propria situazione economica, sociale, personale, in applicazione della normativa vigente

2.2.2. Redazione dei contratti di locazione

Attività:

il servizio prevede la redazione del contratto di locazione secondo la normativa vigente, la cura della sottoscrizione, della repertoriazione e della trasmissione di copia all'utente interessato

Valore Aggiunto:

supporta gli inquilini nella redazione del contratto più idoneo alle proprie esigenze, garantendo il rispetto della normativa

2.2.3. Registrazione del contratto di locazione

Attività:

il servizio prevede la registrazione del contratto di locazione secondo la normativa vigente, presso il locale ufficio del registro, il pagamento della relativa imposta ed il recupero del 50% dell'imposta a carico del conduttore

Valore Aggiunto:

in questo modo si garantisce il rispetto della normativa vigente, evitando di incorrere in problematiche legali, amministrative e fiscali

2.2.4. Istruttoria pratiche fiscali

Attività:

il servizio prevede il pagamento dell'imposta ICI presso i Comuni ove sono ubicati gli alloggi secondo le aliquote impositive dovute ed utilizzando le eventuali agevolazioni fiscali determinate dalle singole amministrazioni comunali variabili a seconda del canone applicatola

Valore Aggiunto:

questo servizio facilita il rispetto della normativa fiscale vigente e permette di assistere gli inquilini che intendono usufruire di agevolazioni fiscali

2.2.5. Assistenza di un operatore nella stipula del contratto

Attività:

il servizio prevede l'intervento di un operatore con abilità di mediazione culturale capace di scrivere, leggere e spiegare un contratto di locazione, nonché di registrarlo, prendendo in carico gli aspetti fiscali dal punto di vista dell'inquilino (non del proprietario).

Valore Aggiunto:

necessario per assicurare la comprensione del contratto da parte dell'inquilino, evitando la nascita di successive contestazioni.

2.2.6. Predisposizione in lingua dell'utente della documentazione

Attività:

traduzione della documentazione relativa al contratto di locazione, regolamento di condominio ed eventuale manuale d'uso della casa, al fine di assicurare una comprensione piena dei documenti da parte dell'inquilino.

L'operatore potrà in caso seguire anche il processo di formazione evidenziato al punto precedente.

Valore Aggiunto:

la presenza di inquilini stranieri può necessitare l'intervento di un traduttore per garantire una piena presa di coscienza e assunzione delle proprie responsabilità da parte dell'inquilino, riducendo il rischio di problematiche di inserimento.

2.2.7. Pagamento tassa annuale di registrazione

Attività:

il servizio prevede il pagamento periodico della imposta di registro dovuta per le locazioni secondo la normativa vigente, presso il locale ufficio del registro, ed il recupero del 50% dell'imposta a carico del conduttore

Valore Aggiunto:

questo servizio permette di gestire in maniera efficace ed efficiente i flussi di cassa in uscita e la corretta applicazione della normativa vigente dal punto di vista fiscale evitando di incorrere in rischi di carattere legale

2.2.8. Predisposizione e gestione schede sullo "stato di consegna immobile"

Attività:

il servizio prevede la redazione di una adeguata scheda tecnica relativa allo "stato dell'immobile" riferito al momento della consegna al conduttore (controfirmata dallo stesso) e corredata da tutta la documentazione relativa alla certificazione degli impianti (necessaria all'apertura delle utenze servizi)

Valore Aggiunto:

l'obiettivo di questo servizio è quello di monitorare il corretto utilizzo di ogni alloggio locato e di garantirne la sicurezza, in modo da evitare sia danneggiamento dell'immobili sia agli inquilini

2.2.9. Corso di formazione alla corretta gestione dell'immobile

Attività:

questo servizio prevede un processo di formazione realizzato da un operatore. Le due principali tematiche da trattare riguardano:

- il regolamento di condominio, cioè le regole della convivenza con gli altri inquilini
- l'uso della casa, cioè le norme e i comportamenti da rispettare per garantire un corretto uso della struttura abitativa e dei suoi impianti

Il processo formativo potrebbe prevedere due opzioni di implementazione:

- consegna della debita documentazione all'inquilino (regolamento condominiale e manuale d'uso della casa), accompagnata da una breve spiegazione diretta (2h circa)
- formazione partecipativa, diretta ad un gruppo di inquilini, con l'obiettivo anche di creare un primo momento di condivisione tra gli stessi (6h circa). In questo caso l'operatore potrebbe anche essere accompagnato da un tecnico (costruttore, impiantista, etc.). L'occasione sarà utile per stimolare l'interazione tra gli inquilini e responsabilizzarli rispetto allo stabile

Il momento formativo potrebbe avvenire prima o dopo la stipula del contratto.

