

SEPA@Web

Milano



Comune
di Milano

Guida Gestione Locatari

Sommario

1. Premessa	3
2. Accesso al sistema e al Modulo Rapporti Utenza.....	3
2.1. Accesso al sistema	3
2.2. Ricerca e visualizzazione contratto	5
3. Gestione Locatari.....	8
3.1. Creazione nuova domanda.....	8
3.2 Tipologie di domanda - NOTE.....	13
3.2. Visualizzazione elenco domande.....	16
3.3. Il ruolo dell'operatore e le fasi del procedimento.....	17
3.4 Autorizzazione finale	19
3.5 Modulistica	23
3.6 Memorizzazione eventi	27

1. Premessa

Il sistema Sepa@Web gestisce una serie di processi operativi legati alla gestione dei locatari. In particolare le tipologie di domanda che è possibile effettuare sono:

1. Ampliamento nucleo familiare
2. Variazione intestazione
3. Cambio Intestazione
4. Ospitalità
5. Revisione Canone
6. Cambio Diretto
7. Cambio Art.22 C.10 RR 1/2004

Per le cinque tipologie sopra elencate la creazione delle procedure annesse è pilotata dal modulo rapporti utenza (oggetto della guida). All'atto della creazione automatica della dichiarazione, come specificato più avanti, si consiglia di importare i dati provenienti dall'ultima anagrafe utenza poiché le informazioni anagrafiche memorizzate risultano più aggiornate delle informazioni importabili dai contratti.

Per quanto riguarda invece le tipologie di "Cambio Diretto" e "Cambio Art.22 C.10 RR 1/2004" al momento sono gestite solamente con l'accesso diretto al modulo Gestione Locatari. Qui è prevista anche la creazione delle domande per le *forze dell'ordine*.

2. Accesso al sistema e al Modulo Rapporti Utenza

2.1. Accesso al sistema

Dopo aver digitato l'indirizzo del Portale Sepa@Web nella barra degli indirizzi del browser, si potrà effettuare l'accesso al sistema inserendo negli appositi campi **Username** e **Password** le proprie credenziali. Una volta inserite fare click sul pulsante **Accedi** per effettuare il Log-In (figura 1).



Figura 1

Il modulo **Rapporti Utenza** rappresenta il primo passo attraverso cui l'operatore potrà inserire una nuova domanda. Per procedere quindi occorrerà cliccare sull'apposito bottone (figura 2).



Figura 2

Verrà caricata la homepage del modulo caratterizzata da diverse sotto-sezioni consultabili attraverso il menu di sinistra (figura 3).

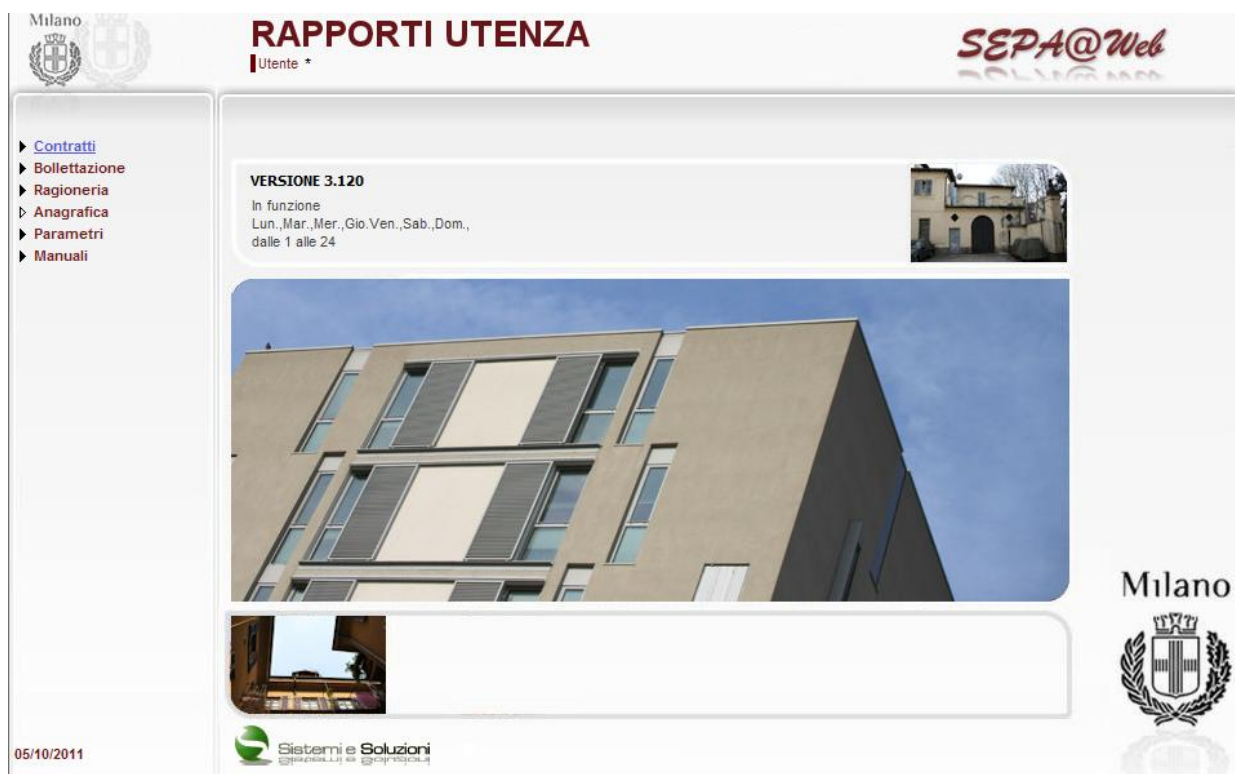



Figura 3

2.2. Ricerca e visualizzazione contratto

Navigando nel menu di sinistra ▼ **Contratti** ▼ **Ricerca** ► **Libera** si visualizzerà la maschera attraverso cui poter ricercare l'inquilino (ed il contratto a cui appartiene) che intende presentare domanda, previo inserimento di alcuni dati che filtrano la ricerca rendendola più rapida. Per ottenere i risultati della ricerca bisognerà infine cliccare sul pulsante **Avvia Ricerca** (figura 4).


Milano



RAPPORTI UTENZA

Utente *

SEPA@Web



Contratti

Inserimento

Elimina Bozze

Ricerca

Libera

Strutturata

In Scadenza

Recuperi Forzosi

ISTAT

Interessi

Registrazione

Imposte

Bollettazione

Ragioneria

Anagrafica

Parametri

Manuali

Ricerca Rapporti

Cognome

Nome

Rag. Sociale

Codice Fiscale

Partita Iva

Codice Rapporto

Codice C. GIMI

Codice Unità

Indirizzi

Stato Rapporto

Tipologia Rapporto

Tipologia Unità

Stipula Dal

Decorrenza Dal

Scadenza Dal

Disdetta/R.Forzoso Dal

Sloggio Dal

Per approssimazione usare il carattere *

Inserito Dal

Senza date di sloggio

05/10/2011

Avvia Ricerca

Home

Attenzione: i codici rapporto che iniziano con le cifre 000000 identificano i rapporti 'virtuali' resisi necessari ai fini della bollettazione 'in fotocopia.'

Figura 4

Verrà a questo punto caricata la finestra con l'elenco degli inquilini e dei corrispondenti contratti che rispondono ai criteri di selezione scelti durante la ricerca. A questo punto è possibile selezionare il contratto desiderato e quindi visualizzare tutti i dati ad esso associati, dopo aver cliccato l'apposito pulsante **Visualizza** (figura 5).

