

Carta dei Servizi



ANNO 2018

UN PATTO TRA LA SOCIETA' E I SUOI UTENTI

La **Carta dei Servizi** è un patto che esplicita i reciproci diritti/doveri tra società e utenti. La Carta dei Servizi di S.P.Im. S.p.A. è un documento che nasce come strumento per:

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

PREMESSE GENERALI

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

S.P.Im. S.p.A. è una società che nasce per la gestione del patrimonio pubblico immobiliare ed è proprietà al 100% del Comune di Genova che ha scelto di utilizzare lo strumento societario per una maggiore snellezza e semplificazione delle attività e procedure relative alla

 **Valorizzazione**



 **Gestione**

 **Vendita**

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

IL CAMMINO E.....DOVE VOGLIAMO ARRIVARE

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

-  Gestione del processo di valorizzazione e dismissione del patrimonio comunale disponibile.
-  Promozione e realizzazione di interventi immobiliari al servizio della Civica Amministrazione e dei cittadini quali:

- **Mercato ortofrutticolo di Bolzaneto**, che grazie all'accesso immediato alla rete autostradale, alla vicinanza con la piastra logistica e al Porto di Genova, si pone come centro agroalimentare di seconda generazione, dotato di una struttura all'avanguardia e collegato con la rete logistica nazionale ed internazionale.
- **Recupero dell'antico Monastero** delle Suore domenicane dei **SS. Giacomo e Filippo** (attraverso la controllata S. Bartolomeo srl).
- Adeguamento alle normative di sicurezza delle **rimesse in uso ad AMT** nell'ambito del servizio di trasporto pubblico locale.
- **Acquisto dell'immobile "Matitone"**, per l'essenziale riorganizzazione della struttura degli uffici e dei servizi comunali.
- **Housing sociale**: il gruppo S.P.IM. gestisce attualmente un patrimonio di circa 1000 unità abitative a uso sociale, locate a inquilini ERP, che rappresentano le fasce economicamente più deboli.
- In un'ottica di valorizzazione e recupero ad uso sociale del patrimonio immobiliare cittadino S.P.Im. S.p.A. sta inoltre portando avanti da tempo progetti di ristrutturazione finalizzati al Social Housing in **Via Minoretti** e in altri **100 alloggi** di proprietà.
- La società è inoltre attivamente coinvolta nelle procedure attualmente in corso finalizzate alla realizzazione del progetto del **Nuovo Waterfront di Levante** per la città di Genova che coinvolge le aree di proprietà di S.P.Im. S.p.A.
- **L'adesione a Confindustria**, avvenuta a fine 2009, con l'inserimento nel direttivo della sezione immobiliare, rappresenta la naturale evoluzione dell'operatività del Gruppo, orientata anche alla realizzazione di investimenti nei settori del Social Housing e del risanamento urbanistico, in un rapporto di fattiva collaborazione con le imprese private.

VISION

L'Azienda si propone per la sua attività futura di proseguire la funzione di supporto alla Civica Amministrazione per la realizzazione delle dismissioni immobiliari, per la gestione degli immobili ad uso strumentale e più in generale per la valorizzazione dell'intero patrimonio immobiliare nelle proprie disponibilità.

Relativamente agli immobili ad uso abitativo la Società ha in programma di proseguire nell'attività di dismissione con l'obiettivo di favorire la possibilità di accesso alla proprietà della casa ed allo stesso tempo garantire il diritto di abitazione per le fasce deboli attualmente occupanti gli immobili.

La società inoltre, attraverso i progetti di housing sociale vincolati a locazione permanente, si pone l'obiettivo di sviluppare ulteriormente la vocazione alla gestione ed in senso più ampio al Facility Management.

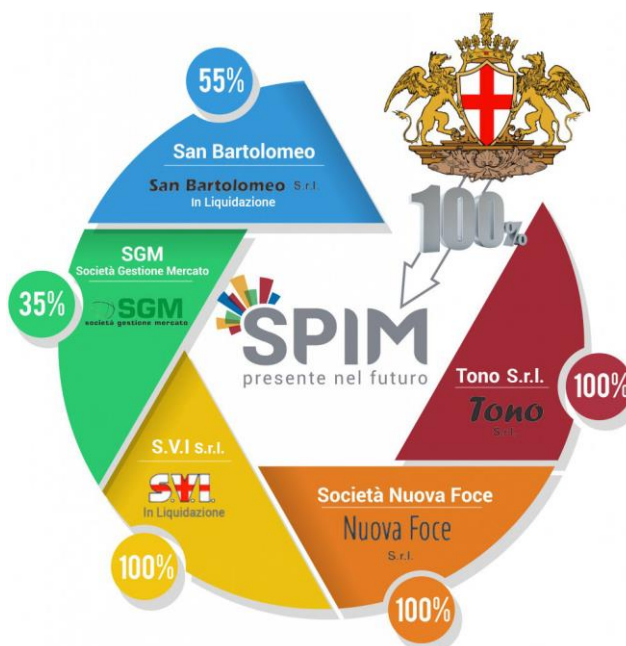
VALORI

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

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

S.P.Im. S.p.A è retta da un Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, di cui 1 con funzione di Presidente e Amministratore Delegato.