Sarebbe importante che l'azione fosse realizzata dallo stesso operatore del servizio 2.3.1, per mantenere una continuità dei rapporti.

Valore Aggiunto:

la formazione iniziale e la responsabilizzazione degli inquilini garantisce evidenti risparmi in termini di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria. Nel caso la formazione avvenga con la modalità partecipativa inoltre si stimolerà la nascita dei primi legami sociali tra gli inquilini.

2.3. SERVIZI DI GESTIONE AMMINISTRATIVA ORDINARIA

2.3.1. Riscossione dei canoni e gestione flussi

Attività:

il servizio prevede la riscossione diretta del canone di locazione, la verifica periodica (con cadenza mensile) circa la regolarità dei pagamenti, la diffida al pagamento nel caso di canoni non corrisposti; è inoltre prevista la gestione dei flussi di pagamento mediante rendicontazione periodica (bi o trimestrale) e versamento periodico delle somme introitate al titolare della proprietà

Valore Aggiunto:

sebbene il rischio di morosità non possa essere evitato completamente, in questo modo si cerca di monitorare i flussi di cassa in entrata e uscita per garantire la sostenibilità finanziaria dell'intervento.

2.3.2. Azioni dirette per il recupero crediti

Attività:

il servizio prevede la messa in mora delle situazioni di insolvenza mediante contestazione con lettera raccomandata ed invito alla sanatoria del debito; è previsto nel caso di infruttuoso esito della messa in mora l'avvio della procedura di sfratto per morosità utilizzando la collaborazione di studi legali locali con addebito di tutte le spese legali esclusivamente all'inquilino moroso; la procedura adottata prevede l'avvio della pratica legale una volta decorso infruttuosamente un termine (normalmente tre/quattro mesi) dalla messa in mora.

Valore Aggiunto:

questo servizio cerca di risolvere gli effetti negativi dovuti a situazioni insolvenza nel breve termine e di morosità nel medio-lungo termine, per ristabilire l'equilibrio economico-finanziario dell'intervento.

2.3.3. Controllo, gestione e riscossione spese condominiali/servizi comuni

Attività:

il servizio prevede la completa verifica ed eventualmente gestione diretta delle spese dei servizi comuni (ascensore, riscaldamento, pulizia scale ecc) l'eventuale insolvenza del conduttore nel pagamento di dette spese viene considerata alla stregua della morosità per canoni di locazione e prevede l'attivazione di quanto previsto al precedente punto 2.3.2

Valore Aggiunto:

il fine questo servizio, come per i due precedenti, è quello di evitare il verificarsi di situazioni di morosità e insolvenza, attraverso il monitoraggio dei flussi e azioni dirette al recupero crediti

2.3.4. Controllo e gestione problematiche tecnico-patrimoniali

Attività:

il servizio prevede la completa attività di vigilanza tecnico patrimoniale e la gestione della procedure autorizzative (controllo su eventuali attività edilizie realizzate dal conduttore allo scopo di evitare opere abusive; provvedimenti autorizzativi circa

richieste di installazioni di apparecchi riceventi, installazione di impianti di condizionamento, e richieste di modifiche/migliorie all'unità immobiliare e pertinenze)

Valore Aggiunto:

questo servizio cerca di risolvere potenziali problematiche legate agli immobili, attraverso la vigilanza e il controllo sul rispetto delle regole e procedure vigenti, per evitare di incorrere in possibili rischi legali ed amministrativi

2.3.5. Controllo sul rispetto clausole contrattuali

Attività:

il servizio prevede l'attività di vigilanza sul rispetto delle clausole contrattuali (divieto di sublocazione, di ospitalità in assenza di autorizzazione, di non stabile occupazione dell'alloggio, di mancanza di altre proprietà immobiliari ecc) e consiste nell'utilizzo dei dati forniti dalle amministrazioni pubbliche ed in periodici sopralluoghi da parte del personale dipendente attivato da segnalazioni varie

Valore Aggiunto:

l'obiettivo di questo servizio è il corretto rispetto delle regole contrattuali previste, evitando di incorre in possibili rischi legali ed amministrativi.

