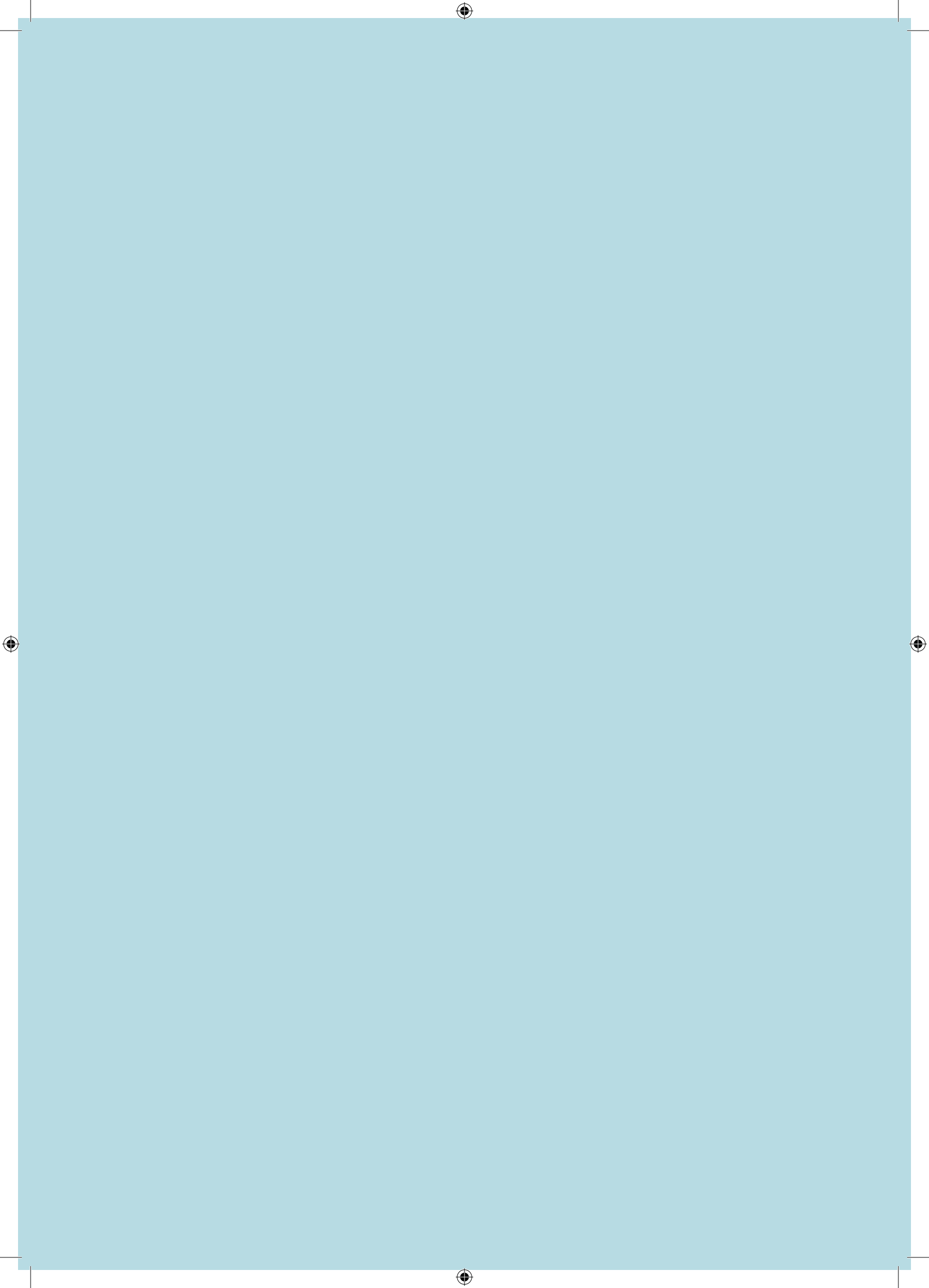


**BILANCI DI  
SOSTENIBILITÀ**

**2014  
2015**







# INDICE

<b>6</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>
<b>10</b>	<b>O1 L'AZIENDA</b>
11	1.1 <i>chi siamo</i>
11	1.2 <i>la missione</i>
11	1.3 <i>la visione</i>
<b>12</b>	<b>O2 COSA FACCIAMO</b>
13	2.1 <i>le attività principali</i>
13	2.2 <i>le attività complementari</i>
<b>10</b>	<b>O3 I VALORI</b>
<b>16</b>	<b>O4 GLI OBIETTIVI</b>
<b>20</b>	<b>O5 GOVERNANCE DELL'ENTE</b>
21	5.1 <i>l'organigramma</i>
22	5.2 <i>gli organi societari</i>
22	5.3 <i>gli standard di qualità</i>
<b>24</b>	<b>O6 ACER IN NUMERI</b>
25	6.1 <i>il patrimonio in gestione</i>
26	6.2 <i>la distribuzione degli alloggi</i>
28	6.3 <i>il bilancio di esercizio</i>
29	6.4 <i>gli investimenti</i>
<b>30</b>	<b>O7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI</b>
<b>32</b>	<b>O8 ACER PER I SOCI</b>
33	8.1 <i>progettazioni, cantieri e realizzazioni</i>
33	8.2 <i>manutenzione</i>
36	8.3 <i>canoni</i>
37	8.4 <i>cessioni</i>
37	8.5 <i>attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci</i>

<b>40</b>	<b>09 ACER PER GLI UTENTI</b>
341	9.1 la tipologia di utenza
44	9.2 le assegnazioni e le mobilità
46	9.3 il trend di assegnazione degli ERP
46	9.4 i dati sulla conflittualità
47	9.5 la gestione dell'utenza
47	9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa
47	9.7 il beneficio economico per l'utente
50	9.8 morosità
52	9.9 servizi di intervento manutentivo
53	9.10 la relazione con l'utente
54	9.11 le attività di comunicazione e relazione
55	9.12 la mediazione sociale
56	9.13 la soddisfazione dell'utenza
57	9.14 focus sui servizi manutentivi
57	9.15 la soddisfazione dei Comuni
<b>60</b>	<b>10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ</b>
61	10.1 sostenibilità ambientale ed energetica
62	10.2 l'impatto sociale
63	10.3 concorso fotografico
<b>64</b>	<b>11 ACER PER I DIPENDENTI</b>
65	11.1 la composizione del personale
67	11.2 le assenze dal lavoro dipendente
<b>68</b>	<b>12 PROGETTI IN CORSO</b>
69	12.1 Alloggi di via G. Bianchi
69	12.2 ACER al Salone del Restauro 2016
69	12.3 L'agente accertatore
<b>70</b>	<b>CONCLUSIONI</b>





# PRESENTAZIONE

## IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ACER FERRARA



Il Presidente Daniele Palombo



Il Direttore Diego Carrara

A due anni dal primo Bilancio di Sostenibilità, ACER Ferrara scatta una nuova foto su se stessa e sul patrimonio che gestisce, per conto dei Comuni del territorio, per verificare se la sostenibilità delle proprie azioni si è mantenuta intatta, di fronte ai cambiamenti esterni che continuano in maniera incessante.

Tutto questo mentre è in corso nel nostro paese la consultazione pubblica in vista del recepimento della Direttiva Europea che obbliga le grandi aziende di interesse pubblico a redigere il Bilancio di Sostenibilità. Questi soggetti saranno obbligati, in applicazione della direttiva n.95/2014, a rendicontare – come già avviene con il bilancio economico – una serie di informazioni non finanziarie sulle proprie attività, in termini di sostenibilità ambientale, sociale, ecc. Questa direttiva europea sarà in applicazione dal 2017 e sarà un elemento ulteriore di qualificazione del sistema delle aziende pubbliche, grandi o piccole che siano.

Aver anticipato di qualche anno le indicazioni di questa Direttiva europea dimostra come ACER Ferrara si sia orientata, da tempo, sulla strada giusta "della trasparenza delle informazioni di carattere non finanziario", convinta della responsabilità sociale delle imprese, intesa come *"responsabilità delle imprese per il loro impatto sulla società"*.

E come già accaduto in passato – quando ACER Ferrara scelse, tra i primi enti pubblici, di avviare i processi di certificazione della



qualità – l'obiettivo perseguito è sempre lo stesso: il miglioramento continuo dei servizi offerti a tutti coloro che si rivolgono a questa Azienda.

Dall'altra parte, gli stessi fattori di sostenibilità devono confrontarsi con i nuovi compiti che ci vengono richiesti dai nostri riferimenti Istituzionali – i Comuni, le Provincie, la Regione – ma anche e soprattutto dagli utenti, che rimangono coloro con cui, ogni giorno, ci misuriamo per dare risposte ai loro bisogni in continua evoluzione. Mai come in questi anni la società europea e quella italiana stanno cambiando, sull'onda di veri e propri mutamenti epocali legati ad esempio alla crisi economica, all'immigrazione e ai cambiamenti climatici.

Oggi la domanda di alloggi ERP è in forte aumento e la Regione, in accordo con i Comuni, sta modificando i criteri di accesso agli alloggi popolari per rendere più equa la loro assegnazione, allargando l'area di decadenza per i nuclei più benestanti. Questo però presuppone che coloro che dovranno uscire dal sistema ERP (fra cui molti anziani) possano trovare una adeguata e sostenibile risposta all'esterno, per esempio in alloggi di Edilizia Residenziale Sociale.

Il disagio abitativo, importante anche nella nostra Regione, ha dei numeri significativi, come le 35.000 domande inevase di ERP, soprattutto dopo la crisi del 2008 che perdura ancora. Per tentare concretamente di offrire una risposta a questo nuovo bisogno di casa in affitto, crediamo che le istituzioni – in particolare la Regione e le ACER –

possano programmare e stanziare, con continuità, risorse sia per l'ERP sia per l'ERS, indirizzandole a raggiungere almeno 3 obiettivi:

### 1 rispondere a un fabbisogno crescente di casa

proveniente soprattutto dai nuclei a redditi più bassi, quali giovani coppie, anziani soli, giovani single e immigrati;

### 2 produrre una riqualificazione del patrimonio abitativo pubblico

sempre più vecchio e bisognoso di manutenzioni (così come sta avvenendo con i fondi nazionali, oltre 4 milioni per Ferrara dei 35 su base regionale) rendendolo pienamente efficiente e agendo anche su progetti di riqualificazione urbana delle città e dei piccoli centri, di cui crediamo ci sia un gran bisogno;

### 3 rilanciare l'attività edilizia,

secondo i nuovi modelli di sostenibilità ambientale, di antisismica e di efficienza energetica, in perfetta sintonia con lo "stimolo" proveniente dalla Regione stessa che, attraverso il suo *Piano per il Lavoro*, promuove quelle azioni che possano contribuire alla creazione di nuovi posti di lavoro e di innovazione.

A tal proposito, in questi ultimi 10 anni, su importanti progetti di

riqualificazione come il recupero del quartiere Barco a Ferrara, Piazza Roma a Comacchio, Palazzo Remy a Mesola, ACER Ferrara ha investito insieme ai Comuni della provincia di Ferrara e alla Regione somme importanti che sfiorano i 100 milioni di euro.

Siamo stati uno strumento utile del – e per – il territorio, almeno così crediamo: una stazione appaltante per realizzare gli investimenti nell'economia locale e regionale.

La diversificazione delle nostre attività, che si riproduce anche nel Sistema regionale delle Aziende Casa Emilia-Romagna (così come prevede la Legge Regionale del settore) ci ha consentito di operare con soggetti pubblici e privati, per esempio nella fase della ricostruzione del patrimonio pubblico post sisma, che verrà completato entro i primi mesi del 2017.

Investimenti importanti quelli realizzati e in corso, in linea con i criteri di sostenibilità sociale, economica e ambientale che da tempo ci siamo dati.

L'incremento dei servizi offerti ai nostri utenti e ai Comuni si è tradotto, ad esempio, negli sportelli in loco che abbiamo aperto nel Comune di Comacchio, in quelli dell'Unione Terre e Fiumi e più di recente nel Comune di Cento, per rispondere alle richieste del pubblico riducendo la necessità di spostamenti in auto e con i mezzi verso la città capoluogo, per raggiungere la nostra sede. L'obiettivo per i prossimi anni è

di aumentare il numero di enti locali disposti ad andare in questa direzione.

L'attività edilizia degli ultimi 3 anni, in accordo con le amministrazioni comunali, è stata caratterizzata dalla scelta di non rinunciare a nuove costruzioni, ma di farlo in un regime di **massima sostenibilità nell'uso dei suoli e nella durata dei cantieri**, così da minimizzare l'impatto delle lavorazioni sul quartiere in cui si svolgono i lavori. Pensiamo in particolare all'esperienza del cantiere di via Gustavo Bianchi, appena ultimato, ma anche a quelli di via Gatti Casazza e Grosoli nel quartiere Barco a Ferrara, nonché a quello di Piazza Roma a Comacchio.

Tutti questi interventi edilizi sono avvenuti su immobili preesistenti, innanzitutto adeguandoli dal punto di vista statico, dove necessario e possibile, soprattutto dopo il terremoto del 2012, e in seguito rendendoli efficienti (classe A o B) dal punto di vista energetico, attraverso progetti di demolizione e ricostruzione. Come nel caso dell'ERS di via G. Bianchi dove, possiamo dire, si è attivato un processo completo di rigenerazione urbana.