Milano



RAPPORTI UTENZA

Utente *

SEPA@Web



Contratti

Inserimento

Elimina Bozze

Ricerca

Libera

Strutturata

In Scadenza

Recuperi Forzosi

ISTAT

Interessi

Registrazione

Imposte

Bollettazione

Ragioneria

Anagrafica

Parametri

Manuali

Intestatari (200 nella pagina - Totale :18811) in 18789 Rapporti

CODICE	INTESTATARIO	STATO	TIPO	POSIZIONE	COD.UNITA
0200020040400L09701	AABID ISMAIL	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200020040400L09701
0200019014200A00401	AABOUDA MINA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200019014200A00401
0100036070500E06402	ABADIR WASEF	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0100036070500E06402
0300012040200M25802	ABARQUEZ ROSELDA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300012040200M25802
0200033050800B02801	ABASS RASHID	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200033050800B02801
0300015040400F05702	ABASTANTE MARIA MARGHERIT	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300015040400F05702
0200019070200A00402	ABATANGELO NICOLA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200019070200A00402
0100029010400A02301	ABATE DONATO	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0100029010400A02301
0300010054200D03101	ABATE FRANCESCA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300010054200D03101
0300010110300E04502	ABATE VINCENZO	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300010110300E04502
0200013030400A00901	ABATINO GIUSEPPE	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200013030400A00901
0300016014200UN00101	ABBA' GIUSEPPINA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300016014200UN00101
0300011010500D04802	ABBADI AZIZ	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300011010500D04802
0300029030400F11902	ABBAGNATO GAETANA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300029030400F11902
0200009150400F19901	ABBAMONTE GIULIA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200009150400F19901
0100014260600C08203	ABBAS AHMAD AHMAD	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0100014260600C08203
0100046350500I08901	ABBATE AMALIA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0100046350500I08901
0300040020500B01401	ABBATE ANNA	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0300040020500B01401
0200032060200M14101	ABBATE FRANCESCO	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0200032060200M14101
0100014284200C17801	ABBATE GIUSEPPE	IN CORSO	ERP	Posizione legittima	0100014284200C17801

Hai selezionato il contratto Cod. 0300010110300E04502

Attenzione: i codici rapporto che iniziano con le cifre 000000 identificano i rapporti 'virtuali' resisi necessari ai fini della bollettazione 'in fotocopia.'

06/10/2011

Visualizza

Esporta in XLS

Nuova Ricerca

Home


Figura 5

La successiva schermata mostrerà tutte le informazioni del contratto in dettaglio, organizzate attraverso una serie di schede, dette *tab*. Nel caso specifico la parte che interesserà per la creazione una nuova domanda è il Tab *Generale*, in particolare la sezione intitolata **Gestione Locatari** (figura 6).

Rapporto Cod. 0300010110300E04502

Salva Fine Contratto Funzioni Documentazione Eventi Esci **Stato: IN CORSO**

Generale Contratto Unità Imm.Locata Conduttore Canone Registrazione Schema Bollette Bollette Comunicazioni




Tipologia
E.R.P.
Data decorrenza
27/02/2008

CONTRATTO

Stato
IN CORSO
Data scadenza
26/02/2012

Cod. Contratto GIMI
cod. non fornito
Data Disdetta

Saldo al 16/12/2011
[8.002,88 Euro](#)




Tipo
Alloggio
Sup. Convenzionale
60,57

IMMOBILE LOCATO

Cod. Unità
0300010110300E045
Complesso/Edificio
clicca qui per visualizzare

Ubicazione
MILANO (MI) CAP 20157 VIA PASCARELLA CESARE, 33



Conduttore
[ABATE VINCENZO *](#)

CONDUTTORE

clicca sul nome per visualizzare estr. Conto o anagrafica
* Intestatario del rapporto

Altri Contratti Attivi

BANDO

[ISEE](#) [DOMANDA](#)

ANAGRAFE DELL'UTENZA

[ANAGRAFE UTENZA](#) [ANAGRAFE UTENZA](#)

NUOVA

GESTIONE LOCATARI

[NUOVA DOMANDA](#) [ELENCO DOMANDE](#)

Figura 6

3. Gestione Locatari

3.1. Creazione nuova domanda

Dalla scheda Generale del contratto, cliccando sul pulsante **Nuova Domanda**, si avvierà una procedura guidata che aiuterà l'operatore durante il processo automatico di presentazione di una nuova domanda. Prima di iniziare sarà visualizzato un messaggio per confermare o meno l'operazione (figura 7).

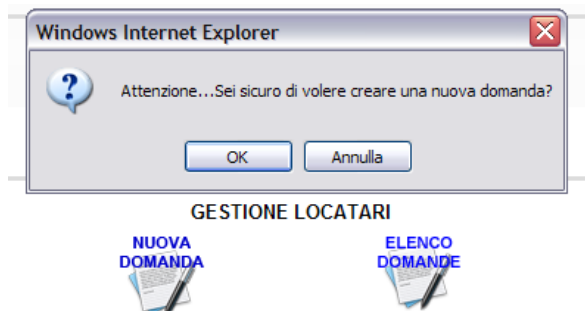


Figura 7

Facendo click su **OK** si aprirà una nuova maschera, in cui saranno visualizzati (figura 8) una serie di menu a tendina:



Figura 8

1. **Tipologia domanda:** consente di scegliere la tipologia di domanda che si intende effettuare (nella figura di esempio la tipologia selezionata è “Ospitalità”).
2. **Modalità richiesta:** dà la possibilità di scegliere come inviare la richiesta formale che avvierà il procedimento: di persona o per mezzo posta. (Tale scelta non è presente per la domanda di Ampliamento).
3. **Motivo di presentazione della richiesta:** possibilità di scegliere la causale della richiesta per tutte le domande tranne che per quella di Revisione Canone. (Ad esempio la *convivenza more uxorio* o la *convivenza per assistenza* nel caso dell’ampliamento).
4. **Intestatario domanda:** vengono caricati i componenti maggiorenni facenti parte, alla data odierna, del nucleo familiare. Accanto al nominativo vengono visualizzate: la tipologia di occupante (coniuge, figlio/a, ecc.) e l’intervallo di tempo di appartenenza al nucleo familiare.

Nota: per la domanda di *ampliamento*, tra le sottotipologie previste vi è “Convivenza ex art 20 c.3 (R.R.1/04)”. Se l’operatore procede nella formulazione dell’istanza secondo tale causale, verrà subito eseguito un controllo che consentirà di procedere soltanto nel caso in cui all’interno del nucleo sia presente almeno un componente di età ultrasettantacinquenne o disabili pari o superiore al 66%. In caso contrario il pulsante **Procedi** non sarà visualizzato. Per le domande di *subentro* e/o *voltura* invece non sarà possibile procedere qualora il nucleo familiare fosse composto da un solo componente.

Una volta selezionati i dati dai vari menu, cliccando su **Procedi** si visualizzerà il passo successivo, ossia una maschera con le informazioni legate all’intestatario della domanda scelto nella schermata precedente (cognome, nome, codice e stato del contratto) e un messaggio informativo riguardante l’origine dei dati (se presente) che potrebbero essere importati nella nuova dichiarazione (figura 9). Nello specifico potranno essere visualizzati quattro messaggi distinti (ad esclusione l’uno dell’altro) a seconda del tipo di domanda più recente che viene riscontrata nel sistema:

- **Domanda VSA**

- 1) *Ha presentato domanda di richiesta “tipologia domanda” in data “ddMMYYYY”. Si desidera importare i redditi?*

- **Domanda bando Anagrafe Utenza**

- 2) *Ha presentato domanda nel bando Anagrafe Utenza “YYYY”. Si desidera importare i redditi?*

In aggiunta ai precedenti messaggi ci sarà un collegamento ipertestuale (“[clicca qui per visualizzare la dichiarazione](#)”) che permetterà di visualizzare i redditi inseriti nell’ultima dichiarazione presentata, in modo tale da lasciare all’operatore la facoltà di decidere se procedere o meno con l’importazione.

- **Domanda bando ERP**

- 3) *Ha presentato domanda nel bando ERP del “ddMMYYYY”. Si desidera importare i redditi?*

- **Nessuna domanda presente**

- 4) *Al momento non risultano esserci dichiarazioni di Anagrafe Utenza, domande di bando ERP o precedenti istanze. Clicca su Procedi per inoltrare la richiesta.*

Nota: potrebbero esserci dei casi in cui il componente scelto come intestatario della domanda non sia memorizzato nel sistema, in tal caso non si potrà procedere all'intestazione automatica della domanda per cui saranno caricati i dati del primo componente utile presente nella base di dati.