2.3.6. Partecipazione alle assemblee condominiali

Attività:

il servizio prevede la partecipazione alle assemblee con personale qualificato ed in rappresentanza della proprietà.

Valore Aggiunto:

attraverso l'esperienza del personale qualificato questo servizio garantisce un supporto decisionale ai condomini per qualsiasi tipo di problematica (patrimoniale, amministrativa ecc..) cercando di mediare tra i diversi interessi presenti.

2.3.7. Controllo del rispetto del Regolamento condominiale da parte degli assegnatari e attivazione di azioni volte a garantirne l'applicazione (richiami verbali e scritti ecc..)

Attività:

il servizio prevede l'attività di vigilanza sul rispetto del regolamento condominiale e consiste nell'utilizzo dei dati forniti dalle amministrazioni pubbliche ed in periodici sopralluoghi da parte del personale dipendente attivato da segnalazioni varie

Valore Aggiunto:

questo servizio cerca di evitare ex ante eventuali problematiche condominiali legate al comportamento degli inquilini, attraverso un controllo periodico, e nel caso, porre rimedio ex post.

2.3.8. Gestione diretta del complesso immobiliare

Attività:

il servizio prevede la gestione diretta dell'amministrazione condominiale del complesso immobiliare mediante lo svolgimento completo dell'attività di "amministratore" in tutte le sue fasi, secondo le norme previste dal codice civile; è previsto inoltre il recupero diretto delle spese dovute in capo al conduttore

Valore Aggiunto:

questo servizio costituisce un servizio di gestione globale, e avendo sotto controllo tutte le fasi della gestione, risulta più facile evitare ogni possibile rischio (legale, patrimoniale, di morosità ecc..) ed eventualmente porre rimedio.

2.4. SERVIZI ACCESSORI DI ASSISTENZA AMMINISTRATIVA E SOCIALE

2.4.1. Mediazione delle istanze e pacificazione liti

Attività:

il servizio prevede l'intervento, su chiamata di una delle parti coinvolte, di un operatore formato, con abilità di mediazione culturale e gestione dei conflitti, che possa mettere in atto le azioni necessarie a ripristinare una pacifica convivenza tra gli inquilini. Questo tipo di attività può essere meno frequente quando è prevista un'adeguata formazione iniziale degli inquilini.

Valore Aggiunto:

facilitazione della convivenza, riduzione delle tensioni sociali e, di conseguenza, dell'insorgere di cause penali, con rischio di svalutazione dell'immobile.

2.4.2. Gestione spazi comuni e realizzo servizi di utilità comune (pulizia, babysitting, animazione, etc.)

Attività:

a seconda della tipologia di spazi comuni disponibili negli immobili, la relativa gestione può essere realizzata secondo diverse modalità.

Nel caso le aree comuni si limitino ai normali spazi comuni condominiali (scale, giardini, etc), il servizio può essere limitato alla semplice pulizia e gestione manutentiva.

Nel caso invece siano presenti ulteriori spazi pensati appositamente per la condivisione da parte degli inquilini di momenti di vita quotidiana (es.: sala comune per attività ricreativa, spazio per babysitting, etc.), la gestione può prevedere, oltre alla normale pulizia e gestione manutentiva, altre attività, di seguito presentate secondo una scala di integrazione crescente:

- servizio di portineria che permetta agli inquilini di usufruire delle strutture in maniera ottimale, organizzando tempistiche e modalità d'uso, raccogliendo dagli inquilini le esigenze e le necessità d'utilizzo
- organizzazione attiva dei servizi offribili attraverso le strutture disponibili (es.: babysitting), nonché di momenti di incontro e condivisione (es.: momenti ricreativi, corsi, etc.)