Anche internamente l'Azienda ha costruito un suo **percorso verso la sostenibilità**, che si concretizza, ormai da alcuni anni, negli investimenti strutturali per abbassare i consumi generali della propria sede (impianto fotovoltaico e sostituzione del sistema di illuminazione tradizionale con quello a Led). Si affermano inoltre, all'interno degli ambienti di lavoro, nuove prassi comportamentali sul tema del risparmio energetico, utilizzando, oltre al vademecum per i corretti comportamenti aziendali, anche una sorta di programma promosso dall'Unione Europea chiamato Save@work. Questo intervento prevede un'assunzione

di responsabilità di tutti i dipendenti che propongono azioni, da mettere in pratica, per abbattere i consumi di energia e rendere migliore la vita nell'ambiente di lavoro.

Ma, soprattutto, il percorso di sostenibilità economica praticato da ACER Ferrara si concretizza nella scelta di destinare tutte le risorse ricavate dall'attività del cosiddetto "settore non ERP" verso l'Edilizia Residenziale Pubblica.

A questa scelta possiamo aggiungere la capacità aziendale di gestire con efficienza i costi generali di funzionamento, cosa che consente di destinare un'alta percentuale di risorse ricavate dai canoni di locazione a favore della manutenzione del patrimonio residenziale pubblico dei Comuni.

Rispetto al precedente bilancio di sostenibilità abbiamo consolidato le collaborazioni e le attività di servizio, in sinergia con le amministrazioni locali, passando da convenzioni/ concessioni di durata quinquennale a quelle di durata decennale, con l'impegno al quinto anno di verificarne l'efficacia, al fine della sua prosecuzione.

In questo modo l'Azienda, potendo contare su una maggiore durata del rapporto di servizio, può valutare anche la possibilità di effettuare investimenti significativi, ammortizzandone i costi in un tempo più lungo.

Come si vede la sostenibilità, nelle sue declinazioni sociale, ambientale ed economica, è divenuta per ACER Ferrara una costante di processo che cerchiamo di applicare a tutte le azioni interne ed esterne, le quali comportano un impatto sul territorio, sui nostri riferimenti istituzionali, sulla nostra utenza.

Siamo convinti che questo strumento di misurazione e di autovalutazione della nostra

capacità produttiva e della nostra professionalità abbia contribuito (e possa contribuire ancora) a migliorare e a qualificare, dal punto di vista della sostenibilità e della trasparenza verso l'esterno, tutta la nostra attività.

Consegniamo quindi il nostro secondo Bilancio di Sostenibilità nelle mani dei nostri referenti istituzionali e dei nostri utenti, sempre più convinti di continuare anche in futuro su questa strada.

Siamo soddisfatti di aver anticipato le indicazioni europee in materia di rendicontazione, avendo intuito che non si trattava di un ulteriore obbligo cui adempiere ma di una opportunità per migliorare processi già in atto, creando valore per la Comunità Locale.

20/5/2016

*Il Presidente Daniele Palombo  
Il Direttore Diego Carrara*







# 01 L'AZIENDA



## 1.1 CHI SIAMO

ACER Ferrara (Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Ferrara) nasce per effetto della Legge Regionale n. 24 dell'8 agosto 2001<sup>1</sup>, a seguito della quale gli IACP sono stati trasformati in un nuovo soggetto dotato di diversa natura giuridica: le Aziende Casa Emilia-Romagna.

ACER è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. La sua attività è disciplinata dalla suddetta Legge Regionale e dal codice civile. La titolarità di ACER è conferita alla Provincia e ai Comuni ferraresi, i quali la esercitano nell'ambito della Conferenza degli Enti, composta dal Presidente della Provincia e dai Sindaci dei Comuni. Alla Provincia compete una quota pari al 20 per cento del valore patrimoniale netto di ACER; la restante quota è conferita ai Comuni, in proporzione al numero dei loro abitanti. ACER costituisce lo "strumento" del quale Comuni e Provincia si possono avvalere per la gestione unitaria del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) e per l'esercizio delle proprie funzioni nel campo delle politiche abitative. La recente Legge Regionale n. 24 del 13 dicembre 2013 ha integrato la disciplina del 2001, confermando sostanzialmente l'impianto della materia.



## 1.2 LA MISSIONE

Se idealmente si considera l'intera parabola delle politiche abitative nella nostra Provincia, non può sfuggire la graduale evoluzione che, nel corso dei suoi oltre ottant'anni di vita, ha profondamente trasformato l'Istituto Autonomo Case Popolari di allora. Inizialmente si trattava di un soggetto impegnato prevalentemente nell'attività di gestore del proprio patrimonio; oggi ACER è sempre più uno strumento dei Comuni e per il territorio, capace di promuovere interventi di recupero – non esclusivamente di tipo edilizio ma anche urbanistico – in grado di ridare dignità e funzionalità ad interi comparti del tessuto urbano.

Inoltre ACER è costantemente impegnata a soddisfare, anche in forme nuove, il fabbisogno abitativo della popolazione, in particolare di quella più fragile, coniugando questa mission sociale con la "qualità dell'abitare", che passa attraverso la sostenibilità ambientale e la sostenibilità economica.

## 1.3 LA VISIONE

La sfida che oggi l'Azienda vuole raccogliere consiste da un lato nel saper immaginare e tradurre nel concreto strategie innovative nel settore delle politiche abitative, al servizio dei Comuni e, dall'altro, nel saper agire in connessione sempre più stretta con imprese private, che operano nel settore edilizio. ACER Ferrara è pronta per questa sfida, consapevole che gestire il patrimonio di edilizia residenziale pubblica non significa solo erogare un servizio socio-assistenziale alle famiglie degli assegnatari, ma anche attivare un vero e proprio "volano" di sviluppo del contesto urbano e, naturalmente, di quello sociale ed economico.

<sup>1</sup> Legge Regionale n. 24 dell'8 agosto 2001, riguardante la "Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo"



# O2

## COSA FACCIAMO





## 2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

I Comuni del territorio ferrarese, la Provincia di Ferrara e gli altri enti pubblici presenti sul territorio si avvalgono dell'attività di ACER Ferrara attraverso la stipula di apposite convenzioni/concessioni, che stabiliscono i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione dei medesimi, oltre ai proventi derivanti dalle attività.

Le convenzioni di durata quinquennale scadute il 31/12/2014 sono state sostituite con altre convenzioni/concessioni della durata di 5 anni, rinnovabili di altri 5 anni previa verifica, stante il potenziamento delle attività garantite da ACER, che comportano anche una programmazione più importante in termini di risorse impiegate.

Le attività che ACER svolge su convenzione si possono riassumere come segue:

- » gestione di patrimoni immobiliari, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), la loro manutenzione nonché gli interventi di recupero e qualificazione degli stessi;
- » fornitura di servizi tecnici relativi alla programmazione, progettazione, affidamento e realizzazione di interventi edilizi e urbanistici, anche attraverso programmi complessi;
- » gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative rappresentate dalle famiglie non in grado di rivolgersi al libero mercato delle locazioni;
- » prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi ERP e di abitazioni in locazione.

## 2.2 LE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

Come previsto da Statuto, e come meglio dettagliato negli allegati D ed E delle convenzioni/concessioni gestionali in vigore da gennaio 2015, con i Comuni della Provincia, ACER ha inoltre facoltà di svolgere – sempre sulla base di apposite convenzioni – attività aggiuntive, sia a favore di soggetti pubblici sia di privati, quali ad esempio:

- » realizzazione di interventi edilizi mediante l'acquisto, la costruzione ed il recupero di immobili anche attraverso programmi integrati, di recupero urbano, utilizzando risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici o privati, nel rispetto della legislazione urbanistica ed edilizia vigente;
- » progettazione di programmi integrati, di recupero urbano, di edilizia residenziale o realizzazione di opere di edilizia residenziale e sociale e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o di privati;
- » realizzazione di nuove costruzioni e recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegati a programmi di edilizia con finalità sociale;
- » svolgimento, a favore di soggetti privati, delle attività elencate, nelle forme contrattuali di diritto civile, secondo criteri di redditività;
- » valorizzazione del patrimonio comunale (di ERP e non ERP);
- » verifica dell'interesse culturale per tutti gli immobili di proprietà del comune, ai sensi del D.Lgs. 42/2004 e successive modifiche e integrazioni;

- » servizi afferenti il risparmio energetico;
- » servizio di verifica idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari o rilascio titolo di soggiorno;
- » servizio di verifica delle pratiche edilizie;
- » gestione delle procedure per la cessione in proprietà di aree PEEP già concesse in diritto di superficie e per la ridefinizione dei vincoli (art. 31 L. 448/1998);
- » gestione fondo per l'affitto (L. 431/1998) e altri fondi per la morosità incolpevole;
- » servizio Agenzia Casa.

# O3 I VALORI



ACER si riconosce nei seguenti valori:

- Eguaglianza** l'Azienda, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i clienti eguaglianza di diritti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo. Si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli;
- Imparzialità** l'Azienda si impegna a rispettare ed applicare le normative, i regolamenti ed i contratti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- Continuità** l'Azienda si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi derivanti da cause di forza maggiore si preoccuperà di minimizzare i disagi ai clienti;
- Efficacia ed efficienza** l'Azienda si impegna al miglioramento continuo dei servizi prestati, adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo;
- Partecipazione** l'Azienda favorisce la partecipazione dei clienti, dei loro sindacati e associazioni affinché si possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e si possa collaborare per il loro miglioramento;
- Cortesia e chiarezza** l'Azienda si impegna a porre la massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, cercando di facilitare l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi, e curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni;
- Trasparenza** l'Azienda, in coerenza con le indicazioni nazionali per la pubblica amministrazione, promuove una cultura della trasparenza, attraverso la diffusione dei dati e delle informazioni di interesse pubblico;
- Rispetto dell'ambiente** l'Azienda promuove in tutte le sue attività i principi di sostenibilità e tutela dell'ambiente;
- Valorizzazione delle risorse umane** l'Azienda si impegna nella valorizzazione continua del personale.



# O4 GLI OBIETTIVI



Di seguito gli obiettivi a medio termine di ACER Ferrara.

### **Partecipazione a progetti finanziati**

ACER continua a candidare progetti per intercettare fondi nazionali ed europei dedicati alle tematiche di propria competenza, anche in collaborazione con altri enti. In particolare ACER ha partecipato al Bando Interreg Central Europe (prima call 2015) ottenendo valutazioni positive per il progetto che tuttavia non è stato finanziato, ma verrà ripresentato alla seconda call dell'anno successivo adottando le modifiche suggerite dalla commissione di valutazione.

### **Città universitaria**

Vista la presenza importante degli studenti a Ferrara, ACER perpetua gli investimenti sull'offerta di immobili dedicati alle esigenze abitative di questo target di utenti, anche in collaborazione con l'Università. Oltre allo studentato di via Putinati, sono stati destinati agli studenti alcuni alloggi in zone centrali della città, sono inoltre in costruzione alloggi di social housing in via Gustavo Bianchi.

### **Gestione diretta dei condomini**

Nel corso del biennio 2014-2015 ACER ha consolidato il ruolo di gestore dei servizi comuni in svariati fabbricati ERP, in qualità di "amministratore". Questo progetto è iniziato a fine 2010 con un primo gruppo di 40 fabbricati fino a raggiungere a fine 2015 il numero di 205 amministrazioni dirette in stabili di ERP, non ERP e in un condominio privato a Cento.

L'aumento del numero dei condomini in gestione diretta rappresenta un impegno importante per l'Azienda, poiché richiede una significativa disponibilità di personale e di competenze qualificate; tuttavia si tratta di una scelta giusta, in quanto l'obiettivo di contenere il fenomeno della morosità da quote condominiali si può dire raggiunto: la media di morosità nei fabbricati in gestione diretta è del 12% a fronte del 24% negli altri condomini.

### **Sportelli informativi nei comuni**

ACER ha ampliato il servizio di sportelli informativi in alcuni Comuni della Provincia: oltre a Comacchio, in cui è presente dal 2013, è presente dalla primavera 2015 nei 6 Comuni dell'Unione Terre e Fiumi. Questo consente un'ottimizzazione dei costi per l'Azienda e per le amministrazioni comunali, nonché un miglioramento della capacità di risposta ai bisogni dei cittadini. È prevista un'ulteriore implementazione degli sportelli a seguito di richieste pervenute da altri Comuni.