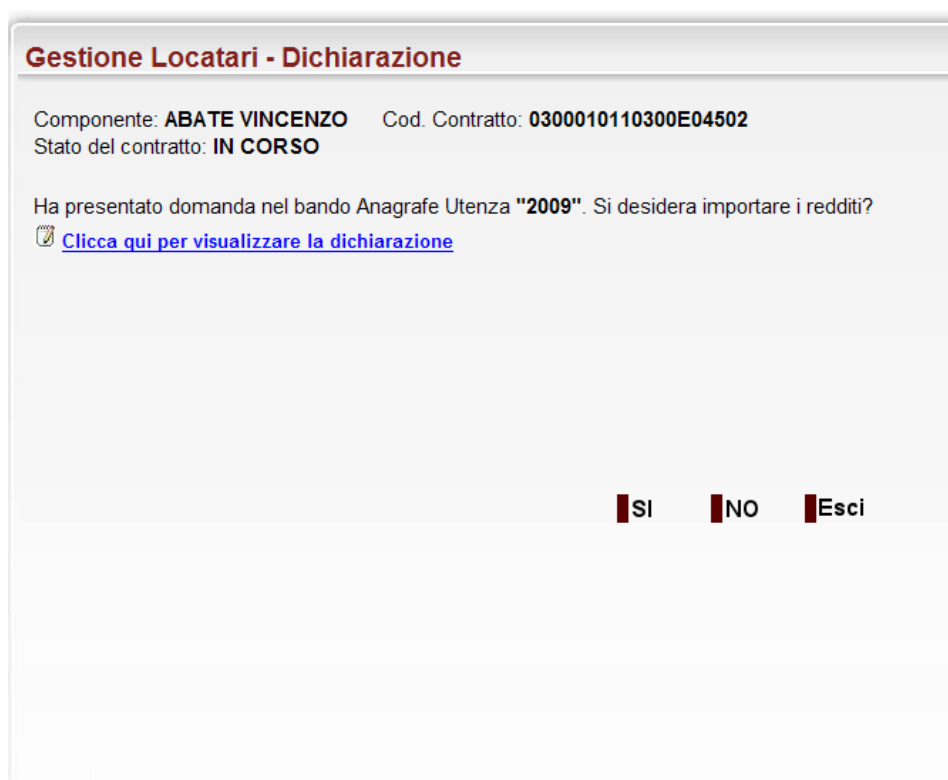


Figura 9

Giunti a questo punto, cliccando su **SI** alla domanda verrà associata una dichiarazione contenente tutti i redditi importati, che potranno comunque essere modificati; il pulsante **NO** invece genererà una nuova dichiarazione contenente soltanto le informazioni riguardanti il nucleo familiare che dovrà poi essere completata con l'inserimento di tutti i dati reddituali al fine di essere associata alla domanda.

In entrambi i casi al termine del processo verrà visualizzato un messaggio (figura 10) di avvenuta operazione il quale consentirà, cliccando su **OK**, di visualizzare la dichiarazione appena creata sia essa vuota o con tutti i dati importati (figura 11).

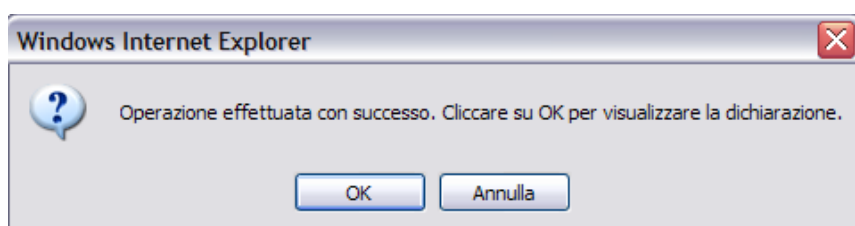


Figura 10

Salva

Anagrafe

Dichiarazione

Dic. N. 09-2 0000001757 F205
Data 06/10/2011
Domanda PG 0000001758
STATO DA COMPLETARE

DICHIARAZIONE
NUCLEO
PATRIMONIO
REDDITO
SOTTOSCRITTORE
INTEGR. ERP
REDDITO EFF.
NOTE/D.MAN.

QUADRO A: DATI ANAGRAFICI DEL RICHIEDENTE

Milano, li 06/10/2011

Cognome ABATE
Nome VINCENZO

Cod. Fiscale BTAVCN47E27F839V

NATO A

Nato in ITALIA Pr. NA Comune NAPOLI Il 27/05/1947

RESIDENTE IN

Residente ITALIA Pr. MI Comune MILANO

Indirizzo VIA PASCARELLA CESARE
Civico 33 CAP 20157 Tel. 3454513113

Ente Ins.: COMUNE

⚠ ATTENZIONE, questa è una dichiarazione per RIDUZIONE CANONE. Specificare i redditi dell'anno corrente, anche se presunti!

SPECIFICARE L'ANNO DI RIFERIMENTO REDDITUALE 2008



Figura 11

All'apertura della dichiarazione essa risulterà essere con stato "da completare"; sarà poi compito dell'operatore, dopo aver controllato l'esattezza delle informazioni memorizzate, passare allo stato "completa" come mostra il menu in alto a destra di figura 12. La modifica sarà effettiva solo dopo aver cliccato sul pulsante **Salva**. (Se la dichiarazione verrà aperta successivamente lo stato predefinito sarà in ogni caso "da completare" poiché la dichiarazione potrà essere soggetta a modifiche).

I dati presenti nella dichiarazione d'esempio della figura 11 sono stati importati dall'ultima domanda di bando di Anagrafe Utenza. In questo caso la combobox in basso nella pagina relativa all'anno di riferimento reddituale mostra l'anno 2008 (poiché il bando di anagrafe utenza è 2009); se invece si decidesse di non importare i redditi contenuti nell'ultima domanda trovata, allora l'anno della situazione economica sarà settato di default al 2010.

Nota: in questa prima fase di visualizzazione della dichiarazione, trattandosi di una procedura guidata, non è possibile uscire dalla pagina (manca il pulsante **Esci** nella maschera). Ciò potrà essere fatto nel momento successivo in cui si passa alla visualizzazione della domanda.

Salva**Figura 12**

Per giungere all'ultima passo della procedura, una volta che la dichiarazione viene salvata con stato "completa" occorrerà procedere con la stampa, cliccando sull'apposito pulsante  **Stampa** . Successivamente, se l'operazione andrà a buon fine, sarà visualizzato il pulsante  **PASSA ALLA DOMANDA** che consentirà di prendere visione della domanda appena creata ed eventualmente di uscire dalla pagina.

Nota: il pulsante che consente di passare alla domanda dalla dichiarazione è visibile soltanto durante la procedura guidata di creazione della domanda. Per la visualizzazione della domanda e della dichiarazione ad essa associata in momenti successivi, sarà disponibile un link “Elenco Domande” nel Tab Generale del contratto con l’elenco e i relativi collegamenti alle domande/dichiarazioni (vedi paragrafo 2.2).

3.2 Tipologie di domanda - NOTE

Le tipologie di domanda gestite attualmente dal sistema sono:

- 1) Revisione Canone
- 2) Ampliamento
- 3) Variazione Intestazione (Subentro)
 - Subentro FF.OO.
- 4) Cambio Intestazione (Voltura)
- 5) Ospitalità

Per ciascuna di esse, fatta eccezione per la tipologia num. 1, come spiegato nel paragrafo precedente, esistono delle sottotipologie caricate in un ulteriore menu a tendina rappresentante il motivo di presentazione della richiesta. (Una volta generata una nuova domanda non è più possibile modificare la tipologia né il motivo della presentazione della stessa).

La domanda di **ampliamento** affinché possa essere considerata completa necessita dell'inserimento del/dei nuovo/i componente/i attraverso la funzione presente nel Tab Nucleo (figura 13) della dichiarazione associata.