- animazione del territorio. Oltre a quanto detto nei punti precedenti, se la struttura lo permette e il contesto locale ne evidenzia il bisogno, può essere organizzato un servizio che prevede la figura di un animatore del territorio, con un mandato più ampio rispetto alla sola struttura gestita. Si tratterebbe di un'attività a beneficio della collettività locale, basata sull'organizzazione di momenti aggregativi che coinvolgano l'intera comunità locale, oltre a quella degli inquilini. La struttura in questo caso diverrebbe il possibile nucleo di tale attività di animazione, diventando riconoscibile nel contesto locale per ruolo e funzione

Valore Aggiunto:

il gestore sociale è in grado di far emergere i bisogni dei soggetti, ricercandone poi le risposte adeguate attraverso servizi interni o esterni. Le attività permettono di creare momenti di condivisione utili a rafforzare la comunità locale, garantendo maggiore coesione ed inclusione sociale, nonché migliore manutenzione dell'immobile.

2.4.3. Creazione di occasioni di socializzazione tra gli inquilini

Attività:

anche in assenza di spazi comuni ad hoc, è possibile pensare all'organizzazione di momenti di socializzazione tra gli inquilini, anche sfruttando i normali momenti di ritrovo (es.: assemblee di condominio). In questo caso si prevede un'organizzazione esclusivamente interna allo stabile, che dipenderà quindi dalle dimensioni del complesso, attraverso un operatore con capacità empatiche ed organizzative. Perché il servizio funzioni, sarà necessario impostare bene fin dall'inizio le basi della convivenza.

Valore Aggiunto:

la creazione di legami di vicinato più solidi, e di un maggiore senso di comunità garantiscono la riduzione dei fenomeni di esclusione sociale, tensioni, cattiva manutenzione dell'immobile.

2.4.4. Visite e verifiche periodiche dell'operatore (manutenzione, buon vicinato, presenza di soggetti non dichiarati, etc.)

Attività:

un operatore effettuerà a scadenze regolari visite in loco presso la struttura, incontrando i diversi inquilini, per monitorare:

- l'andamento dei rapporti di convivenza e il corretto rispetto delle norme condominiali e contrattuali
- lo stato di manutenzione dell'appartamento
- il corretto utilizzo dell'immobile (ad esempio persone titolate a risiedervi)
- l'eventuale necessità di attivare piccoli interventi di manutenzione

Valore Aggiunto:

il monitoraggio costante della struttura permetterà di mantenere un costante controllo della struttura, riducendo tutti i rischi collegati alla gestione.

2.4.5. Orientamento e/o accompagnamento ai servizi del territorio (scuole, banche, etc.)

Attività:

presenza periodica di un operatore presso lo stabile che attiverà una sorta di sportello informativo, dove gli inquilini potranno richiedere dettagli rispetto ai servizi del territorio ed essere correttamente indirizzati verso i competenti uffici (es.: scuole, banche, poste, uffici comunali, etc.)

Valore Aggiunto:

il servizio favorisce una più facile e maggiore integrazione sociale degli inquilini nel contesto locale, rendendoli parte della comunità e permettendogli di beneficiare dei servizi offerti nel territorio.

2.4.6. Facilitazione allo sviluppo di relazioni con enti e associazioni di riferimento locali (gruppi parrocchiali, associazioni di volontariato, etc.)

Attività:

assistenza di un operatore per l'individuazione nel territorio dei servizi aggregativi e di supporto di cui l'inquilino possa beneficiare, con indirizzamento ed eventuale sviluppo dei primi contatti.

Valore Aggiunto:

in questo caso il servizio punta a facilitare la creazione di una rete sociale attorno al beneficiario, perché non rimanga isolato. La promozione di reti di volontariato della zona di residenza e di associazioni di migranti sono volte a offrire adeguato supporto alla persona e sostegno al soggetto gestore nella sua attività con la persona.

2.4.7. Portierato sociale

Attività:

il portierato sociale prevede l'offerta di un adeguato mix di servizi di accompagnamento sociale descritti nel presente capitolo (mediazione delle liti, gestione degli spazi comuni, etc.), con l'aggiunta delle mansioni tipiche del portiere (presidio di una guardiola, smistamento della posta, etc.). Un adeguato sviluppo del servizio potrebbe farlo diventare un servizio non più di utilità privata (cioè per i soli inquilini della struttura), ma pubblica, quindi a beneficio anche dell'isolato/quartiere, cioè della comunità locale.