ORGANIGRAMMA SOCIETARIO



I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi già a partire dalla sua prima stesura nel 2012 con i

Sindacati degli inquilini:

SUNIA www.sunia.it

SICET www.sicet.it

UNIAT www.uniat.it

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal **10 Ottobre 2018** e vengono aggiornati periodicamente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta, scaricabile all'indirizzo www.spimgenova.it e nelle copie cartacee in distribuzione in ufficio oppure a disposizione per l'utente che ne faccia richiesta.

DESTINATARI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi si rivolge ai seguenti utenti:

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

PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

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

IMPEGNI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

UGUAGLIANZA

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

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

IMPARZIALITA'

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

CORTESIA ED ACCOGLIENZA

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

CONTINUITA'

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

PARTECIPAZIONE

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

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

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

EFFICACIA, EFFICIENZA E SEMPLIFICAZIONE

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

TRASPARENZA

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

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

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

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

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

COMUNICAZIONE

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

Tra gli strumenti di comunicazione attivati da S.P.Im. S.p.A. ricordiamo:

- il **Portale di S.P.Im.** - www.spimgenova.it, sito di comunicazione bi-direzionale: non è solo la Società che comunica al pubblico le proprie azioni ma anche gli utenti, attraverso questo mezzo, nella sezione "Comunica con noi" possono comunicare ciò che per loro è importante (segnalazioni) o eventuali disservizi (reclami).
- i **Canali Social** - la società utilizza le principali piattaforme social (Facebook, Twitter, Instagram, Google+ e LinkedIn) con la finalità di comunicare, in maniera diretta ed efficace, il lavoro

quotidiano che S.P.Im. S.p.A. svolge con impegno nell'interesse dei cittadini e del Comune di Genova.

- è prevista l'istituzione di una Newsletter in fase di attivazione per informare gli utenti delle iniziative intraprese dalla società.

RISERVATEZZA

Nei rapporti con assegnatari ed utenti S.P.Im. S.p.A. garantisce il rispetto della riservatezza; i dati acquisiti sono limitati a quelli necessari per i procedimenti d'ufficio ed eliminati una volta cessato tale uso. La trattamento dei dati avviene secondo dalla normativa sulla privacy italiana e in accordo con il Regolamento UE 2016/679.

SPIRITO DI SERVIZIO

Per S.P.Im. S.p.A. il principio dello spirito di servizio implica che ciascun dipendente, sia sempre orientato, nei propri comportamenti, alla condivisione della missione aziendale volta a fornire un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività, la quale deve beneficiare dei migliori standard di qualità possibili.

TUTELE AMBIENTALI

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

SERVIZI EROGATI

ADEMPIMENTI RELATIVI AL RAPPORTO DI LOCAZIONE O ASSISTENZA INQUILINI:

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

ASSISTENZA ALLA COMPRAVENDITA O GUIDA ALL'ACQUISTO

Assistenza alla compravendita di immobili locati da parte degli occupanti

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

Assistenza alla compravendita di immobili liberi

- ✚ Predisposizione di procedure di alienazione con criteri di evidenza pubblica e nel rispetto del Regolamento di alienazione di cui la società è dotata.
- ✚ Determinazione del valore di vendita attraverso apposita perizia estimativa.
- ✚ Assistenza alla compravendita mediante sopralluoghi dedicati
- ✚ Predisposizione della documentazione tecnica dell'immobile ed eventuali aggiornamenti.
- ✚ Accesso a condizioni di favore per la stipulazione del rogito notarile (attraverso convenzione appositamente sottoscritta con l'ordine dei notai).
- ✚ Accesso a condizioni dedicate per la stipula dei contratti di mutuo attraverso convenzioni sottoscritte con primari istituti di credito.
- ✚ Assistenza fiscale e legale gratuita al perfezionamento della compravendita.

INTERVENTI DI MANUTENZIONE AGLI IMMOBILI

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

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

RAPPORTI CON I CONDOMINII

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

- ✚ S.P.Im. S.p.A. partecipa alle assemblee condominiali con proprio personale nei condomini ove ha delle proprietà.
- ✚ S.P.Im. S.p.A. instaura con gli amministratori dei condomini rapporti improntati alla cooperazione, rispetto e fiducia reciproca.