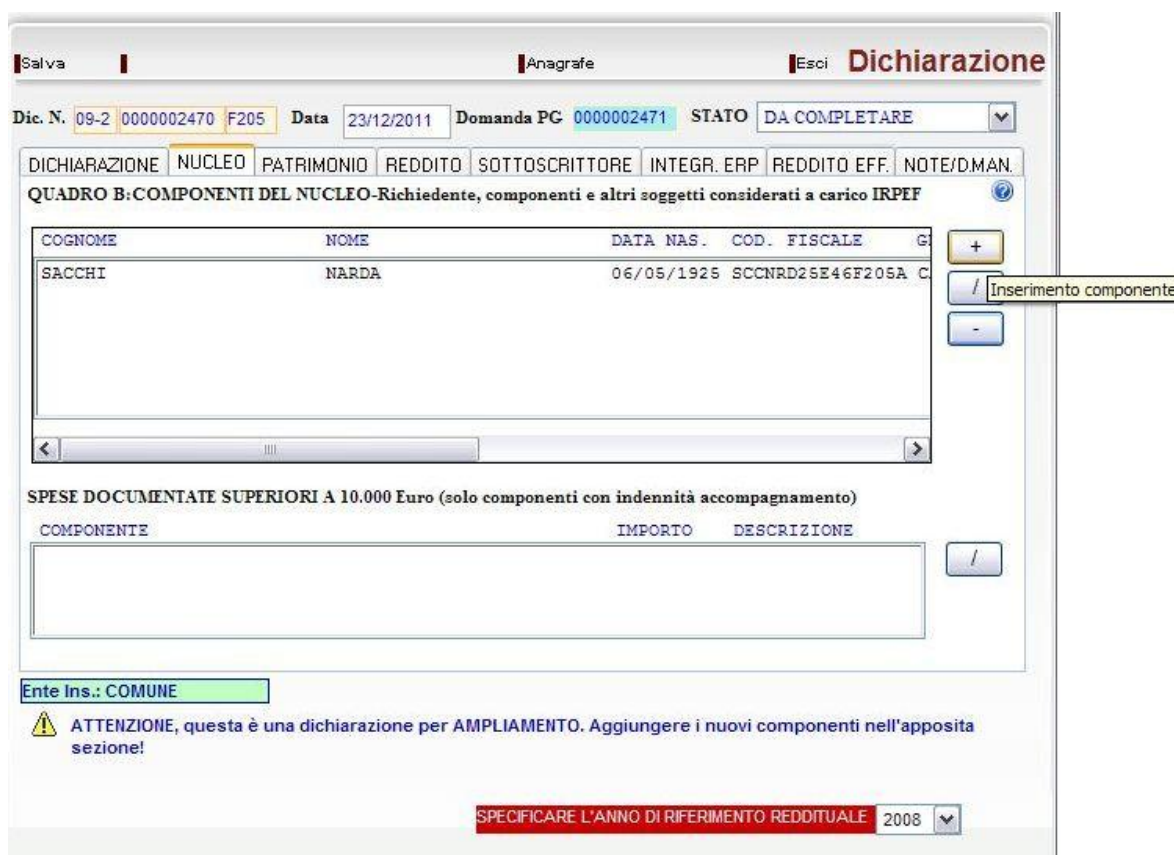


Figura 13

A destra della tabella sono presenti tre bottoni associati a tre funzioni distinte. Il primo (−) (partendo dal basso) elimina dall’elenco il componente selezionato, il secondo (/) apre una maschera che riporta le informazioni del componente selezionato, consentendone l’eventuale modifica, ed infine il terzo (+) per l’inserimento di un nuovo componente. A questo punto infatti è associata una nuova maschera (figura 14) contenente un form per l’inserimento dei dati relativi alla persona che si desidera aggiungere nel nucleo.



Componente Nucleo

Cognome

Nome

Data Nascita

Cod. Fiscale

Gr. Parentela

% Invalidità

ASL

Ind. Accomp.

Nuovo comp.

Data ingresso

Figura 14

Nel caso della domanda di *ampliamento* inserendo un nuovo componente (Nuovo comp.: SI) occorrerà memorizzare anche la data di ingresso, in caso contrario (Nuovo comp.: NO) la casella di testo relativa non sarà visualizzata. Cliccando su *Salva e Chiudi* il nuovo componente verrà visualizzato nella specifica tabella. Tutte le modifiche avranno valore però soltanto dopo aver cliccato sul pulsante **Salva** della domanda. Sulla base delle tipologie di ampliamento previste è consentito l’inserimento di più di un componente soltanto per “persone legate da vincolo di affinità” oppure per “rientro”. Per le restanti categorie ovvero “convivenza more uxorio”, “convivenza per assistenza”, “convivenza ex art 20 c.3” è possibile inserire un solo componente.

La tipologia num. 3 (**subentro FF.OO.**) viene visualizzata solamente nel caso in cui venga richiesta una variazione di intestazione di un alloggio riservato alle Forze dell’Ordine; in tutti gli altri casi si parla semplicemente di subentro.

Per le domande di **subentro** o **voltura** si presuppone che l’intestatario della domanda coincida con il componente beneficiario del diritto stesso (nel caso della voltura sarà stipulato un nuovo contratto). Nella maschera iniziale per la creazione di una nuova istanza, quindi, la combobox relativa all’intestatario della domanda conterrà tutti i componenti del nucleo tranne l’attuale intestatario del contratto del quale però si continueranno a considerare eventuali redditi all’atto dell’importazione dei dati.

Per la domanda di ospitalità è presente un nuovo Tab, *Ospiti*, che consente di inserire per un intervallo di tempo determinato una o più persone non appartenenti al nucleo familiare originario. La gestione degli ospiti risulta simile a quella presente nella dichiarazione per la gestione dei componenti del nucleo familiare con le stesse funzioni di aggiunta/modifica/eliminazione associate a ciascun bottone (figura 15).

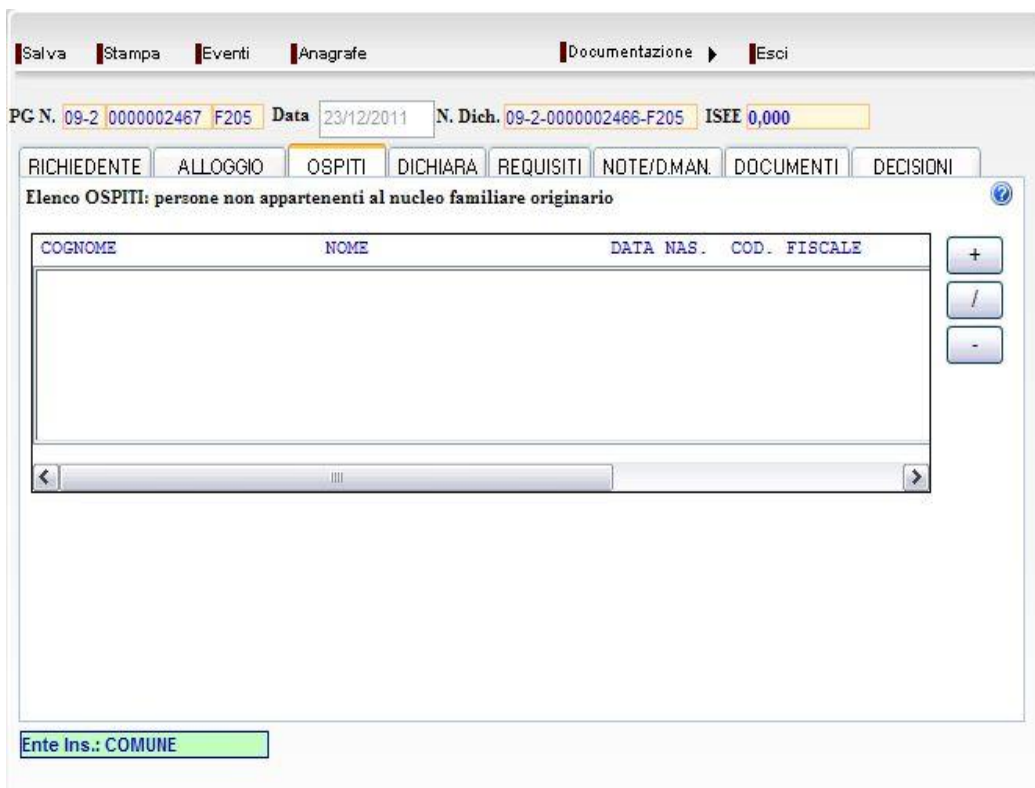


Figura 15

Il pulsante + apre una nuova finestra (figura 16) attraverso cui inserire i dati dell'ospite che si desidera aggiungere al nucleo familiare.




Figura 16

Dopo aver compilato tutti i campi obbligatori sarà necessario cliccare sul pulsante *Salva e Chiudi* della finestra pop-up; l'ospite inserito sarà visualizzabile nella griglia apposita e l'effettivo inserimento avverrà successivamente al click del pulsante di salvataggio della maschera della domanda.

3.2. Visualizzazione elenco domande

Le richieste inoltrate, associate a ciascun contratto, possono essere visualizzate attraverso il Tab Generale della maschera principale (figura 6). In basso a destra della maschera, nella categoria Gestione Locatari, vi è

**ELENCO
DOMANDE**

il pulsante  che genera un report con l'elenco delle domande e delle relative dichiarazioni presentate per un dato contratto. La finestra (figura 17) mostra un elenco di esempio in cui viene dato il numero totale di domande e, cliccando sul codice della domanda o della dichiarazione, consente la visualizzazione rispettivamente dei due documenti.