### **Servizi tecnici prestati ai Comuni e ai privati**

Dopo l'esperienza dell'area ex stazione nel Comune di Cento (che come quella del quartiere Barco, del quartiere Foro Boario, del comparto Ex ATAM a Ferrara e dei Comparti Sant'Agostino e San Carlo a Comacchio negli anni precedenti, rappresenta un esempio di come ACER possa sviluppare un intero progetto urbanistico in tutte le sue fasi) ACER ha curato la realizzazione per conto dei Comuni di:

- » Ferrara: social housing Via Bianchi 43 alloggi;
- » Ferrara: ristrutturazione 36 alloggi Via Bianchi nell'ambito della riqualificazione del quartiere Barco;
- » Ferrara: ristrutturazione 4 alloggi Via Mosti nell'ambito della riqualificazione del quartiere Foro Boario;
- » Mesola: completamento riqualificazione Comparto di Palazzo Remy – 15 alloggi ERP;
- » Bondeno: nuovo Polo Scolastico e alloggi ERP;

- » Voghiera: nuovo Polo Scolastico;
- » Comacchio: ristrutturazione 4 alloggi ERP nell'ambito della riqualificazione del comparto S. Agostino;
- » Comacchio: consulenza per un nuovo piano di Riqualificazione Urbana del Centro Storico nell'ambito dell'elaborazione del Nuovo Piano Strutturale Comunale;
- » Mirabello: studio di fattibilità per la realizzazione di un nuovo Polo Scolastico nell'area del Nido Intercomunale;
- » Comuni colpiti dal sisma 2012: recupero di alloggi del patrimonio ERP danneggiati dall'evento sismico.

### **Verifica di tutti i redditi degli assegnatari**

In una logica di perseguimento della legalità e di maggiore equità, sono proseguiti nel 2014 e 2015 i controlli di tutte le Attestazioni ISE/ISEE degli assegnatari per verificarne la correttezza, incrociando i dati presenti negli archivi INPS con quelli dell'Anagrafe tributaria. Nel corso del 2014 sono state riscontrate non conformità, pari al 6% dei nuclei familiari verificati; mentre quelle riscontrate nel 2015 sono state del 5%. Il totale dei canoni accertati a seguito dei controlli è stato di circa € 330.000 ed ai nuclei familiari irregolari sono state comminate le sanzioni amministrative previste dal codice penale.

### **Agenzia Provinciale per l'emergenza abitativa**

I moduli attualmente attivi del Servizio di Agenzia per la Casa riguardano l'emergenza abitativa (Comune di Ferrara, Servizi socio-sanitari dell'Alto Ferrarese con il Comune di Cento come capofila, ASP Ferrara), l'alloggiamento delle persone sfollate a seguito degli eventi sismici del maggio 2012 (servizio convenzionato con i Comuni del "cratere" sismico) e la "zona grigia" ossia di coloro che pur non rientrando nei criteri per accedere all'ERP hanno disponibilità economiche limitate per il libero mercato degli affitti (servizio convenzionato con la Provincia di Ferrara). Le locazioni attivate all'interno dei moduli per l'emergenza abitativa sono sostenute da fondi di gestione, sia per l'abbattimento dei canoni e/o del costo dei servizi degli assistiti, sia per la copertura dei costi di manutenzione degli alloggi a seguito del rilascio dell'alloggio, e da fondi di garanzia per la copertura di eventuali morosità. Il modulo destinato alla "zona grigia", purtroppo nel nostro territorio non ha prodotto i risultati attesi, per via della difficoltà nell'incrociare la domanda con l'offerta di alloggi: una buona parte dei richiedenti presentava condizioni economiche più consone all'ERP che non al canone moderato, mentre coloro che presentavano una capacità economica non hanno rilevato un'offerta adeguata alle loro esigenze (per ubicazione, caratteristiche dimensionali, ecc.).

### **Creare Comunità**

Consapevole che la casa non è solo un immobile in cui abitare, ma uno spazio in cui vivere e relazionarsi con gli altri, ACER Ferrara ha aumentato l'impegno e le risorse per favorire l'integrazione sociale e la condivisione delle parti comuni. Il Portierato sociale aperto nel quartiere Barco a luglio 2015 rappresenta in tal senso un importante punto di arrivo.



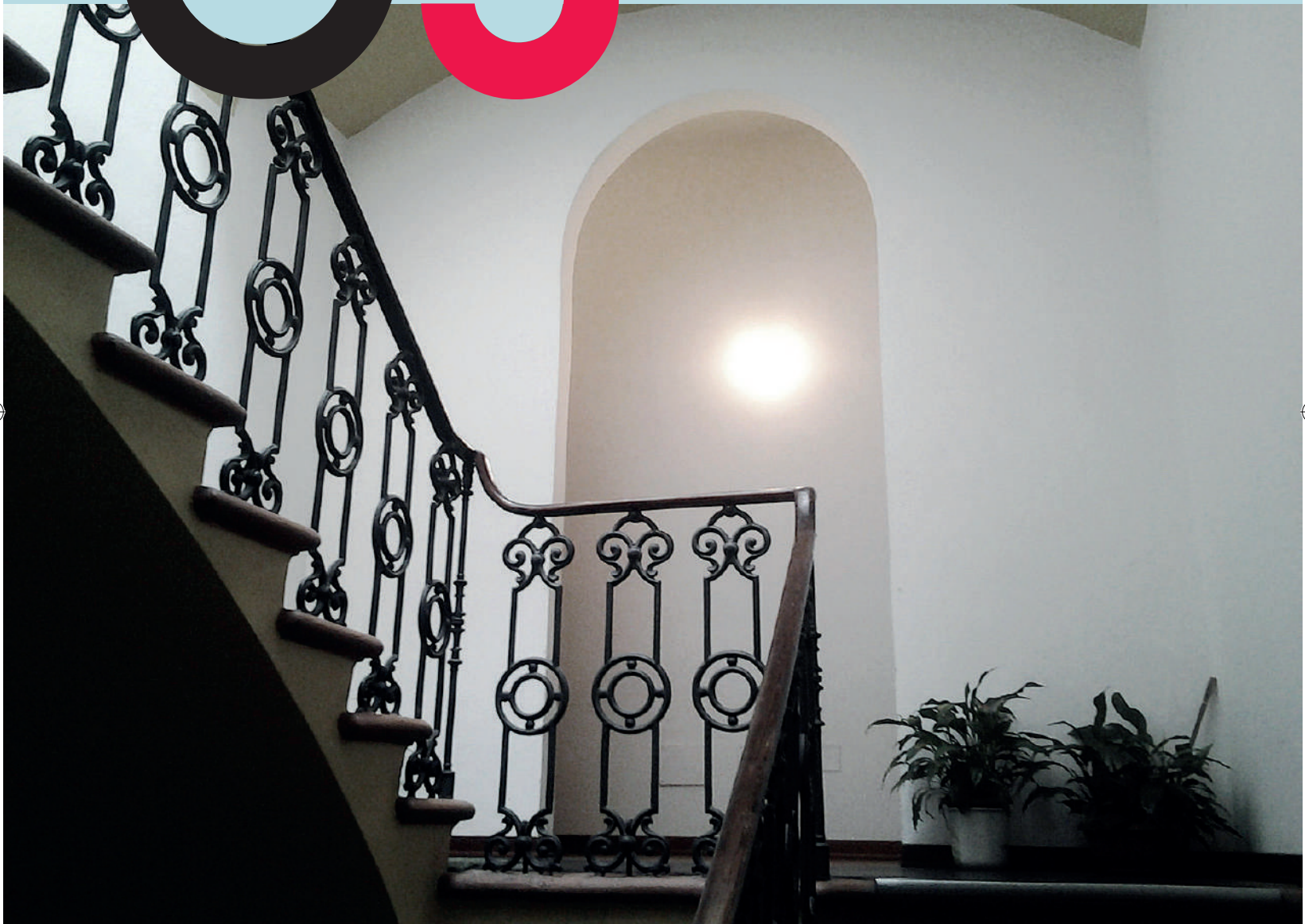




0

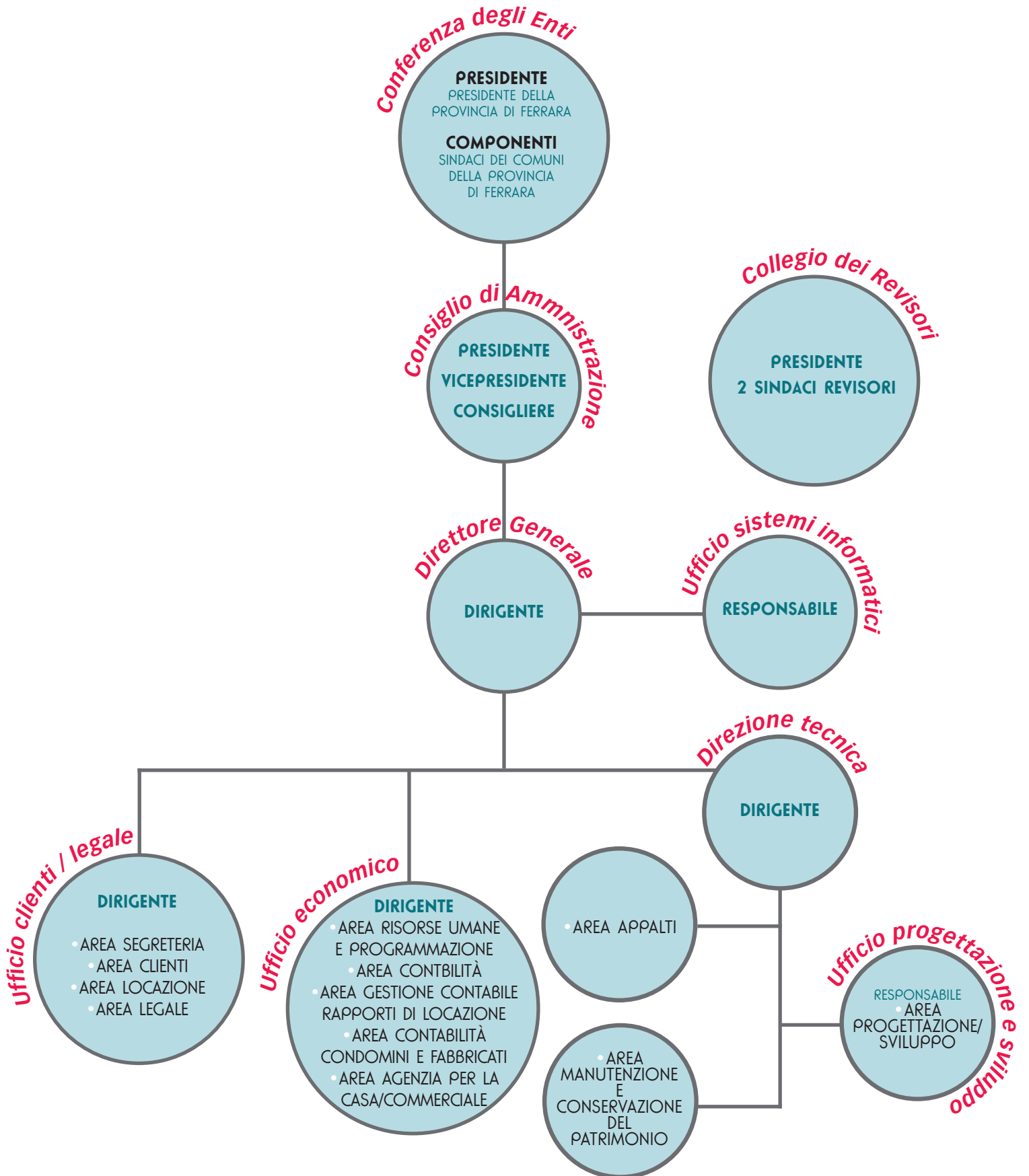
5

# GOVERNANCE DELL'ENTE





## 5.1 L'ORGANIGRAMMA





## 5.2 GLI ORGANI SOCIETARI

Sono **Organi** di ACER:

- » La Conferenza degli Enti
- » Il Consiglio di Amministrazione
- » Il Presidente
- » Il Collegio dei Revisori dei Conti

La **Conferenza degli Enti** è composta dal Presidente della Provincia, che la presiede, e dai Sindaci dei Comuni della Provincia di Ferrara.

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato dalla Conferenza degli Enti, dura in carica cinque anni ed è composto dal Presidente e da altri due componenti: Vice-presidente e Consigliere.

- » Daniele Palombo (Presidente)
- » Piero Fabiani (Vice-presidente)
- » Giulia Bertelli (Consigliere)

Il **Presidente** rappresenta ACER. Convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e sovrintende al funzionamento dell'Azienda.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** dura in carica cinque anni ed è incaricato del controllo interno sulla gestione di ACER. È composto da tre membri effettivi.

- » Dott. Franco Pazi (Presidente)
- » Dott. Luciano Pecorari (componente)
- » Dott. Antonio Susca (componente)



## 5.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ

ACER ha adottato un **Codice Etico** nel quale definisce le norme etico comportamentali, i principi e i valori che ciascun collaboratore, ad ogni livello, è tenuto ad osservare nell'interesse dell'Ente.

Su questa base ACER ha inoltre elaborato un **Modello di organizzazione, gestione e controllo**, inserito nella più ampia politica di sensibilizzazione alla gestione trasparente e corretta dell'Azienda.