In ogni caso si tratterebbe di un servizio non affidato ad una singola persona, ma piuttosto ad una società con competenze differenziate, capace di assegnare le varie mansioni a differenti soggetti competenti.

Valore Aggiunto:

il servizio integrato di portierato sociale svolge in maniera organica una serie di attività utili nel loro complesso a costruire una rete sociale stabile nelle strutture e più in generale anche nella comunità locale. Tale risultato permette quindi di ridurre i problemi legati all'isolamento sociale e alla mancata integrazione, oltre a garantire un più corretto uso della singola struttura.

2.4.8. Assistenza alla capacità di risparmio

Attività:

trattasi di interventi tesi a potenziare la capacità di risparmio dei soggetti. Viene intrapreso un accompagnamento a forme di risparmio sviluppate in accordo con i beneficiari. Alcune azioni di esempio prevedono:

- l'apertura di un libretto di risparmio
- il pagamento di una quota aggiuntiva sul canone d'affitto mensile, accantonata in un conto dedicato all'inquilino, per un uso futuro
- trattenuta di una quota mensile sullo stipendio da parte del datore di lavoro, da versare direttamente su un conto concordato
- formazione ed indirizzamento ad un uso consapevole delle utenze

Valore Aggiunto:

lo sviluppo di una cultura del risparmio permette un consolidamento della condizione economica e della capacità di reddito del beneficiario, migliorandone la condizione di stabilità.

2.4.9. Assistenza alla capacità di reddito (ottenimento assegni previsti, contributi pubblici disponibili, etc.)

Attività:

assistenza di un operatore nell'individuazione dei possibili contributi pubblici previsti a favore dell'inquilino e nella compilazione dei relativi moduli di richiesta.

Valore Aggiunto:

il servizio punta a permettere all'inquilino di beneficiare degli eventuali supporti economici previsti dalla legge, ma a lui sconosciuti, aumentandone la stabilità economica.

2.4.10. Attivazione di una squadra manutentiva per i servizi di property management connessi alla struttura (al cui interno coinvolgere personale svantaggiato)

Attività:

il soggetto gestore si attiva per individuare una società di manutenzioni che includa tra i propri dipendenti personale svantaggiato. Da parte del soggetto gestore ci sarà

quindi una specifica scelta di optare per un soggetto sociale quale fornitore di un servizio reperibile sul mercato. Il risultato quindi non sarà un particolare impatto sociale nella specifica struttura amministrata, quanto nel più generale contesto locale.

Valore Aggiunto:

contributo allo sviluppo sociale del contesto locale, non limitando l'impatto della gestione alla singola struttura.

2.5. LE SOLUZIONI FINANZIARIE

2.5.1. Sostegno alle famiglie in temporanea difficoltà economica attraverso microprestiti

Attività:

le famiglie residenti potrebbero trovarsi ad avere bisogno di piccole somme denaro per affrontare un momento di difficoltà economica o per stabilizzare/migliorare la propria situazione. Tuttavia, questo bisogno spesso non riesce a trovare un'adeguata risposta nei tradizionali servizi bancari. In questi casi l'utilizzo di specifici prodotti di microcredito permette una soluzione alternativa. Tali servizi possono essere offerti direttamente dal gestore dell'immobile o da altro soggetto specializzato, anche sulla base di apposite convenzioni.

Valore Aggiunto:

la concessione di credito alla famiglia, verificatane la fattibilità socio-economica, garantisce la stabilità o anche il miglioramento delle condizioni di vita dei beneficiari. In molti casi l'intervento permette di evitare l'acuirsi di situazioni di instabilità che di per sé sarebbero solo momentanee e non strutturali. Questo ovviamente permette di garantire la capacità di reddito della famiglia e quindi anche di pagamento del canone.

2.5.2. Fondi di Garanzia

Attività:

La creazione di un Fondo di Garanzia a copertura del rischio di morosità può avvenire principalmente secondo due modalità:

- accantonamento sui canoni di locazione
- raccolta di erogazioni/contributi da parte di soggetti terzi

Il primo caso è realizzabile esclusivamente nel caso siano gestiti un numero elevato di alloggi, in modo da poter effettuare su ciascun canone un prelievo ridotto.