Elenco Domande Trovate - 3 nella pagina - Totale:3			
TIPO DOMANDA	DATA PG	NUM. DOMANDA	NUM. DICHIARAZIONE
RIDUZIONE CANONE	23/09/2011	8000695	8001118
RIDUZIONE CANONE	27/09/2011	8000716	8001146
RIDUZIONE CANONE	27/09/2011	8000715	8001145
1			

Collegamento domanda
Collegamento dichiarazione

Esci

Figura 17

3.3. Il ruolo dell'operatore e le fasi del procedimento

Per ciascuna tipologia di domanda esistono due ruoli distinti che un operatore può assumere nel corso del procedimento.

- 1) Operatore "semplice"
- 2) Operatore "decisionale"

Al primo operatore spetta il compito di verificare l'esattezza delle informazioni presentate per poi sottoporre le risultanze del procedimento all'operatore di livello "decisionale" per l'apposizione del suo parere. Tale passaggio, e i successivi, vengono gestiti nel Tab Decisioni della domanda. In particolare, l'operatore "semplice" sottopone la domanda ad autorizzazione da parte dell'operatore decisionale (un operatore può assumere entrambi i ruoli), mettendo una spunta nell'apposita casellina "Sottoponi a Decisione" (figura 18) e cliccando infine sul pulsante di salvataggio.

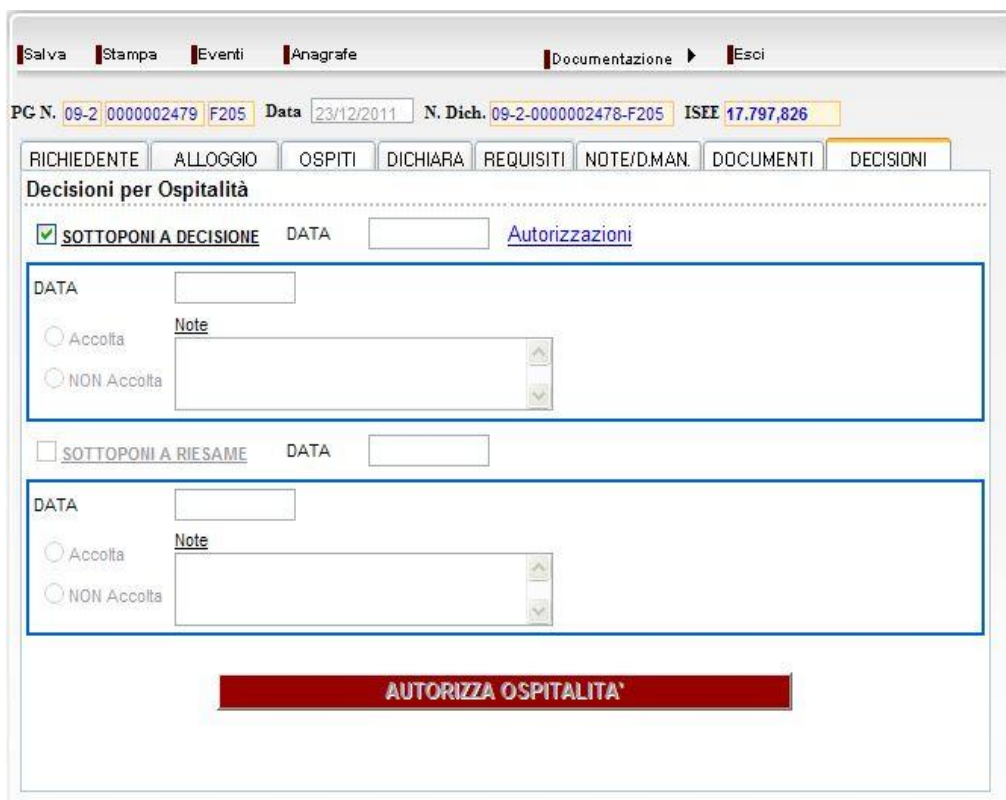


Figura 18

Se l'evento è stato correttamente memorizzato il campo di testo *DATA* verrà valorizzato con la data attuale.

La fase successiva che dovrà stabilire se accogliere o meno la domanda, è caratterizzata dalla selezione di una delle due opzioni "Accolta" o "NON Accolta" ed eventualmente dalla compilazione della casella di testo *Note*. Per una decisione "NON Accolta" è necessario anche fornire una o più motivazioni tra quelle mostrate (figura 19), fatta eccezione per la domanda di tipo Revisione Canone.

Salva Stampa Eventi Anagrafe Documentazione Esci

PG N. 09-2 0000002467 F205 Data 23/12/2011 N. Dich. 09-2-0000002466-F205 ISEE 5.846,111

RICHIEDENTE ALLOGGIO OSPITI DICHIARA REQUISITI NOTE/D.MAN. DOCUMENTI DECISIONI

Decisioni per Ospitalità

☒ SOTTOPONI A DECISIONE DATA 03/01/2012 [Autorizzazioni](#)

DATA

☐ Accolta ☒ NON Accolta

Note

☐ Presenza di illeciti amministrativi
☐ Forte sovraffollamento
☐ Ulteriore carenza dei presupposti di legge

☐ SOTTOPONI A RIESAME DATA

DATA

☐ Accolta ☐ NON Accolta

Note

AUTORIZZA OSPITALITA'

Figura 19

L'operazione potrà considerarsi completata soltanto dopo aver cliccato sul pulsante **Salva** che restituisce all'operatore "semplice" la successiva fase di attuazione delle operazioni conclusive.

Se la domanda dovesse essere **Accolta**, il procedimento potrà essere concluso con l'autorizzazione finale da parte dell'operatore "semplice" con il click del pulsante in fondo alla pagina disabilitato sino a quel momento.

Se la domanda invece **non** dovesse essere **Accolta** il procedimento verrà sospeso nell'attesa delle eventuali osservazioni. In questa fase l'operatore "semplice" deciderà di sottoporre il riesame della domanda (figura 20), lasciando al livello decisionale l'emissione del provvedimento definitivo (accolta / NON accolta).

☒ SOTTOPONI A RIESAME DATA

DATA

☐ Accolta ☐ NON Accolta

Note

Figura 20

Se le osservazioni presentate hanno modificato la decisione iniziale determinando l'autorizzazione al procedimento (domanda *accolta*), l'operatore "semplice" inoltra il procedimento alla chiusura attraverso il click dell'apposito pulsante che risulterà abilitato (figura 21).

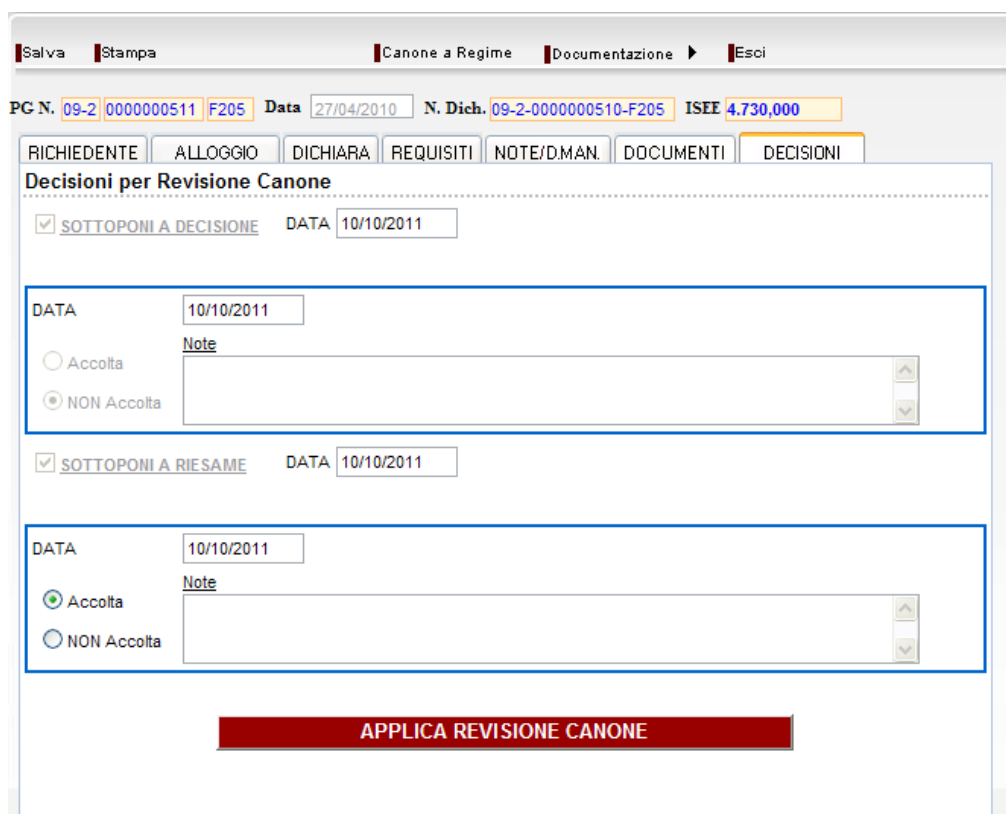


Figura 21

In caso invece di conferma dell'esito negativo si provvede ad inviare comunicazione all'interessato informandolo del provvedimento definitivo (stampa del modello dal menu *Documentazione*).