A fine 2014 ACER si è dotata del Regolamento del Personale per le assunzioni e progressioni. Inoltre ACER ha conseguito a luglio 2015 il rinnovo della **Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008** dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, ottenuta nel 2002. Per quest'ultimo infatti, l'Azienda possiede le caratteristiche che ne fanno un "sistema ben implementato ed aggiornato in funzione dell'evoluzione delle esigenze aziendali e della normativa di riferimento". Dopo aver attentamente analizzato la documentazione messa a sua disposizione, Bureau Veritas afferma che la Direzione di ACER è risultata in grado di porre in essere un sistema di gestione efficace e completo, conforme alle indicazioni normative del settore ed al riparo da potenziali reclami riguardanti la sua applicazione alla struttura aziendale nel suo complesso.





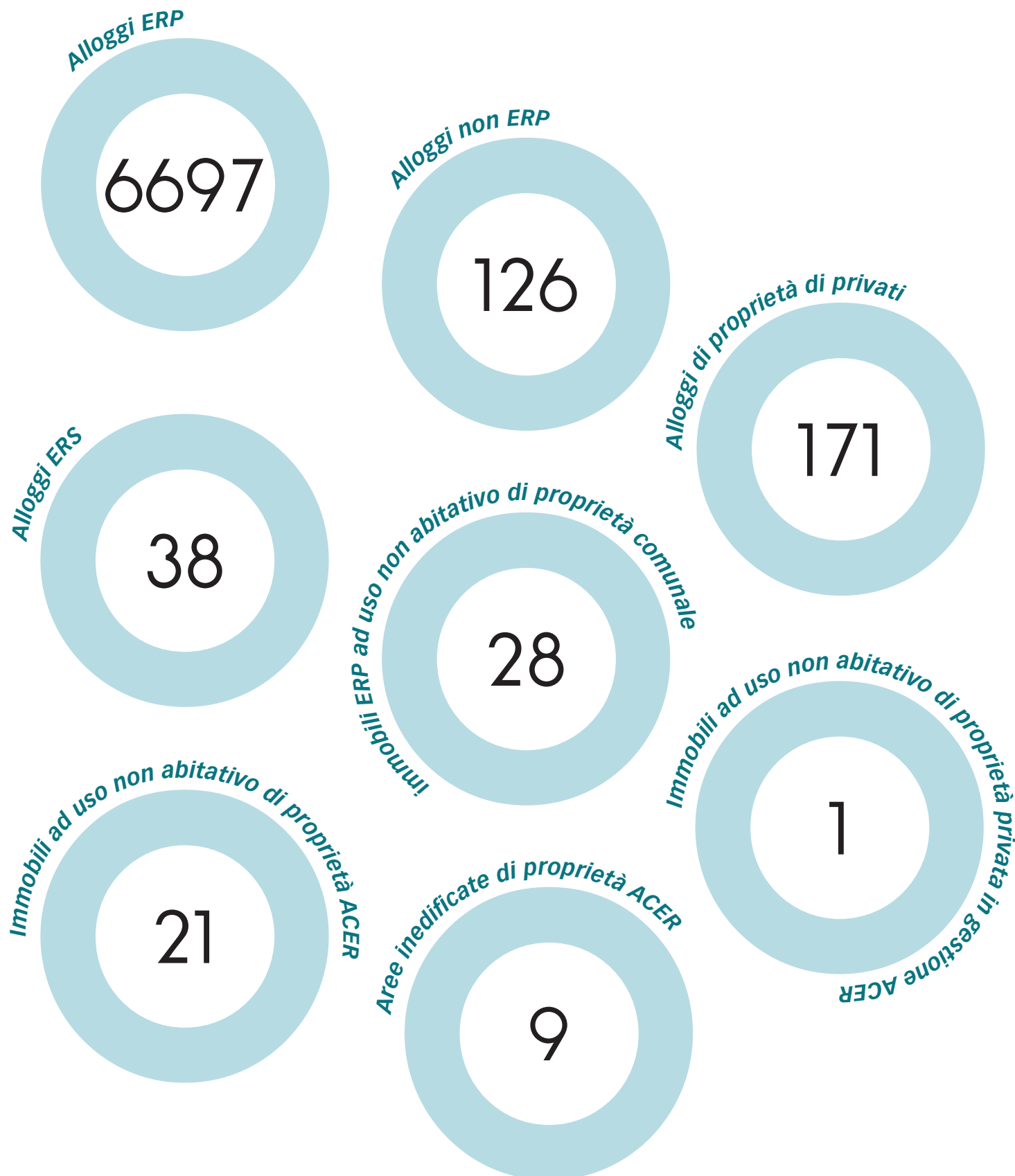


# 06 ACER IN NUMERI



## 6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2015



## 6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

### 1 Argenta

Totale alloggi ERP > 470

Pieni > 407 Vuoti > 63

### 2 Berra

Totale alloggi ERP > 138

Pieni > 133 Vuoti > 5

### 3 Bondeno

Totale alloggi ERP > 182

Pieni > 165 Vuoti > 17

### 4 Cento

Totale alloggi ERP > 286

Pieni > 269 Vuoti > 8

Totale alloggi ERS > 5

Pieni > 5 Vuoti > 0

### 5 Codigoro

Totale alloggi ERP > 129

Pieni > 126 Vuoti > 3

### 6 Comacchio

Totale alloggi ERP > 531

Pieni > 508 Vuoti > 23

### 7 Copparo

Totale alloggi ERP > 226

Pieni > 217 Vuoti > 9

### 8 Ferrara

Totale alloggi ERP > 3.405

Pieni > 2.986 Vuoti > 419

Totale alloggi non ERP > 123

Pieni > 100 Vuoti > 23

### 9 Fiscaglia

Totale alloggi ERP > 161

Pieni > 148 Vuoti > 13

Totale alloggi ERS > 20

Pieni > 15 Vuoti > 5

### 10 Formignana

Totale alloggi ERP > 43

Pieni > 148 Vuoti > 13

Totale alloggi ERS > 20

Pieni > 15 Vuoti > 5

### 11 Goro

Totale alloggi ERP > 53

Pieni > 52 Vuoti > 1

### 12 Jolanda di Savoia

Totale alloggi ERP > 78

Pieni > 75 Vuoti > 3

Totale alloggi non ERP > 3

Pieni > 3 Vuoti > 0

### 13 Lagosanto

Totale alloggi ERP > 48

Pieni > 45 Vuoti > 3

### 14 Masi Torello

Totale alloggi ERP > 8

Pieni > 8 Vuoti > 0

### 15 Mesola

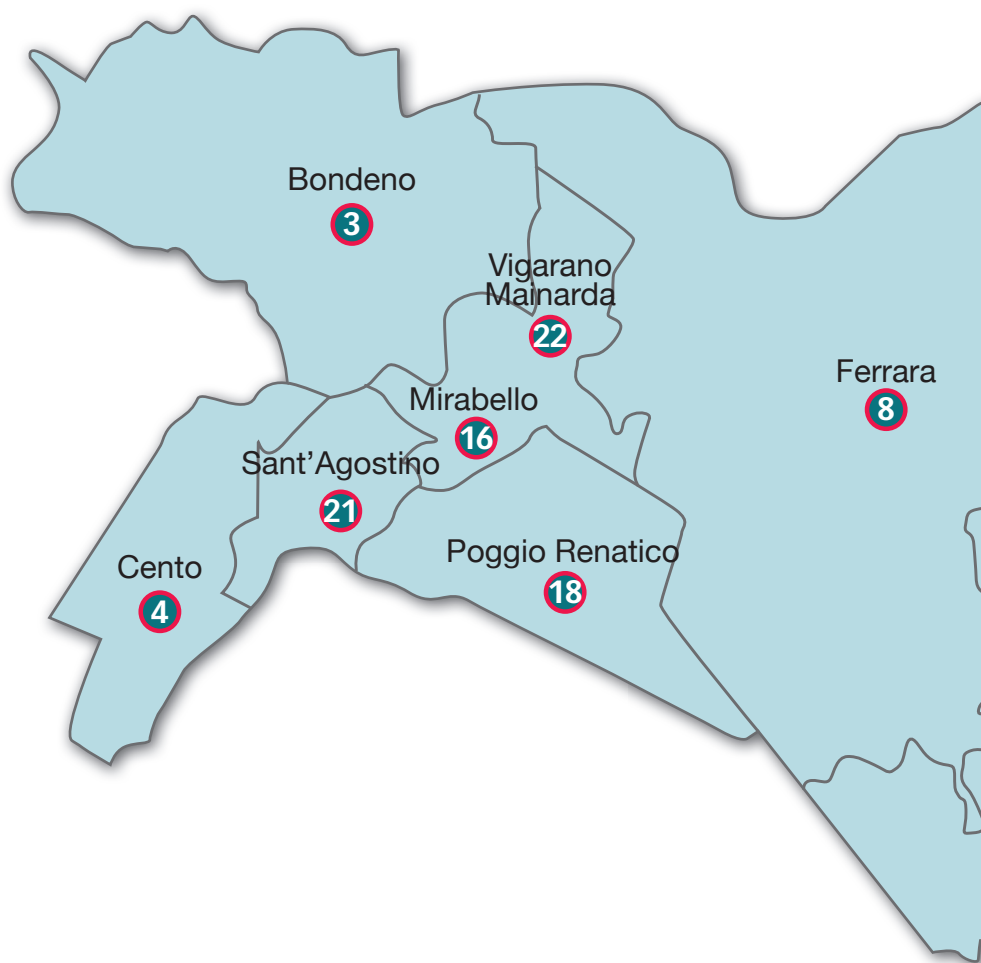
Totale alloggi ERP > 155

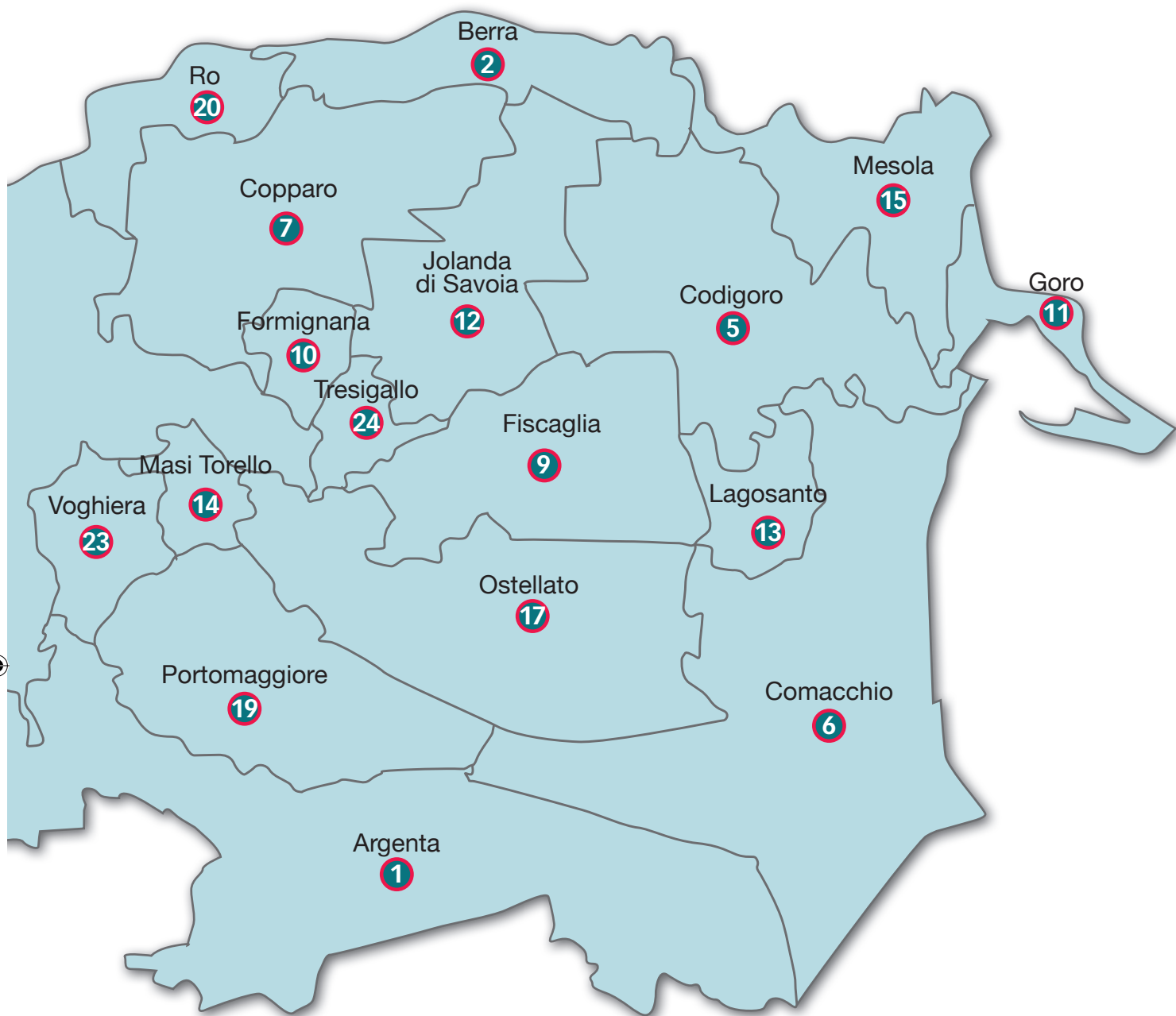
Pieni > 141 Vuoti > 14

### 16 Mirabello

Totale alloggi ERP > 17

Pieni > 17 Vuoti > 0





**17 Ostellato**

Totale alloggi ERP > 94

Pieni > 88 Vuoti > 6

**18 Poggio Renatico**

Totale alloggi ERP > 98

Pieni > 87 Vuoti > 11

**19 Portomaggiore**

Totale alloggi ERP > 271

Pieni > 243 Vuoti > 28

**20 Ro**

Totale alloggi ERP > 110

Pieni > 98 Vuoti > 12

**21 Sant'Agostino**

Totale alloggi ERP > 33

Pieni > 33 Vuoti > 0

**22 Vigarano Mainarda**

Totale alloggi ERP > 32

Pieni > 31 Vuoti > 1

**23 Voghiera**

Totale alloggi ERP > 33

Pieni > 29 Vuoti > 4

**24 Tresigallo**

Totale alloggi ERP > 96

Pieni > 91 Vuoti > 5





## 6.3 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Il Bilancio d'esercizio 2015, in raffronto al Bilancio d'esercizio 2014, mette in evidenza:

- » un ulteriore calo dei ricavi da canoni di locazione (- € 104.000), sia per gli alloggi ERP (- € 88.000), sia per quelli non ERP (- € 16.000). Mentre per gli alloggi non ERP si tratta di un fatto dovuto al rilascio di alloggi, per gli alloggi ERP continua il progressivo calo dei redditi degli assegnatari per effetto della crisi economica e l'assegnazione di alloggi a nuclei economicamente e socialmente fragili;
- » una forte contrazione degli "Altri ricavi e proventi" (- € 800.000); nel 2014 ACER aveva beneficiato "una tantum" di rimborsi straordinari dalla Regione di spese di recupero degli alloggi ERP sostenute a seguito degli eventi sismici del maggio 2012, interamente destinati alla manutenzione nel medesimo anno. Quest'ultimo fatto e la contrazione dei ricavi da canoni di locazione, spiegano altresì la differenza delle risorse destinate alla manutenzione;
- » un incremento generalizzato dei ricavi derivanti dalle attività non di edilizia residenziale pubblica (+ € 300.000), sia sul versante tecnico che su quello amministrativo, a parziale compensazione dei minori ricavi precedentemente illustrati e dei risultati meno brillanti della gestione finanziaria, a causa delle rilevanti anticipazioni resisi necessarie in diversi cantieri finanziati con fondi pubblici regionali;
- » un incremento delle spese generali dovuto, prevalentemente, a spese "una tantum" di sistemazione dell'archivio fisico della Sede;
- » un incremento delle spese di amministrazione degli stabili, in ragione di più elevate quote condominiali per gli alloggi vuoti e di maggiori costi per servizi negli stabili.

La gestione si chiude con un utile di € 188.716 (+ € 67.000 rispetto all'esercizio 2014).

Di seguito i risultati economici.

Valori espressi in Euro

RICAVI	ANNO 2014 (Definitivo)	ANNO 2015 (Definitivo)
Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:	10.394.317	10.587.209
- Canoni di locazione ERP e non ERP	9.642.090	9.537.990
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	52.655	88.566
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	338.324	563.631
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	49.056	56.981
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	195.563	197.095
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	116.629	142.946
Altri ricavi e proventi	2.646.652	1.849.988
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>13.040.969</b>	<b>12.437.197</b>



Valori espressi in Euro

COSTI	ANNO 2014 (Definitivo)	ANNO 2015 (Definitivo)
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	26.407	24.469
Costi per servizi, di cui:	7.407.862	6.542.279
- Spese generali	664.359	701.359
- Ricerca, sviluppo ed innovazione	12.000	16.700
- Spese di amministrazione degli stabili	688.921	810.451
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	5.868.176	4.861.758
- Spese per interventi edilizi	174.406	151.831
Costi per godimento beni di terzi	425.381	537.784
Spese per il personale	2.607.450	2.639.627
Ammortamenti e svalutazioni	855.527	795.749
Oneri diversi di gestione	1.695.505	1.660.587
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>13.018.132</b>	<b>12.200.495</b>
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	<i>22.837</i>	<i>236.702</i>
Risultato della gestione finanziaria	143.051	79.530
Saldo rettifiche di valore attività finanziarie	10.628	7.533
Risultato della gestione straordinaria	121.699	23.690
Imposte sul reddito dell'esercizio	176.032	158.739
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>122.183</b>	<b>188.716</b>

## 6.4 GLI INVESTIMENTI

ACER sta investendo risorse in nuove tecnologie e procedure informatiche, finalizzate ad una migliore gestione del patrimonio ERP dei Comuni e per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Tale progetto si sviluppa in più anni e prevede il rinnovamento dei programmi di gestione patrimoniale, dell'utenza e dei servizi comuni dei fabbricati. Nel corso del 2015 ACER ha avviato anche un programma per il risparmio energetico, attraverso l'installazione di pannelli fotovoltaici sulla sede aziendale e la sostituzione delle lampade tradizionali con lampade LED nelle parti comuni della sede e nell'autorimessa.

Valori espressi in Euro

SPESE DI INVESTIMENTO	ANNO 2014 (Definitivo)	ANNO 2015 (Assestato)
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche)	59.322	65.000
Immobilizzazioni materiali (immobili, apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio, impianto fotovoltaico)	126.025	95.000
<b>Totale</b>	<b>185.347</b>	<b>160.000</b>

# 0 7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI





*Il sistema delle relazioni di ACER Ferrara*



08

## ACER PER I SOCI

Le attività che ACER svolge per conto dei soci istituzionali garantiscono alti standard di qualità ed efficienza, poiché la gestione unica dei servizi attiva delle economie di scala, a tutto vantaggio dei Comuni ferraresi.

Gli enti soci sono la Provincia di Ferrara e i 24 Comuni ferraresi: Ferrara, Argenta, Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Mirabello, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Ro Ferrarese, Sant'Agostino, Tresigallo, Vigarano Mainarda, Voghiera.

Le relazioni istituzionali trovano il loro fondamento nella LR 24/2001 e successive modifiche, tra cui la LR 24/2013; nelle Delibere Regionali sui canoni n. 395/2002, 485/2003, 40/2004; nella Delibera Regionale sul capitolato prestazionale n. 391/2002; nei Regolamenti comunali sulle modalità di assegnazione, del contratto, di autogestione, di condominio.

## 8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

### Nuove costruzioni

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara <i>Riqualificazione area Via Bianchi</i>	43 alloggi	5.100.000,00 euro
Bondeno <i>Quartiere del Sole</i>	36 alloggi <i>(Primo lotto concluso, secondo e Terzo lotto in corso)</i>	4.670.000,00 euro

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 79.

### Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Cento	Riqualificazione area ex stazione con realizzazione della nuova stazione bus, nuova palazzina vigili, nuovi spazi commerciali e polifunzionali pubblici, parco, parcheggi e piste ciclabili (in corso)	3.314.000,00 euro
Bondeno	Nuovo polo scolastico comunale	3.875.829,90 euro

### Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2014 e 2015 hanno riguardato complessivamente 63 alloggi.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara <i>Via Grosoli e Via G. Casazza</i>	36 alloggi (finiti)	2.461.250,00 euro <i>In corso nel 2014, finiti del 2015</i>
Ferrara <i>Via T. Mosti</i>	8 alloggi (finiti)	323.300,00 euro
Mesola <i>Ristrutturazione Palazzo Remy</i>	15 alloggi ERP e relative urbanizzazioni (finiti)	1.464.208,52 euro
Comacchio <i>Piazza Roma 19</i>	4 alloggi ERP (In corso)	426.943,45 euro

## 8.2 MANUTENZIONE

Le attività di manutenzione, fondamentali per il mantenimento del patrimonio edilizio, possono essere suddivise tra pronto intervento e manutenzione programmata.

### Pronto intervento

ACER fornisce gratuitamente ai propri inquilini il servizio di pronto intervento attraverso un Consorzio di ditte, con cui ha stipulato un contratto di Global Service. In pratica, a fronte di un compenso predefinito, queste ditte provvedono agli interventi di manutenzione che il Regolamento per la ripartizione degli oneri pone a carico della proprietà.

Il servizio di manutenzione in Global Service, oltre alle attività di pronto intervento, realizza anche il recupero alloggi del turn-over e una piccola parte della manutenzione programmata.

Questo servizio genera valore per i Comuni soci, per gli utenti e più in generale per l'economia del territorio, in quanto crea indotto per le imprese locali. L'appalto per il servizio ammonta a € 3.600.000 annui.

### La manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata vengono invece definiti tramite una programmazione triennale ed annuale, sulla base delle verifiche eseguite sul patrimonio ERP in gestione ed in considerazione delle segnalazioni ricevute dall'utenza. L'affidamento di tali interventi avviene tramite pubbliche gare d'appalto.

**Gli interventi finanziati**

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del biennio 2014 – 2015.

**2014**

Ferrara - Via Angelica	Realizzazione parco di quartiere
Tresigallo - Via Matteotti 89-101	Manutenzione straordinaria al fabbricato
Mesola - Via Liberazione	Lavori di manutenzione edile
Argenta – loc. Traghetto Via Risorgimento 13-23	Demolizione fabbricato obsoleto
Argenta – loc. Bando Via Fiorana 46	Realizzazione di box proservizi
Interventi vari in provincia Ferrara	Bonifica di coperti in cemento amianto
Interventi vari in provincia Ferrara	Manutenzione straordinaria a serramenti
Ferrara - Via Porta 1	Miglioramenti strutturali
Interventi vari in provincia Ferrara	Manutenzione straordinaria ai coperti
Poggio Renatico - Via Scorsuro 131	Miglioramenti strutturali
Cento – Via 4 Novembre 19	Miglioramenti strutturali
Ferrara – Via Ghiara 30	Miglioramenti strutturali
Ferrara – Via Pascoli 2	Miglioramenti strutturali
Ferrara – Via Saba 2	Miglioramenti strutturali
Ferrara – Via Risorgimento 56	Miglioramenti strutturali
Cento – Via Quercia 1	Miglioramenti strutturali
Comacchio – P.zza Roma 19	Recupero fabbricato per n. 4 alloggi
Ferrara – V.le Vittorio Veneto 7	Manutenzione garage interrato
Ferrara – Via Carducci 88	Miglioramenti strutturali
Ferrara – Via Grosoli 38	Miglioramenti strutturali
Ferrara - Via Fabbri 298-290; Via Padova 253-257; Via Ripagrande 10; Via Mayr 10; Via Bellaria 38; Via Bologna 952; C.so ISONZO 20-24; C.so Piave 9	Miglioramenti strutturali da danni da sisma 2012
Comacchio – Via Margherita 55	Rifacimento impianto fognario
Ferrara – Via Putinati 149	Lavori per ottenimento Certificato Prevenzione incendi
Ferrara – Via Caldirolo 81	Messa in sicurezza fabbricato
Berra – Loc. Serravalle – Via Mongini 53	Rimaneggiamento coperto
Ro – Via Madonnina 18	Manutenzione straordinaria a fabbricato
Berra – Via Puccini 53	Realizzazione di bagno per disabili
Ferrara Via Verga 23-29	Manutenzione centrale termica
Provincia di Ferrara	Lavori per Agenzia Casa 2014-2015

**2015**

Ferrara Via G. Casazza / Grosoli	Marciapiedi perimetrali
Ferrara Via Gatti Casazza	Sostituzione serramenti
Ferrara Via Grosoli 37	Rifacimento coperto in legno
Ferrara Via Mayr 84	Consolidamento strutturale
Comacchio Via Chiavica 3	Rifacimento coperto
Ferrara Via Mayr 130	Miglioramenti strutturali
Ferrara Via Carducci 100 V.le Krasnodar 247	Consolidamenti strutturali
Codigoro Via Fermi 27	Sostituzione coperto in eternit con pannelli precoibentati
Comacchio Via dei Mille 15-17-19	Rifacimento muro di recinzione, citofoni e ricopertura scale
Ferrara 11 alloggi vari del Comune	Recupero 11 alloggi ad alto costo
Ferrara/Argenta Boccaleone Traghetto, V.le Krasnodar 213	Consolidamento strutturale
Ferrara Via Cicognara 20 V.le Krasnodar	Consolidamento strutturale
Ferrara Via Centoversuri 35	Consolidamento strutturale
Ferrara Via degli Ostaggi 13	Consolidamento strutturale
Ferrara Via Putinati 149	Opere di stuccatura ed imbianchino
Sant'Agostino Via verga 2	Rifacimento cortile
Ferrara Via Bentivoglio 56	Realizzazione di locale di portierato sociale
Ferrara C.so V. Veneto 7	Impianto di fotovoltaico
Argenta Via Terraglio Carità 6	Rimaneggiamento coperto e marciapiedi
Cento Via IV Novembre 10	Rimaneggiamento coperto
Comacchio Via Tine 3	Rifacimento bagno per disabili
Ferrara C.so V. Veneto 7	Rifacimento impianto a LED autorimessa e corridoi
Copparo Ambrogio Via Fani 8	Manutenzione a centrale termica

**I costi di manutenzione**

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione per il 2014 e il 2015:

Valori espressi in Euro

RIPARTI DI COSTO	ANNO 2014 (Definitivo)	ANNO 2015 (Definitivo)
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	25.632	173.705
Manutenzione parti comuni condomini	160.221	172.106
Manutenzione guasti (pronto intervento)	967.210	941.800
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	1.448.740	1.561.411
Manutenzione straordinaria/programmata	3.189.024	2.003.737
Manutenzione alloggi non ERP	19.571	1.077
Manutenzione locali e parti comuni non ERP	57.744	7.922
<b>Totale</b>	<b>5.868.142</b>	<b>4.861.758</b>

Delle ragioni circa le variazioni degli importi destinati alla manutenzione si è già riferito nel paragrafo destinato al Bilancio d'esercizio.