Nel secondo caso invece sono previsti contributi da soggetti terzi rispetto al gestore e agli inquilini, che si impegnano a costituire il suddetto Fondo.

Sarebbe opportuno che i beneficiari dei contributi a copertura della morosità fossero poi i soggetti gestori e non gli inquilini. Questo perché lo strumento di Garanzia dovrebbe essere pensato come supporto al soggetto erogatore del servizio di utilità sociale. È infatti tale soggetto a creare la rete e a favorire lo sviluppo della comunità locale, ed in questo senso dovrebbe essere supportato nelle sue funzioni.

In questo modo inoltre l'inquilino non si "adagia" sulla presenza di una Garanzia, che potrebbe essere un incentivo a non pagare il canone mensile, in quanto la morosità verrebbe perseguita e contrastata, prima con attività di accompagnamento sociale (atte a individuare il problema e trovarne una soluzione), poi in caso di necessità con le debite procedure legali.

La procedura di accesso al Fondo di Garanzia potrebbe prevedere la presentazione di una rendicontazione periodica da parte del soggetto gestore, sulla base della quale verrà poi erogato un contributo (a seconda dai servizi svolti e target raggiunti), prevedendo comunque un limite massimo. A questi parametri e alla capacità erogativa del Fondo sarà poi collegata la capacità del soggetto gestore di assumersi il rischio locativo.

Inoltre, se creato dai promotori del Fondo immobiliare etico regionale, il Fondo di Garanzia potrà poi essere destinato sia ai soggetti che gestiscono gli interventi dello stesso Fondo, sia ad altri soggetti che svolgono sul territorio la stessa funzione gestionale. In questo modo potranno attingere al Fondo tutti i soggetti gestori sociali del territorio, permettendo una piena mappatura degli stessi (per un'eventuale loro coinvolgimento nei futuri interventi del Fondo immobiliare) e lo sviluppo di un processo competitivo nell'offerta di servizi di qualità.

Valore Aggiunto:

La presenza di un Fondo di Garanzia permette prioritariamente di ridurre il rischio di morosità. Se strutturato adeguatamente, tale strumento permetterà inoltre di supportare lo sviluppo nel territorio di soggetti gestori sociali capaci e strutturati.

**2.6. SERVIZI UTILI ALLA CESSAZIONE DEL RAPPORTO DI LOCAZIONE ED
EVENTUALE DISMISSIONE DEL BENE**

2.6.1. Predisposizione atto di cessazione contratto locazione

Attività:

esecuzione di tutte le pratiche necessarie, secondo la normativa vigente, per procedere alla conclusione del contratto di locazione.

Valore Aggiunto:

garantire la regolare e corretta chiusura del contratto di locazione

2.6.2. Assistenza per chiusura contratti di fornitura servizi

Attività:

assistenza fornita all'inquilino per gestire la cessazione dei contratti di utenza attivati per l'alloggio

Valore Aggiunto:

garantire la regolare e corretta chiusura dei contratti di fornitura servizi/utenze e facilitare l'eventuale ingresso di nuovi beneficiari/inquilini

2.6.3. Verifica condizioni immobile rispetto allo stato di consegna

Attività:

ispezione dell'alloggio per una verifica del livello di manutenzione e dello stato di fatto, sulla base anche di un confronto con la scheda sullo "stato consegna immobile" predisposta al momento dell'assegnazione dell'alloggio.

Valore Aggiunto:

permette una verifica dello stato di fatto dell'immobile, valutando l'eventuale necessità di interventi di ripristino e la conseguente responsabilità dell'intervento.