3.4 Autorizzazione finale

L'atto conclusivo del procedimento viene scatenato dall'evento associato al pulsante **AUTORIZZA (tipo_domanda)** presente nel Tab Decisioni della domanda. Ad operazione conclusa, cliccando sul pulsante **Esci** della domanda, verrà aggiornato il contratto di riferimento in modo da visualizzare subito i cambiamenti connessi a tale funzione. In tutti i casi per poter procedere sarà necessario prima **calcolare l'ISEE** attraverso il pulsante **Stampa** della domanda.

Il comportamento del sistema in questa fase cambia a seconda del tipo di domanda su cui si sta lavorando; in particolare si hanno quattro diverse funzioni associate proprio a ciascuna tipologia:

1. **Revisione canone:** l'autorizzazione finale relativa a tale procedimento calcola il nuovo canone di locazione sulla base dei dati inseriti, il che può portare ad un aumento oppure ad una diminuzione del canone. La variazione verrà applicata dal mese successivo (prima bollettazione utile) alla data in cui viene accolta la richiesta. Gli eventuali importi a credito (o a debito) dell'inquilino, maturati dalla data di presentazione della domanda sino alla data di attuazione della stessa, saranno visualizzati in una maschera che verrà automaticamente aperta al termine dell'operazione oltre che in un'etichetta nel Tab Decisioni della domanda (figura 22 e 23).

Canone a Regime - Windows Internet Explorer

http://localhost:11630/CM_V2_2008/VSA/Canone.aspx?ID=8001080&T=3&COD=01000390103008055

CALCOLO CANONE L.R. 27/07 E L.R. 36/2008 - Data Calcolo: 04/01/2012

ALLOGGIO COD.: 01000390103008055
 INDIRIZZO : VIA RILKE RAINER MARIA, 6 - 10 20138 MILANO (MI)
 CONTRATTO COD: 0100039010300805502

DATI UNITA' ABITATIVA

Coeff. Demografia:.....1,2
 Sup. Convenzionale:.....53,15
 Costo Base mq:.....ANNO COSTRUZIONE 1981 - 1250
 Indice Ubicazione:.....0,9
 Indice Piano:.....Piano Fuori terra 02 - Indice: 1
 Indice Conservazione:.....Normale - 1
 Indice Vetusta':.....Anno Costruzione 1981 - 0,9875
 Valore Convenzionale:.....70.855,59
 Valore Locativo:.....3.542,78

DATI REDDITUALI

ISEE ERP EFF.....10.000,00
 ISE ERP EFF.....10.000,00
 ISR:.....10.000,00
 ISP:.....0,00
 VSE:.....1,00
 Redditi Dipendenti o Assimilati:.....10.000,00
 Altri tipi di reddito Imponibili:.....0,00
 Limite 2 pensioni INPS, minima + sociale:.....10.520,00
 Prevalentemente dipendente:.....SI
 Area:.....ACCESSO
 ISEE-ERP L.R 27:.....10.000,00
 ISE-ERP L.R 27:.....10.000,00
 PERCENTUALE DEL VALORE LOCATIVO:.....43%
 INCIDENZA PERCENTUALE MASSIMA SU ISE-ERP:.....20%
 VALORE INCIDENZA SU ISE-ERP:.....2.000,00
 COEFFICIENTE PER NUCLEI FAMILIARI CON UN SOLO COMPONENTE: 0,8
 CANONE MINIMO MENSILE.....: 70,00
 CANONE ERP ANNUALE REGIME CALCOLATO:.....1.218,72
 DEBITO TEORICO DAL: 15/01/2011 AL: 15/12/2011.....116,32

Quanto dichiarato dall'utente sarà aggiornato con la prossima
 Anagrafe Utente ai fini di un possibile conguaglio

Fine Internet 100%

Figura 22

Salva Stampa Eventi Canone a Regime Documentazione Esci

PG N. 09-2 0000002379 F205 Data 15/12/2011 N. Dich. 09-2-0000002378-F205 ISEE 10.000,000

RICHIEDENTE ALLOGGIO DICHIARA REQUISITI NOTE/D.MAN. DOCUMENTI DECISIONI

Decisioni per Riduzione Canone

☒ SOTTOPONI A DECISIONE DATA 15/12/2011 [Autorizzazioni](#)

DATA 15/12/2011

☒ Accolta ☐ NON Accolta

Note

☐ SOTTOPONI A RIESAME DATA

DATA

☐ Accolta ☐ NON Accolta

Note

APPLICA REVISIONE CANONE

Debito teorico: 116,32 - Dal: 15/01/2011 Al: 15/12/2011

Figura 23

Cliccando infine sul pulsante **Esci** della domanda verrà ricaricato il contratto, oggetto della richiesta, dal quale potranno essere riscontrati gli aggiornamenti. In particolare nel Tab Schema Bollette comparirà una nuova voce “Adeguamento Canone Locazione” con l’importo calcolato che andrà sottratto o aggiunto al canone visualizzato nello schema dell’anno nel quale verrà calcolato l’adeguamento (figura 24).

Salva Fine Contratto Funzioni Documentazione Eventi Esci **Stato: IN CORSO**

Generale Contratto Unità Imm.Locata Conduttore Canone Registrazione Schema Bollette **Bollette** Comunicazioni

SCHEMA VOCI BOLLETTA 2011 - [Clicca qui per visualizzare lo schema di altri anni](#)

VOCE	IMPORTO	DA	RATA	PER	RATE	
ADEGUAMENTO CANONE LOCAZIONE	112,65	1	12			Aggiungi
CONTRIBUTO STRAORD. COMUNALE	-23,77	3	6			Elimina
SPESE GENERALI	58,75	1	12			
SPESE RISCALDAMENTO	94,90	1	12			
SUNIA	4,00	1	12			