### Adeguamenti sismici post terremoto 2012

I sismi del maggio 2012 hanno colpito pesantemente diverse aree della Provincia di Ferrara, danneggiando anche edifici gestiti da ACER.

Per i consolidamenti strutturali e la messa in sicurezza degli stabili, ACER ha realizzato:

➤➤ 32 progetti per i fabbricati "B" e "C";

➤➤ 10 progetti per i fabbricati "E".

Dei 42 progetti inoltrati alla Regione Emilia-Romagna, 36 sono stati approvati. L'iter seguente ha visto la predisposizione di 34 gare già espletate, ulteriori 5 gare d'appalto sono in previsione non appena si otterrà il parere favorevole degli Enti preposti alle autorizzazioni (in 3 condomini a proprietà mista pubblico-privata, gli interventi di adeguamento sismico sono gestiti direttamente dagli amministrativi condominiali).

## 8.3 CANONI

Canoni di locazione	2014 (definitivo)	2015 (definitivo)
Canoni di locazione ERP	8.948.958 euro	8.860.950 euro
Canoni di locazione non ERP	693.132 euro	677.040 euro
<b>Totale</b>	<b>9.642.090 euro</b>	<b>9.537.990 euro</b>

Come anticipato i dati sopra indicati evidenziano che i ricavi derivanti dalle locazioni degli immobili in gestione e di proprietà sono inferiori a quelli dell'anno precedente (complessivamente per € 104.000). Questo ulteriore decremento va imputato, al pari degli anni precedenti, agli effetti della crisi economica in atto dal 2008. I canoni dipendono, più o meno direttamente, dai redditi percepiti dalle famiglie pertanto, se questi ultimi calano o vengono meno, le entrate di ACER ne risentono in modo significativo, con conseguenze dirette sulla capacità di garantire un adeguato livello di manutenzione del patrimonio pubblico.

A fronte di tale situazione, l'impegno di ACER è da tempo dedicato alla conservazione del livello dei canoni, soprattutto attraverso la lotta ai fenomeni di evasione/elusione ed il perseguimento della morosità.

Inoltre ACER sta partecipando attivamente a tutti i tavoli istituzionali, congiuntamente ai Comuni, alle altre ACER regionali ed alla Regione, sulla materia della revisione normativa dei limiti di accesso e permanenza nell'ERP ed in materia di canoni, di prossima entrata in vigore.



## 8.4 CESSIONI

*Attività 2014-2015 attinente alle cessioni:*

- 1 vendita nel Comune di Mesola (2014)
- 2 aggiudicazioni a seguito di asta pubblica: 1 a Voghiera, 1 a Mesola (2014)
- 1 aggiudicazione a seguito di asta pubblica a Jolanda di Savoia (2015)
- 1 perfezionamento cessione alloggio ABILAG a Voghiera (2015)

*Attività 2014-2015 su esercizio del diritto di prelazione:*

- 23 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2014)
- 19 comunicazione di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2015)

*Attività di rilascio quietanze in forma amministrativa per saldo prezzo:*

- 2 atti di quietanza (2014)

Dopo la chiusura dell'ultimo piano vendita nazionale (legge n. 560/93) non ce ne sono stati altri, pertanto l'orientamento seguito dai Comuni, in casi particolari, è quello di vendere alloggi vuoti, con elevati costi di recupero e in condomini in cui la proprietà pubblica è residuale.

## 8.5 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

Come anticipato poc'anzi, con le nuove convenzioni/concessioni di gestione del patrimonio dei Comuni, in vigore da gennaio 2015, sono state puntualmente elencate le attività aggiuntive che ACER Ferrara può svolgere per conto degli enti proprietari, dietro un compenso ulteriore, rispetto ai massimali di costo previsti dalla Delibera regionale 391/2002.

Tale tariffario è stato approvato dalla Conferenza degli Enti nella seduta del 20 novembre 2014.

Le principali attività svolte nel corso del 2014 e 2015 sono le seguenti:

### **Servizio Casa**

Oltre alle attività istituzionali, previste dalla legge e dalla delibera regionale sui capitolati prestazionali verso i Comuni committenti, ACER Ferrara ha attivato in tutti Comuni della Provincia (tranne il Comune capoluogo, Argenta e Voghiera) il Servizio casa. Il servizio consta nello svolgimento, da parte di ACER, di attività amministrative di competenza dei Comuni, in forza di specifiche convenzioni onerose, all'interno della più generale convenzione/concessione gestionale del patrimonio di ERP. Rientrano tra le attività previste, la stesura dei bandi di assegnazione e modulistica conseguente, la valutazione delle domande di assegnazione e la formazione della graduatoria di assegnazione, le proposte di abbinamento alloggi, l'istruttoria e la predisposizione di provvedimenti di decadenza o di rilascio alloggi, la redazione di pareri, il ricevimento del pubblico in loco, ecc.

Nelle attività del Servizio Casa rientra anche lo "Sportello Casa", attivo a Comacchio e presso i comuni dell'Unione Terre e Fiumi (Copparo, Berra, Tresigallo, Ro, Jolanda di Savoia e Formignana). Una giorno a settimana un operatore ACER è a disposizione dell'utenza presso i singoli Comuni al fine di

agevolare gli utenti nell'espletamento delle pratiche per l'accesso alla casa popolare e durante il rapporto di locazione.

Si tratta di un significativo impegno, sia per i Comuni che per ACER, per essere più vicini ai propri utenti; la speranza è quindi che il nuovo servizio trovi apprezzamento e venga sfruttato al meglio.

### **Progettazione**

ACER svolge funzioni di programmazione, progettazione, affidamento e attuazione di interventi edilizi ed urbanistici o di programmi complessi a favore dei Comuni e di altri soggetti pubblici, nonché di soggetti privati (art. 41 LR 24/2001). In questo ambito, ricordiamo la predisposizione del PSC di Comacchio, la progettazione di scuole nelle zone colpite dal sisma, ecc.

L'attività di programmazione crea valore non solo per i Comuni soci, ma per tutte le comunità locali che beneficiano di interventi urbanistici complessi e coerenti.

### **Servizio di Agenzia Casa**

ACER svolge da anni il Servizio di Agenzia Casa per il Comune di Ferrara, con particolare riferimento alle situazioni di emergenza abitativa. Da circa quattro anni svolge analogo servizio anche per la gestione associata dei servizi socio-assistenziali dell'Alto Ferrarese, con il Comune di Cento come capofila, e per l'ASP di Ferrara.

L'obiettivo è reperire alloggi di proprietà privata a canone inferiore rispetto a quello di libero mercato, in cambio di una serie di garanzie del sistema pubblico. Anche in questo caso, il servizio ha ricadute positive sull'intera comunità, poiché contribuisce a contenere i costi del mercato della casa. A questo modulo di Agenzia emergenziale si è affiancato, nel periodo 2012-2015, il modulo di Agenzia attivato a favore dei terremotati con il sostegno di fondi Regionali; si è inoltre avviato il modulo di Agenzia provinciale a favore della cosiddetta "fascia grigia" della popolazione, esclusa dall'edilizia pubblica ma in condizione di fragilità economica rispetto ai prezzi del libero mercato.

### Lo svincolo delle aree PEEP

ACER svolge in convenzione per conto di diversi Comuni, l'attività di svincolo delle aree PEEP, cedute in diritto di superficie o in piena proprietà con vincoli. Tale attività costituisce un'importante opportunità per i Comuni, beneficiari degli incassi relativi agli svincoli. Le modalità di riscatto, ad oggi possibili, per la cancellazione o la ridefinizione dei vincoli sono due.

**Riscatto parziale dei vincoli PEEP:** consiste nella stipula di una nuova convenzione della durata di 20 anni, meno il tempo già trascorso dalla sottoscrizione della convenzione originaria, previo pagamento di un corrispettivo. Allo scadere di questa convenzione, il vantaggio è quello di avere tutti i vincoli cancellati e di conseguenza, poter liberamente commercializzare il proprio alloggio senza ulteriori corrispettivi da versare al Comune.

**Riscatto totale dei vincoli PEEP:** consiste nella cancellazione anticipata (senza aspettare lo scadere dei 20 anni) di tutti i vincoli gravanti sull'immobile (soprattutto il prezzo massimo di cessione e il canone di locazione), previo il pagamento di un corrispettivo (più alto di quello precedente) e la sottoscrizione di una convenzione che svincola completamente l'immobile da tutti i vincoli. Ad oggi, i Comuni di Ferrara, Poggio Renatico, Mesola, Codigoro, Massafiscaglia, Portomaggiore e Voghiera hanno delegato tutta l'attività ad ACER. Una volta fatta l'accettazione, i tempi di stipula medi sono di circa 3 mesi.

ACER ha costituito uno sportello specifico per l'attività di informazione e assistenza ai cittadini per questa materia, anche in ragione delle evoluzioni normative e giurisprudenziali intervenute nel periodo 2014-2015.

### Gestione del Fondo Sociale ex lege 431/1998

Nel 2014 ACER ha gestito il bando per l'erogazione di contributi per l'affitto per conto dei Comuni di Ferrara e Cento.

Nel 2015 ACER ha gestito un bando provinciale rivolto a tutti i Comuni (tranne Cento e Ferrara) e un bando regionale sempre rivolto a tutti i Comuni.

Si è trattato di una attività molto impegnativa, che consta nella predisposizione e pubblicazione del bando nel rispetto delle tempistiche assegnate dalla normativa nazionale e regionale, con le attività di informativa al pubblico, ricezione domande (comprensiva dell'assistenza alla compilazione), istruttoria, proposta di graduatoria da sottoporre all'approvazione del Comune, ricezione e gestione ricorsi, erogazione contributi, controllo sulla documentazione presentata dai richiedenti il contributo e rendicontazione conclusiva.

### Servizio di verifica idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari o rilascio titoli di soggiorno

Nel 2014 e nel 2015 Acer ha svolto tale attività per il Comune di Mesola, articolata nei seguenti servizi:

- » misurazione e verifica degli alloggi;
- » redazione della scheda tecnica degli alloggi;
- » redazione dell'attestazione di idoneità/non idoneità in conformità alla normativa vigente;
- » trasmissione al Comune di Mesola delle attestazioni ed archiviazione interna.

### Servizio di verifica pratiche edilizie

Nel 2015 ACER ha acquisito in convenzione dal Comune di Ferrara e Azienda USL di Ferrara l'attività istruttoria per i controlli edilizi, di sicurezza impiantistica e igienico-sanitari previsti dalla L.R. 15/2013 e dal Regolamento edilizio urbanistico comunale per il biennio 2015-2016.

L'attività consiste nelle seguenti verifiche:

- » verifiche igienico-sanitarie e di sicurezza impiantistica previste (in particolare: controlli dei requisiti edilizi e igienico sanitari correlati ai Permessi di costruire, alle Segnalazioni certificate di inizio attività (Scia) o ad altri atti o titoli abilitanti a nuovi lavori edilizi);
- » sopralluoghi di verifica e procedimenti per il rilascio del certificato di conformità edilizia ed agibilità a fine lavori;
- » verifica e controlli conseguenti a segnalazioni ed esposti trasmessi dai cittadini, in collaborazione con il personale della Polizia Municipale e degli altri uffici comunali, relativi ad inconvenienti igienici alle opere, all'ambiente, alle persone;
- » prestazioni per pareri tecnici e urbanistici.







# 09 ACER PER GLI UTENTI



ACER, attraverso la gestione del patrimonio pubblico, mira a rispondere alla domanda abitativa delle fasce della popolazione economicamente più deboli. L'evolversi della domanda negli anni, sia in termini numerici che in termini qualitativi, impone un costante adeguamento dell'offerta, al fine di garantire un patrimonio edilizio in sicurezza, funzionale e decoroso oltre che a canoni sostenibili.

ACER infatti, attraverso l'espletamento di attività aggiuntive e ad una oculata gestione delle risorse, è riuscita a garantire costi di gestione tra i più bassi della Regione, con conseguente beneficio per l'intero sistema di ERP, che ha come obiettivo primario quello di alleggerire l'incidenza dei costi per la casa, a favore della popolazione a reddito medio-basso. Come noto, i regolamenti di assegnazione e di gestione per gli alloggi di ERP dipendono dal Comune di riferimento, nel rispetto dei principi generali sanciti dalla Regione.