2.6.4. Stima valutativa del prezzo di cessione

Attività:

il servizio prevede l'attività di stima valutativa mediante redazione di adeguata perizia asseverata del bene oggetto di stima ai fini sia del calcolo del prezzo di cessione secondo le indicazioni fornite dalla proprietà sia per altri fini da definirsi dalla stessa

Valore aggiunto:

il principale vantaggio è legato alla correttezza del calcolo del prezzo di cessione, evitando una sottostima in fase di vendita dell'immobile

2.6.5. Redazione di avvisi di vendita immobile

Attività:

il servizio prevede l'attività di redazione degli avvisi completa di adeguata forma pubblicitaria, compresa l'attività di "appuntamento, visione e accompagnamento" dei soggetti interessati al bene oggetto di vendita; si prevede inoltre di fornire ai possibili acquirenti ogni supporto tecnico-catastale-patrimoniale del bene oggetto di vendita

Valore Aggiunto:

in questo modo si cerca di stimolare la domanda di acquisto degli immobili ed evitare elevati livelli di invenduto; permette inoltre ai potenziali acquirenti di "toccare con mano" evitando fraintendimenti e incomprensioni, e di riuscire a prendere una decisione più idonea alle proprie esigenze

2.6.6. Istruttoria e trasmissione documenti per cessione immobile

Attività:

il servizio prevede l'attività di "accompagnamento" al cliente ed al Notaio designato nella stipula del rogito mediante la fornitura di tutta la documentazione tecnico-catastale-patrimoniale del bene oggetto di vendita

Valore Aggiunto:

questo servizio permette il regolare rispetto delle regole in materia di cessione di immobili, evitando di incorrere in problematiche legali ed amministrative

2.6.7. Gestione di eventuali interventi di ripristino dello stato iniziale dell'immobile

Attività:

il servizio (collegato al precedente punto 2.3.4) prevede l'attività di ripristino della situazione originaria dell'immobile nel caso di abusi

Valore Aggiunto:

questo servizio permette di ripristinare, attraverso diverse attività, il valore patrimoniale dell'immobile precedente la locazione, spesso svalutato da danneggiamenti, obsolescenza ecc..

APPROFONDIMENTO: Le strategie di cessione in accordo con gli inquilini e le Amministrazioni Locali

Le condizioni di uscita degli inquilini ovvero di dismissione degli asset da parte del Fondo potrebbero essere definite, per quanto possibile, già dalle fasi iniziali di strutturazione della convenzione con le Amministrazioni Locali assegnatarie delle aree. In questa direzione si riporta l'art. 7 del DPCM di luglio 2009 che, con riferimento alla vendita di case a canone agevolato, ipotizza una dismissione modulare, capace di eliminare totalmente il rischio invenduto del Fondo e garantire il capitale inizialmente investito. Tale procedura è stata ripresa, ad esempio, nel caso dello sviluppo dell'intervento di Crema da parte del Fondo Abitare Sociale 1.

L'art 7 del DPCM ("Vendita degli alloggi"), nello specifico prevede che gli alloggi potranno essere alienati secondo le seguenti modalità, nell'ordine di seguito indicato:

- a. offerta in prelazione agli inquilini, in forma collettiva, ad un prezzo massimo pari al costo iniziale dell'abitazione rivalutato, su base annua, dell'1,3% per cento oltre l'inflazione reale registrata tra la data di rilascio del certificato di agibilità e il momento dell'offerta, nel caso in cui non si sia proceduto alla messa in mora degli inquilini;
- b. offerta in prelazione agli inquilini, in forma individuale, ad un prezzo massimo pari al costo iniziale dell'abitazione rivalutato, su base annua, del 2 per cento oltre

l'inflazione reale registrata tra la data di rilascio del certificato di agibilità e il momento dell'offerta, nel caso in cui non si sia proceduto a messa in mora degli inquilini;

- c. cessione degli alloggi sul mercato, con offerta in prelazione agli inquilini;
- d. offerta al Comune ed agli ec IACP comunque denominati ad un prezzo pari al costo iniziale dell'abitazione rivalutato dell'inflazione reale registrata tra la data del rilascio del certificato di agibilità e il momento dell'offerta.

2.7. TABELLA RIASSUNTIVA DEI SERVIZI

Di seguito si riporta l'elenco dei possibili servizi suddivisi nelle diverse fasi, approfonditi nel capitolo precedente, cercando di schematizzarne in modo sintetico le principali caratteristiche in base a:

- tipologia: servizio di ordinaria amministrazione o di tipo sociale,
- tempistica: frequenza con cui generalmente il servizio viene offerto (ad es. costante, mensile, annuale ecc.),
- rischio coperto dal singolo servizio: quale rischio il singolo servizio cerca di coprire (ad es. rischio morosità, rischio legale, rischio patrimoniale ecc.)