OLTRE LE VOCI SOPRA INDICATE, SARANNO AUTOMATICAMENTE INSERITE IN BOLLETTA

CANONE/INDENNITA	96,56
BOLLO	1,81
SPESE POSTALI	0,28
SPESE MAV	0,45

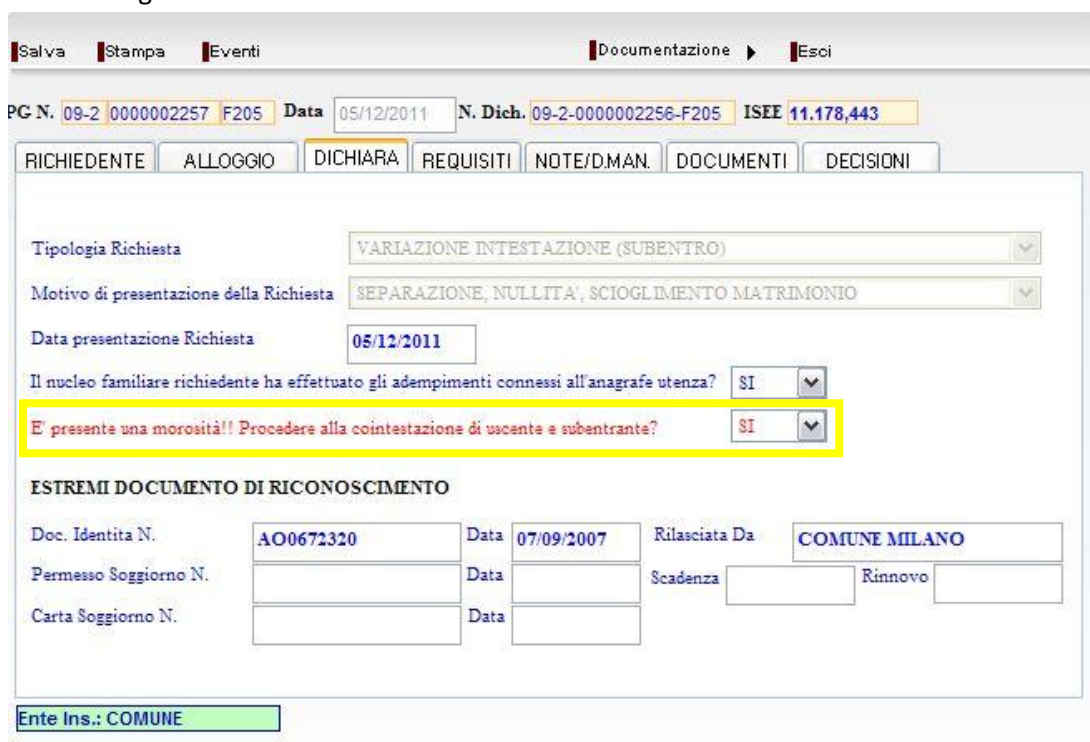
Prossima Emissione: 2011/Maggio

Figura 24

2. Ampliamento: l'obiettivo ultimo legato a tale tipologia di domanda è analogo a quello previsto per la domanda di revisione canone; l'aggiunta di uno o più componenti comporterà infatti un variazione del canone di locazione. A differenza della domanda di revisione canone, però, tale adeguamento avrà valore a partire dal primo gennaio dell'anno successivo alla data di presentazione della richiesta. Ad operazione effettuata, come nel caso precedente, dopo l'aggiornamento automatico del contratto, nel Tab Schema Bollette relativo all'anno successivo sarà possibile riscontrare la variazione del canone legata all'ampliamento del nucleo familiare oltre che il Tab Conduttore aggiornato con i nuovi componenti.

3. Variazione Intestazione (Subentro): l'autorizzazione alla variazione di intestazione del contratto aggiorna i dati relativi ai componenti del nucleo familiare. In particolare, viene assegnato all'intestatario della domanda il ruolo di "INTE" (intestatario) del contratto con data di inizio corrispondente alla data di presentazione della domanda; mentre il vecchio intestatario passa da tipologia occupante "INTE" a quella di "EXINTE" (ex-intestatario) con data di fine pari al giorno prima della data in cui è stata creata l'istanza.

Nel caso in cui venissero riscontrate morosità legate allo specifico rapporto di utenza, si procede, se la causa non è il decesso, alla *cointestazione* di uscente e subentrante. (Per questo caso particolare nel Tab Dichiarazioni della domanda sarà visualizzata un'etichetta, seguita da una combobox, come mostra la figura 25.



Salva Stampa Eventi Documentazione Esci

PG N. 09-2 0000002257 F205 Data 05/12/2011 N. Dich. 09-2-0000002256-F205 ISEE 11.178,443

RICHIEDENTE ALLOGGIO **DICHIARA** REQUISITI NOTE/D.MAN. DOCUMENTI DECISIONI

Tipologia Richiesta: VARIAZIONE INTESTAZIONE (SUBENTRO)

Motivo di presentazione della Richiesta: SEPARAZIONE, NULLITA', SCIoglimento MATRIMONIO

Data presentazione Richiesta: 05/12/2011

Il nucleo familiare richiedente ha effettuato gli adempimenti connessi all'anagrafe utenza? SI

E' presente una morosità!! Procedere alla cointestazione di uscente e subentrante? SI

ESTREMI DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO

Doc. Identità N.	AO0672320	Data	07/09/2007	Rilasciata Da	COMUNE MILANO
Permesso Soggiorno N.		Data		Scadenza	
Carta Soggiorno N.		Data		Rinnovo	

Ente Ins.: COMUNE

Figura 25

4. Cambio Intestazione (Voltura): l'operazione che conclude tale procedimento consiste nella creazione di un nuovo contratto di locazione in stato "bozza" nel quale vengono caricate tutte le informazioni sulla base del precedente contratto ormai chiuso. Il titolare del nuovo contratto coincide con l'intestatario della domanda (di norma persona non facente parte del nucleo familiare

Prima della visualizzazione e quindi della stampa di alcuni moduli si aprirà una piccola maschera per l'inserimento del numero di protocollo, necessario per l'invio tramite posta (figura 28).

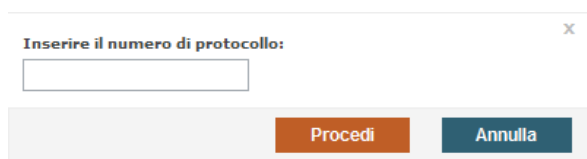


Figura 28

L'operatore che intende stampare uno dei moduli dovrà inserire il codice nell'apposito spazio e poi cliccare su Procedi oppure su Annulla per non proseguire nell'operazione.

Tutta la modulistica necessaria nelle varie fasi del procedimento, sarà generata e quindi visualizzabile in funzione della tipologia della domanda e del soddisfacimento di alcune condizioni. Di seguito vengono elencati tutti i documenti legati a ciascuna tipologia di domanda con il criterio adottato per la loro visualizzazione.

- **REVISIONE CANONE**

- 1) *Ricezione Richiesta.* Tale modello viene creato dal sistema nel caso in cui la domanda venisse presentata di persona (ovvero se al momento della creazione si sceglie come modalità di presentazione della richiesta "di persona" piuttosto che "a mezzo posta"). Rappresenta il primo modello associato alla presentazione della domanda.
- 2) *Richiesta Doc. Mancante.* Questo documento costituisce la richiesta integrativa prodotta nel caso in cui la documentazione necessaria per l'inoltro della richiesta non fosse completa. Nel sistema è sufficiente aver inserito anche un solo documento mancante (Scheda *Note/Doc.Mancante* della domanda) per visualizzare il modello corrispondente.
- 3) *Avvio Procedimento.* Rappresenta la comunicazione che viene inviata al richiedente nel momento in cui si è in possesso di tutti i documenti necessari per poter quindi avviare il procedimento. Tale modello potrà essere scaricato se nel Tab specifico (*Doc Allegati*) è stato selezionato almeno un documento; un messaggio avviserà l'operatore in tal senso.
- 4) *Comunicazione Esito Negativo.* Tale modello è legato alla logica delle decisioni. Se nella prima fase di attuazione la domanda non venisse accolta, verrà automaticamente generato il modello legato all'esito negativo della richiesta.
- 5) *Comunicazione Esito Negativo Riesame.* Dopo la comunicazione di mancato accoglimento, nell'ultima fase, l'operatore può modificare la decisione iniziale accogliendo la domanda oppure no. Per questa seconda condizione viene generato il suddetto documento che rappresenta la conferma di esito negativo, provvedimento definitivo, da inviare al richiedente.

- AMPLIAMENTO

- 1) *Stato di famiglia Ospite*. Tale documento rientra nella documentazione necessaria da allegare alla domanda. Esso viene generato automaticamente dal sistema ed è sempre disponibile per il download.
- 2) *Richiesta Doc. Mancante*. Modello per la formalizzazione della richiesta integrativa che sarà possibile visualizzare soltanto nel caso in cui non venisse allegata tutta la documentazione necessaria (presenza di almeno un documento nel Tab specifico).
- 3) *Convivenza More Uxorio*. Il modello è visibile e quindi stampabile solo nel caso in cui la richiesta di ampliamento fosse per “convivenza more uxorio”.
- 4) *Convivenza per Assistenza*. La presenza invece di tale documento è legata alla richiesta di ampliamento nel caso di convivenza finalizzata ad assistenza.
- 5) *Avvio Procedimento*. Unitamente alla documentazione presentata deve essere inviato al richiedente tale modello che rappresenta l’avvio del procedimento.
- 6) *Esito Positivo*. Tale modello viene generato nel caso in cui la domanda, sottoposta a decisione, venisse accolta (decisione che in ogni caso potrà essere cambiata).
- 7) *Esito Negativo*. Rappresenta invece il modello generato qualora l’esito della fase di attuazione, che precede il provvedimento definitivo, fosse negativo.