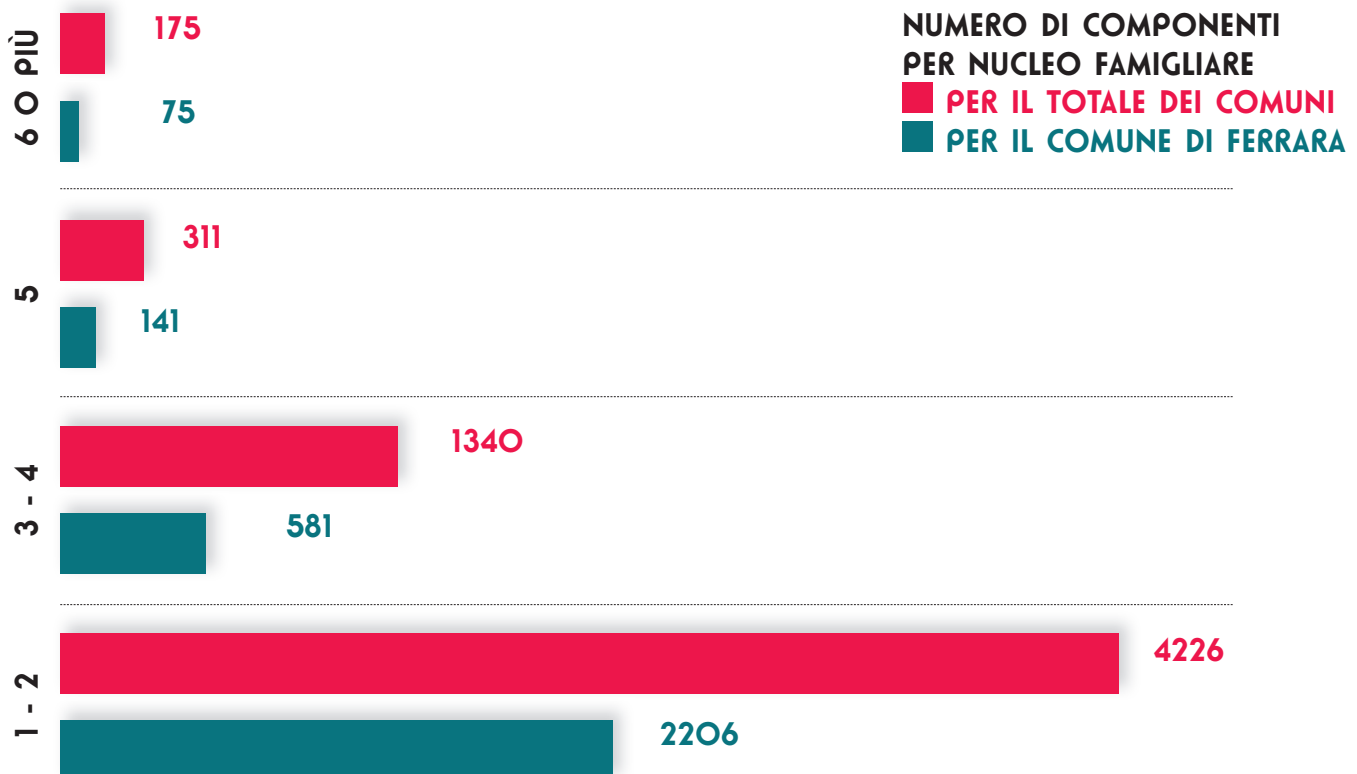
Nel corso del 2015 ACER ha svolto, all'interno di un gruppo tecnico composto anche da Comuni e Organizzazioni sindacali dell'utenza, un intenso lavoro che si è concluso con la stesura dei nuovi regolamenti di assegnazione e gestione per gli alloggi di ERP, a seguito delle modifiche introdotte dalla Regione con la legge regionale n. 24/2013 e con la Delibera dell'Assemblea Legislativa n. 15/2015.

## 9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

Prendendo come riferimento i dati relativi al 2015, l'utenza di ACER si presenta (da un punto di vista sociologico) piuttosto differenziata sotto numerose variabili. Questo implica per l'Azienda un consistente impegno per la personalizzazione delle relazioni e l'individuazione di soluzioni il più possibile tarate sulle esigenze specifiche di ciascun nucleo familiare.

### Numero di componenti

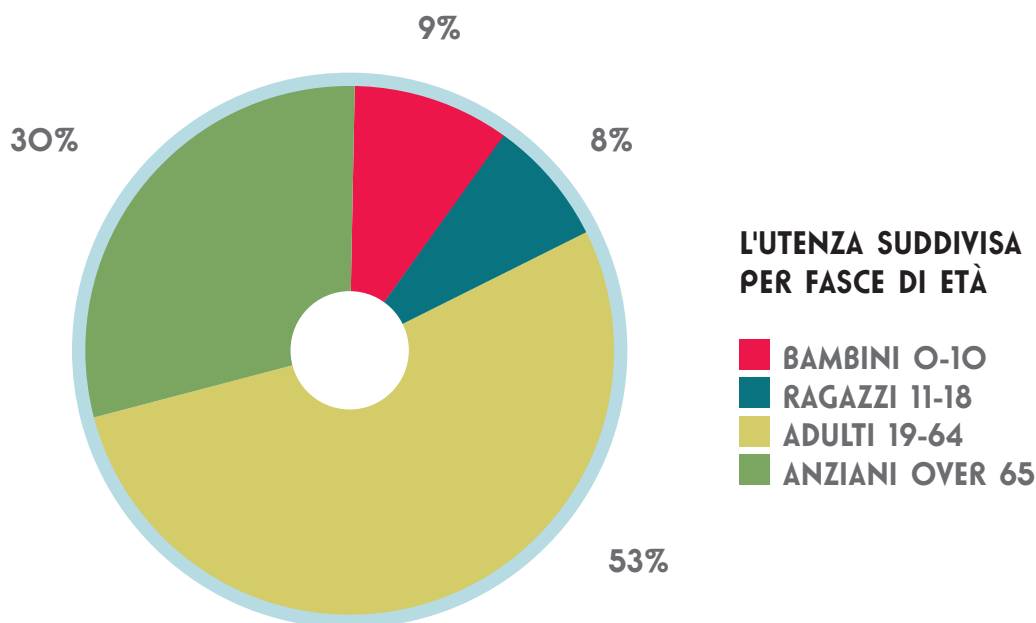
La maggior parte dei nuclei familiari conta non più di 2 componenti, anche se si presenta consistente la fascia di famiglie composte da 3-4 persone. I criteri di accorpamento delle fasce corrispondono a quelli utilizzati per valutare il dimensionamento degli alloggi da assegnare.



n° componenti	Totale dei comuni	Comune di Ferrara
1 - 2	4226	2206
3 - 4	1340	581
5	311	141
6 o più	175	75
<b>Totale</b>	<b>6052</b>	<b>3003</b>

### Fasce di età

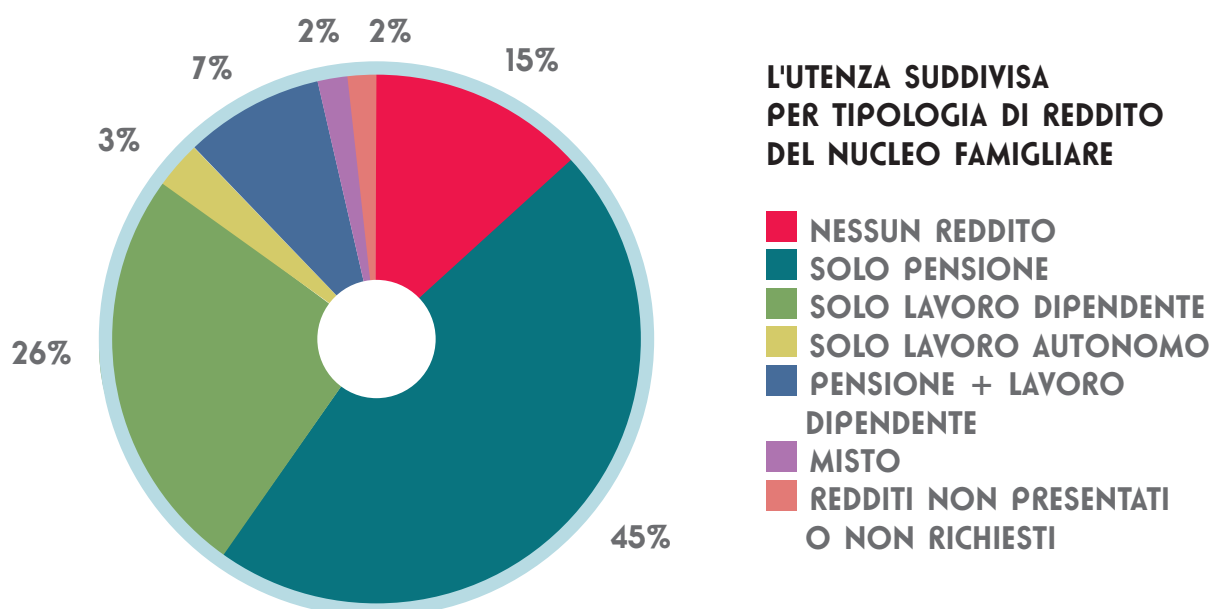
L'utenza è per oltre il 50% composta da adulti, a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 30% del totale).



Comune	Bambini 0-10	Ragazzi 11-18	Adulti 19-64	Anziani over 65	Totale
Tutti i comuni	1.198	1.076	7.109	3.964	13.347
Comune di Ferrara	560	472	3.291	1.983	6.306
Comuni (esclusa FE)	745	604	3.818	1.981	7.148

### Il reddito del nucleo familiare

La maggior parte di nuclei famigliari (il 45%) ha come unico reddito la pensione, a cui si aggiunge un 7% per i quali la pensione è accompagnata da un'altra attività di lavoro dipendente. Anche dai grafici precedenti infatti, si evince come la maggior parte dell'utenza sia composta da nuclei di 1-2 persone, prevalentemente facenti parte del 30% di anziani rilevati.





Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	922	2.725	1.558	165	454	109	119
Comune di Ferrara	466	1.367	747	71	212	48	92
<b>Totale</b>	<b>1.388</b>	<b>4.092</b>	<b>2.305</b>	<b>236</b>	<b>666</b>	<b>157</b>	<b>211</b>

I redditi non presentati o non richiesti comprendono particolari tipologie quali: situazioni derivanti dal terremoto 2012, locazioni per studenti o docenti universitari, ospiti della residenza per anziani di Massa Fiscaglia, e da ultimo utenti che non hanno presentato i redditi e che quindi rischiano la decadenza.

### Il reddito di ciascun utente

Se analizziamo il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (3.896) cui fanno seguito i lavoratori dipendenti (2.317) e i disoccupati (2.292). Elevato inoltre il numero di studenti (1.867) e casalinghe (1.090).



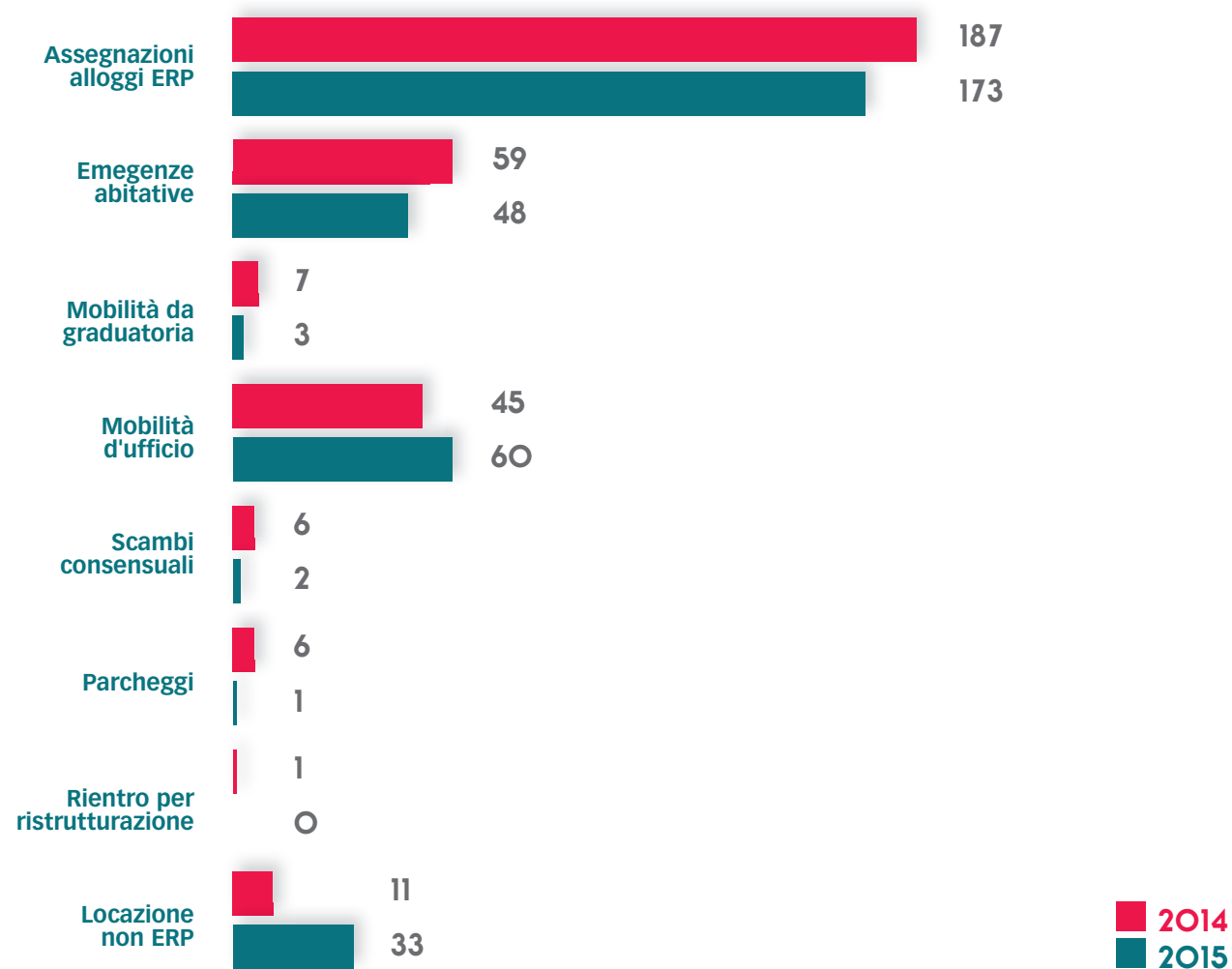
### Italiani e stranieri negli alloggi locati