FASI	SERVIZI PROPOSTI	TIPOLOGIA		TEMPISTICA					COPERTURA DEL RISCHIO
		Ordinaria	Sociale	Costante	Mensile	Annuale	All'occorrenza	Una tantum	
01. Selezione utenza	Selezione diretta inquilini	x						x	assegnazione alloggi a errato target
	Redazione ed istruttoria Bandi per assegnazione	x						x	assegnazione alloggi a errato target
	Redazione ed istruttoria avvisi per la manifestazione di interesse	x						x	assegnazione alloggi a errato target
	Assistenza e individuazione di soluzioni abitative sostenibili per soggetti in disagio		x					x	mancata integrazione sociale

02. Primo inserimento abitativo	Calcolo canone di locazione	x					x	inidoneità canone affitto
	Redazione dei contratti locazione	x				x		legale/amministrativo
	Registrazione contratto locazione	x				x		legale/amministrativo
	Istruttoria pratiche fiscali	x				x		legale/amministrativo
	Assistenza di un operatore nella stipula del contratto	x	x				x	legale/amministrativo
	Predisposizione in lingua dell'utente del regolamento condominiale	x	x				x	legale/amministrativo
	Pagamento tassa annuale di registrazione	x				x		morosità
	Predisposizione e gestione schede sullo "stato consegna immobile"	x					x	patrimoniale
	Corso di formazione alla corretta gestione dell'immobile		x				x	patrimoniale
03. Gestione ordinaria immobile	Riscossione dei canoni e gestione flussi	x			x			morosità
	Azioni dirette per il recupero crediti	x					x	morosità
	Controllo, gestione e riscossione spese condominiali/servizi comuni	x			x			morosità
	Controllo e gestione problematiche tecnico-patrimoniali	x					x	patrimoniale
	Controllo sul rispetto clausole contrattuali	x					x	legale/amministrativo
	Partecipazione alle assemblee condominiali	x	x			x		legale/amministrativo
	Controllo del rispetto del Regolamento condominiale da parte degli assegnatari e attivazione di azioni volte a garantirne l'applicazione (richiami verbali e scritti, etc..)	x	x	x				legale/amministrativo
	Gestione diretta del complesso immobiliare	x					x	legale/amministrativo
Mediazione delle istanze e pacificazione liti		x				x	legale/amministrativo	

	Gestione spazi comuni e realizzo servizi di utilità comune (pulizia, babysitting, animazione)		x				x		mancata integrazione sociale
	Creazione di occasioni di socializzazione tra gli inquilini		x				x		mancata integrazione sociale
	Visite e verifiche periodiche dell'operatore (manutenzione, buon vicinato, presenza di soggetti non dichiarati)		x		x				legale/amministrativo
	Orientamento e/o accompagnamento ai servizi del territorio		x				x		mancata integrazione sociale
	Facilitazione allo sviluppo di relazioni con enti, associazioni di riferimento, gruppi parrocchiali, etc.		x				x		mancata integrazione sociale
	Portierato sociale		x	x					legale/amministrativo
	Attivazione di una squadra manutentiva per i servizi di property management connessi alla struttura (al cui interno coinvolgere personale svantaggiato)		x				x		mancata integrazione sociale
	Assistenza alla capacità di risparmio		x				x		morosità
	Assistenza alla capacità di reddito		x				x		morosità
Soluzioni finanziarie									
	Fondo di Garanzia		x				x		morosità
	Sostegno alle famiglie in temporanea difficoltà economica attraverso microprestiti		x				x		morosità
04. Exit strategy	Predisposizione atto di cessazione contratto locazione	x					x		legale/amministrativo
	Assistenza per chiusura contratti di fornitura servizi	x	x				x		legale/amministrativo
	Verifica condizioni immobile rispetto allo stato di consegna	x					x		patrimoniale
	Stima valutativa dei prezzi di cessione	x						x	inidoneità prezzi vendita
	Redazione degli avvisi di vendita immobili	x						x	legale/amministrativo

Abitare Veneto Srl

	Istruttoria e trasmissione documentazione cessione immobili	x						x	legale/amministrativo
	Gestione di eventuali interventi di ripristino dello stato iniziale	x					x		patrimoniale