- VARIAZIONE INTESTAZIONE (SUBENTRO)

- 1) *Domanda di subentro*. La ricezione della richiesta viene redatta su tale modulo e necessita di avere almeno un documento allegato affinché possa venir visualizzato e quindi stampato.
- 2) *Perm. Requisiti per Rinunciante*. Tale modello viene generato e visualizzato se la causa generante il processo fosse quella di “Rinuncia del titolare”.
- 3) *Sopralluogo*. Il modello viene utilizzato dall’operatore per le operazioni di verifica dei requisiti fondamentali ai fini della creazione della domanda. E’ quindi sempre visibile unitamente al documento ad esso collegato, *Comunicaz. Sopralluogo*, che rappresenta la comunicazione da inviare al richiedente riguardo il sopralluogo svolto.
- 4) *Esito Positivo* e *Esito Positivo Commissariato*. Entrambi i modelli sono resi visibili se l’esito della prima decisione presa dall’operatore è positivo.
- 5) *Esito Positivo Direzione Crediti*. Tale modello, legato sempre all’esito positivo della domanda, viene generato solamente se per il contratto di locazione ci fossero delle morosità.
- 6) *Comunicaz. Commissario di Governo*. Per gli alloggi riservati alle Forze Dell’Ordine rappresenta il modello che deve essere inviato (sempre in caso di esito positivo) all’ufficio amministrazione utenza per l’informazione al commissario di governo.
- 7) *Esito Negativo*. Costituisce un avviso da inviare al richiedente per comunicare l’esito negativo della richiesta permettendo altresì di presentare le dovute osservazioni per l’eventuale riesame della domanda.
- 8) *Esito Positivo Riesame*. Se dopo la ricezione delle osservazioni l’operatore decidesse di accogliere la domanda verrà visualizzato tale modello per mezzo del quale verrà data comunicazione al richiedente.

- 9) *Esito Negativo Riesame*. La conferma dell'esito negativo invece genera tale documento informando l'interessato del provvedimento definitivo secondo il quale la richiesta sarà respinta.


- CAMBIO INTESTAZIONE (VOLTURA)

- 1) *Ricezione Richiesta*. Tale modello costituisce la richiesta formale che dà avvio al procedimento. Viene reso visibile soltanto nel caso in cui la domanda venisse presentata di persona dal richiedente.
- 2) *Avvio Procedimento*. E' la comunicazione che viene inviata al richiedente nel momento in cui risultano esser presenti tutti i documenti necessari per poter avviare il procedimento. Tale modello, sempre visibile, richiede per poter essere scaricato la presenza di almeno un documento come allegato; un messaggio avviserà l'operatore in tal senso.
- 3) *Sopralluogo e Comunicaz. Sopralluogo*. Entrambi i modelli, tra loro collegati, sono sempre visibili per l'eventuale verifica da parte dell'operatore della permanenza dei requisiti richiesti per la specifica domanda.
- 4) *Esito Positivo e Esito Negativo*. La visualizzazione di questi modelli è legata alla fase di attuazione della domanda a seconda della scelta effettuata dall'operatore preposto a questo compito (decisione Accolta o Non Accolta).
- 5) *Esito Positivo Riesame e Esito Negativo Riesame*. Nella fase di Ricezione delle Osservazioni (riesame della domanda) il provvedimento definitivo può autorizzare il cambio di intestazione per cui sarà visibile il primo documento, in caso invece di conferma della decisione iniziale "non accolta" sarà visualizzato il modello *Esito Negativo Riesame Con Osservazioni* e *Esito Negativo Riesame Senza Osservazioni* in base alla presentazione o meno delle osservazioni da parte del richiedente.


- OSPITALITA'

- 1) *Richiesta di Ospitalità (generica, badanti, esigenze scolastiche)*. Rappresenta il modello sottoscritto dal titolare della domanda ed è reso visibile uno piuttosto che l'altro a seconda della causa che genera il processo.
- 2) *Autocertificazione Stato di Famiglia*. Tale documento, facendo parte della modulistica necessaria per l'inoltro della domanda, è sempre visibile e scaricabile come per la domanda di ampliamento.
- 3) *Richiesta Doc. Mancante*. Costituisce la richiesta di integrazione dei documenti mancanti, presente nell'elenco dei modelli nel caso in cui mancasse anche solo uno di questi.
- 4) *Avvio del Procedimento*. Modello analogo per tutte le tipologie di domanda. Costituisce la richiesta formale attraverso cui si comunica al richiedente l'avvio del procedimento.
- 5) *Sopralluogo e Comunicaz. Sopralluogo*. Per verificare la situazione abitativa del nucleo del richiedente, come per le precedenti domande, l'operatore può utilizzare lo strumento del sopralluogo; pertanto sono presenti i suddetti modelli, sempre visibili e scaricabili.

- 6) *Esito Positivo, Esito Positivo per Badanti, Esito Positivo per Autorizz. scolastica.* In virtù della decisione positiva presa dall'operatore per la concessione dell'ospitalità, il sistema consente la visualizzazione di uno tra questi modelli a seconda sempre della causa scatenante il processo.
- 7) *Esito Negativo.* Il modello viene visualizzato nel caso in cui la domanda non venisse accolta per inviarne comunicazione all'interessato, il quale a sua volta potrà inviare delle osservazioni che potrebbero modificare la decisione finale e definitiva del provvedimento.
- 8) *Esito Positivo Riesame, Esito Positivo Riesame per Badanti, Esito Positivo Riesame per Autorizz. scolastica.* Sottoposta la domanda al riesame, il passo finale riguarda l'emissione del provvedimento definitivo. La visualizzazione di uno dei tre modelli (uno esclude l'altro in base al tipo di ospitalità) è legata all'esito positivo dell'ultima fase del procedimento.
- 9) *Esito Negativo Riesame Con Osserv. ed Esito Negativo Riesame Senza Osserv.* Tali modelli vengono visualizzati se l'esito definitivo della domanda dovesse confermare la prima decisione, sia nel caso siano pervenute delle osservazioni da parte del richiedente, sia in caso contrario.

N.B. la visualizzazione della documentazione (modelli scaricabili o meno) è dinamica in quanto, come spiegato sopra, dipende dal verificarsi o meno di specifiche condizioni; per questa ragione soltanto dopo aver cliccato sul pulsante  **Salva** il menù a discesa "Documentazione" verrà aggiornato..

3.6 Memorizzazione eventi

Nel sistema sono memorizzate le operazioni più rilevanti che vengono effettuate nel corso della gestione di una domanda, dalla creazione all'eventuale autorizzazione. La memorizzazione di tali operazioni crea una serie di eventi ciascuno di essi legato all'esecuzione di una particolare azione. In qualsiasi momento sarà possibile visualizzare l'elenco di tutti gli eventi associati ad una data domanda attraverso l'apposito pulsante  **Eventi** presente nella maschera. Verrà creato un report contenente l'elenco di tutti gli eventi con la relativa data/ora, il nome utente dell'operatore che ha eseguito la specifica operazione e lo stato in cui si trova la domanda (figura 29).

ELENCO EVENTI DOMANDA

DATA ORA	DESCRIZIONE	OPERATORE	STATO DOMANDA
22/12/2011 15.44.57	F203 - RIESAME NON ACCOLTO	*	In Graduatoria
22/12/2011 15.44.04	F193 - INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE MANCANTE	*	In Graduatoria
22/12/2011 15.42.38	F201 - RICHIESTA SOTTOPOSTA A RIESAME	*	In Graduatoria
22/12/2011 15.41.24	F194 - INSERIMENTO DOCUMENTI ALLEGATI	*	In Graduatoria
22/12/2011 15.36.28	F37 - ISTRUTTORIA COMPLETA	*	Respinta
22/12/2011 15.36.28	F191 - CALCOLO ISEE	*	Respinta
22/12/2011 15.36.28	F02 - RICHIESTA ACCETTATA	*	Respinta
22/12/2011 15.36.27	F133 - STAMPA DOMANDA	*	Respinta
22/12/2011 15.24.56	F191 - CALCOLO ISEE	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.24.26	F133 - STAMPA DOMANDA	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.24.01	F200 - DECISIONE RIFIUTATA	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.22.23	F198 - RICHIESTA SOTTOPOSTA A DECISIONE	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.22.06	F57 - RICHIESTA NON ACCETTATA	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.22.06	F37 - ISTRUTTORIA COMPLETA	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.22.06	F191 - CALCOLO ISEE	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.22.06	F133 - STAMPA DOMANDA	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.18.22	F193 - INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE MANCANTE	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.17.01	F194 - INSERIMENTO DOCUMENTI ALLEGATI	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.16.34	F193 - INSERIMENTO DOCUMENTAZIONE MANCANTE	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.16.08	F195 - INSERIMENTO OSPITE TEMPORANEO	*	In Istruttoria
22/12/2011 15.12.37	F190 - CREAZIONE NUOVA DOMANDA	*	In Formalizzazione

TOTALE EVENTI TROVATI: 21
Figura 29