Responsabile della Carta dei Servizi:

Ing. Luca Zilioli

tel. 0105577506 – fax 010 6424051

e-mail: zilioli@spingenova.it

www.spingenova.it

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

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

INTERVENTI IN EMERGENZA**Indicatore:**

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

Valore garantito:

Entro 12 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Costi:

nessuno

INTERVENTI IN URGENZA**Indicatore:**

Intervallo di tempo tra la richiesta ed effettuazione intervento.

Valore garantito:

Entro 48 ore lavorative dalla ricezione della segnalazione.

Costi:

nessuno

INTERVENTI IN MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA

Indicatore:

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

Valore garantito:

Entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione.

Costi:

nessuno

Il servizio verrà prestato nei limiti delle risorse economiche disponibili annualmente

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

Indicatore:

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

Valore garantito:

Entro 15 gg. lavorativi dalla ricezione della documentazione tecnica.

Costi:

nessuno

CONSULENZA TECNICA, GIURIDICA E FISCALE IN CASO DI COMPRAVENDITA

Indicatore:

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

Valore garantito:

Entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Costi:

nessuno

SOLUZIONI PROBLEMATICHE DI TIPO AMMINISTRATIVO SUL CANONE DI LOCAZIONE

Indicatore:

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

Valore garantito:

Entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Costi:

nessuno

SOLUZIONI PROBLEMATICHE DI TIPO AMMINISTRATIVO SU ADDEBITO SPESE CONDOMINIALI

Indicatore:

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

Valore garantito:

Entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Costi:

nessuno

MIGLIORAMENTO CONTINUO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Questa Carta vuole essere un documento "dinamico" che già nella prossima edizione potrebbe arricchirsi di ulteriori informazioni e indicatori grazie al contributo di Associazioni ed utenti spronandoci con suggerimenti e critiche costruttive che ci aiutino a perseguire il miglioramento continuo, nella gestione del servizio quotidianamente, che permetta la riduzione dei disservizi, dei conseguenti reclami, dei relativi costi. In linea con questi principi sono state già avviate negli anni le seguenti azioni di miglioramento.

- | | |
|----|---|
| 1) | RAFFORZAMENTO DELL'ATTIVITA' DI FRONT OFFICE AL SERVIZIO DEGLI INQUILINI. |
| 2) | MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' ABITATIVA DEGLI INQUILINI attraverso l'incremento dei piani di manutenzione preventiva. |
| 3) | SEMPLIFICAZIONE AMMINISTRATIVA migliorando la comprensione del bollettino rendendolo più chiaro e trasparente |

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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

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

MONITORAGGIO DEGLI STANDARD

Indicativamente una volta all'anno la società S.P.Im. S.p.A. provvederà ad effettuare un'analisi dei reclami eventualmente ricevuti suddivisi per oggetto, al fine di promuovere le azioni di miglioramento ritenute opportune.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla Segreteria di S.P.Im. S.p.A. tel. **010 5577902** – e-mail info@spimgenova.it ove è comunque affissa una copia.

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

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il settore coinvolto provvederà a darne preavviso con un minimo di 24 ore attraverso i canali di comunicazione societari.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi. La Società ha l'obbligo di rispondere con le tempistiche sopra indicate a seconda della tipologia di segnalazione ricevuta.

Le segnalazioni di tipo tecnico

potranno essere inoltrate all'Ing. Luca Zilioli

- tramite posta elettronica all'indirizzo email zilioli@spimgenova.it
- per telefono al n. 010 5577506
- via fax al n. 010 6424051
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17 c/o l'Ufficio della Società in via di Francia 1, Matitone, 7° piano - 16149 GENOVA.

Le segnalazioni di tipo amministrativo

potranno essere inoltrate al responsabile della Carta dei Servizi

la Sig.ra Tiziana Longo

- tramite posta elettronica all'indirizzo email longo@spimgenova.it
- per telefono al n. 010 5577505.
- via fax al n.010 6424051
- di persona nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 12 e dalle ore 14 alle ore 17 c/o l'Ufficio della Società in via di Francia 1, Matitone, 7° piano-16149 GENOVA.

DOVERI DEGLI UTENTI

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

Inoltre gli inquilini sono:

- Responsabili dell'uso dell'alloggio e delle sue pertinenze.
- Devono servirsene con cura e diligenza riducendo i guasti.
- Assumendosi l'onere di tutti quei lavori meglio specificati nei Regolamenti di condominio.

- Devono pagare regolarmente il canone di locazione e le spese accessorie.
- S.P.Im. S.p.A. si riserva di porre a carico degli inquilini inadempienti eventuali danni, facendo eseguire quei lavori ritenuti necessari.
- Al termine della locazione l'alloggio va riconsegnato in buono stato, salvo il deterioramento d'uso come risulterà dall'apposito verbale sottoscritto dalle parti.

TUTELA DEGLI UTENTI

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

SUNIA www.sunia.it

SICET www.sicet.it

UNIAT www.uniat.it

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.