Anno	Alloggi locati	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti
		Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
2011	6.276	31	527	558	9	152	2.121	2.273	17	42
2012	6.245	38	568	606	10	177	2.377	2.554	19	43
2013	6.283	64	633	697	11	227	2.591	2.818	21	46
2014	6.204	70	654	724	12	268	2.680	2.948	22	47
2015	6.052	79	643	722	12	285	2.713	2.998	22	42

Il dato delle straniere badanti fa riferimento a persone che prendono la residenza nella casa popolare a seguito del contratto di lavoro di assistenza con il titolare. Tuttavia, per legge non possono acquisire diritti di subentro sull'alloggio stesso.

## 9.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ

Confronto dei dati relativi ad assegnazioni e mobilità per il biennio 2014 – 2015:



Analizzando nel dettaglio i dati, si rileva come l'attività di locazione sia rimasta pressoché invariata tra il 2014 ed il 2015: la media mensile nel 2015 è di 26,5 pratiche circa, contro le 27 del 2014.

Risulta incrementato il numero delle mobilità d'ufficio, frutto di precedenti decisioni o di piani per sottoutilizzo, e il numero delle pratiche di locazione non ERP (per lo più rinnovi). Rispetto alle locazioni a seguito di assegnazioni da graduatoria, il dato 2015 (n.173) è leggermente inferiore rispetto al 2014 (n.187).

Le assegnazioni avvengono in base a graduatorie comunali. Pur con significative variazioni tra un Comune e l'altro, il trend di concorrenti in graduatoria negli ultimi anni, sul territorio provinciale, si è rivelato costantemente in crescita.

Una considerazione va fatta invece per 2015, in cui il dato al 31 dicembre appare notevolmente inferiore agli anni precedenti, in quanto alcuni Comuni hanno pubblicato nuovi bandi di assegnazione, azzerando le graduatorie vigenti; altri hanno scelto di non aggiornare le graduatorie vigenti per l'imminente entrata in vigore del nuovo Regolamento di assegnazione, dopo le modifiche normative intervenute.

Comuni	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2013	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2014	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2015	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2015
Argenta	110	110	112	107
Berra	12	12	10	9
Bondeno	75	97	100	NON PUBBL
Cento	392	400	398	205
Codigoro	65	58	58	50
Comacchio	349	108	166	167
Copparo	143	154	160	160
Ferrara	2107	2490	2490	446
Formignana	29	29	31	31
Goro	25	22	22	22
Jolanda di Savoia	16	19	22	22
Lagosanto	45	46	51	51
Masi Torello	7	8	8	7
Fiscaglia	73	65	65	NON PUBBL
Mesola	45	41	32	27
Mirabello	15	18	19	15
Ostellato	40	44	44	41
Poggio Renatico	60	62	62	61
Portomaggiore	81	86	72	83
Ro	2	4	1	1
S. Agostino	49	55	52	52
Vigarano	26	26	26	23
Voghiera	23	23	23	NON PUBBL
Tresigallo	22	19	9	9
<b>Totale</b>	<b>3811</b>	<b>3996</b>	<b>4033</b>	<b>1589</b>



## 9.3 IL TREND DI ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI ERP

La tabella seguente rappresenta il trend di assegnazione degli alloggi ERP; in altre parole, sono indicati i nuclei familiari utilmente collocati nelle graduatorie comunali che hanno ottenuto l'assegnazione di un alloggio pubblico, suddivisi tra italiani, stranieri comunitari ed extracomunitari.

Dai dati si nota un'inversione di tendenza nel peso degli stranieri tra i nuovi assegnatari che nel 2013 costituivano il 33,52% mentre nel 2014 scendono al 20% per poi arrivare al 27,15% nel 2015.

Anno	Trend di assegnazione degli alloggi ERP				Nuclei stranieri in % sul totale assegnazioni
	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			
		UE	Extra UE	Totale	
2011	217	9	60	69	24,13%
2012	234	6	82	88	27,33%
2013	232	22	95	117	33,52%
2014	220	5	50	55	20,00%
2015	161	2	58	60	27,15%

## 9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

Nel corso del 2014 e 2015, ACER ha continuato a gestire con costanza e puntualità le problematiche di convivenza portate all'attenzione dagli inquilini, dagli amministratori di condominio, dai Comuni, dalle Organizzazioni sindacali e talvolta dalle Forze dell'Ordine.

Dal punto di vista dell'urgenza e della gravità, non si registrano variazioni significative rispetto agli anni precedenti. Permangono preponderanti le questioni di media rilevanza (quali disagi alla realtà condominiale provocati da cani, pattume, dispetti tra vicini), gli abusi con riflessi economici, per gli altri assegnatari o per l'ACER, ovvero riprovevoli sotto il profilo dell'equità (es. ospitalità non dichiarate), mentre le situazioni di criticità sono fortunatamente un numero sempre modesto.

La figura dell'Ispettore di condominio, introdotta in via sperimentale da Acer dal 2014, ha sicuramente contribuito a migliorare la conoscenza, la gestione e la prevenzione delle situazioni di violazione del regolamento d'uso. Ma ha evidentemente aumentato le aspettative di intervento da parte dell'ente gestore, come testimonia il numero maggiore delle problematiche gestite nell'anno 2014. Nel 2014 infatti la media mensile delle nuove pratiche si è assestata sui livelli degli anni precedenti al 2013 (circa 11 al mese) pur avendo mantenuto tutte le iniziative già messe in atto, sia in termini di gestione che di prevenzione della conflittualità.

Nel corso del 2015 invece, si è registrata una contrazione della media mensile delle nuove pratiche di convivenza (circa 8 al mese), probabilmente anche grazie al consolidamento dell'attività dell'Ispettore di condominio, che ha permesso ad ACER di essere più presente nei fabbricati e più tempestiva nella contestazione delle violazioni.

### Report gestione conflitti: pratiche relative agli anni 2006-2015\*

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	882
Pratiche da iniziare	40
Pratiche da verificare	83
Pratiche in corso	185
<b>Totale pratiche trattate</b>	<b>1.190</b>

\* Situazione al 31 dicembre 2015.

## 9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza per il biennio 2014-2015:

Tipologia	Anno 2014 (n.)	Anno 2015 (n.)
Pratiche per variazione nuclei assegnatari (subentri, volture, ampliamenti, rinunce, decessi, abbandoni, ecc.)	1.133	960
Autorizzazioni per ospitalità temporanee presso nuclei familiari di assegnatari	95	74
Richieste varie (copie contratti, attestazioni, nulla osta per voltura utenze)	66	475
Pratiche per verifica requisiti soggettivi	6.096	6.056
Registrazione contratti di locazione	4.752	4.606
Controllo veridicità redditi utenti anni pregressi	5.942	6.104
Pratiche per contributi per l'affitto (su delega dei Comuni)	0	704

## 9.6 I CONTRATTI DEL SERVIZIO AGENZIA CASA

Per quanto concerne gli alloggi di proprietà di privati gestiti nell'ambito del Servizio di Agenzia per la Casa, la situazione nel biennio 2014-2015 risulta essere la seguente:

Modulo	Anno 2014 (n.)	Anno 2015 (n.)
Modulo "Emergenza abitativa" per utenti dei Comuni o seguiti dai Servizi socio-sanitari territoriali	106	114
Modulo "Locazioni sisma maggio 2012"	60	48
<b>Totale</b>	<b>166</b>	<b>162</b>

Per gli alloggi di privati del modulo "Emergenza abitativa", sono attive convenzioni con il Comune di Ferrara, Cento (capofila della Gestione Associata Funzioni Socio Assistenziali dell'Alto ferrarese), ASP Ferrara. Gli alloggi di privati che costituiscono il modulo "Locazioni sisma" sono assistiti da contributo della Regione Emilia-Romagna per la copertura dei costi del canone di locazione e sono riservati ai cittadini con abitazione dichiarata inagibile a seguito degli eventi sismici del maggio del 2012.

## 9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

Obiettivo primario di ACER è di gestire il patrimonio di edilizia residenziale pubblica mettendolo a disposizione di quanti non hanno capacità economica sufficiente per rivolgersi al mercato immobiliare privato. ACER garantisce fasce di canone differenziato in base alla situazione di ciascun nucleo familiare alloggiato:

Fascia 1	Area di accesso in fascia di protezione	L'affitto per questa fascia è commisurato esclusivamente al reddito.
Fascia 2	Area di accesso diversa dalla fascia di protezione	
Fascia 3	Area di permanenza	L'affitto per queste fasce è commisurato sia al reddito sia alla tipologia di alloggio.
Fascia 4	Area di decadenza	
Fascia 5	Redditi non presentati	
Fascia 6	Occupanti senza titolo	Per questa fascia viene applicato un canone maggiorato.

Gli utenti ACER godono di:

» un canone di locazione rivisto annualmente alla luce delle eventuali variazioni di reddito percepito dall'utente (dall'entrata in vigore della Legge Regionale n. 24/2013, l'assegnatario che abbia subito una riduzione del reddito per difficoltà lavorativa, può richiedere al Comune l'aggiornamento della propria condizione reddituale al fine dell'anticipata rideterminazione del canone);

» un contratto di locazione di durata triennale, ma rinnovato tacitamente finché l'utente dimostra di conservare i requisiti necessari.

I canoni in fascia 1 rappresentano inoltre una significativa opportunità per gli utenti che hanno i requisiti di accesso, poiché il canone di locazione è calcolato esclusivamente in proporzione al reddito, senza tener conto della tipologia di alloggio.

Le tabelle seguenti rappresentano l'articolazione delle fasce di canone, con dati riferiti al 31 dicembre 2014 e 2015. Le sottofasce costituiscono ulteriori e più precise suddivisioni sulla base di differenti e progressivi valori dei redditi presentati (modelli ISE/ISEE).

#### FASCIA CANONE 1 Area di accesso in fascia di protezione

Sottofascia canone	2014			2015		
	n. casi	Media canone	Media ISEE	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	2208,0	36,3	4100,4	2155	35,2	3939
b	1427,0	100,8	12649,4	1387	100,7	12617,3
<b>Totale fascia 1</b>	<b>3635,0</b>	<b>€ 61,7</b>	<b>€ 74.56,5</b>	<b>3542</b>	<b>€ 60,80</b>	<b>€ 7.337,30</b>

#### FASCIA CANONE 2 Area di accesso diversa dalla fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	1075,0	149,1	16812,8	1077	148,1	16704
b	777,0	180,9	20103,1	731	180,2	2009,1
<b>Totale fascia 2</b>	<b>1852,0</b>	<b>€ 162,4</b>	<b>€ 18.193,2</b>	<b>1808</b>	<b>€ 161,10</b>	<b>€ 18.068,60</b>

#### FASCIA CANONE 3 Area di permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	425,0	297,0	28898,7	419	298,8	28805,4
b	95,0	332,8	34601,7	94	341,3	34268,8
c	18,0	366,8	41269,1	29	355,4	41714,6
<b>Totale fascia 3</b>	<b>538,0</b>	<b>€ 305,6</b>	<b>€ 7.456,5</b>	<b>542</b>	<b>€ 309,20</b>	<b>€ 30.443,70</b>

#### FASCIA CANONE 4 Area di decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	41,0	403,4	51234,9	40	406	50782,7
b	17,0	234,7	7749,6	8	366,4	4689,1
<b>Totale fascia 4</b>	<b>58,0</b>	<b>€ 353,9</b>	<b>€ 38.489,2</b>	<b>48</b>	<b>€ 399,40</b>	<b>€ 43.100,40</b>

#### FASCIA CANONE 5 Redditi non presentati

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE	n. casi	Media canone	Media ISEE
<b>Totale fascia 5</b>	<b>27,0</b>	<b>€ 348,7</b>	<b>€ 4.162,0</b>	<b>46</b>	<b>€ 266,40</b>	/

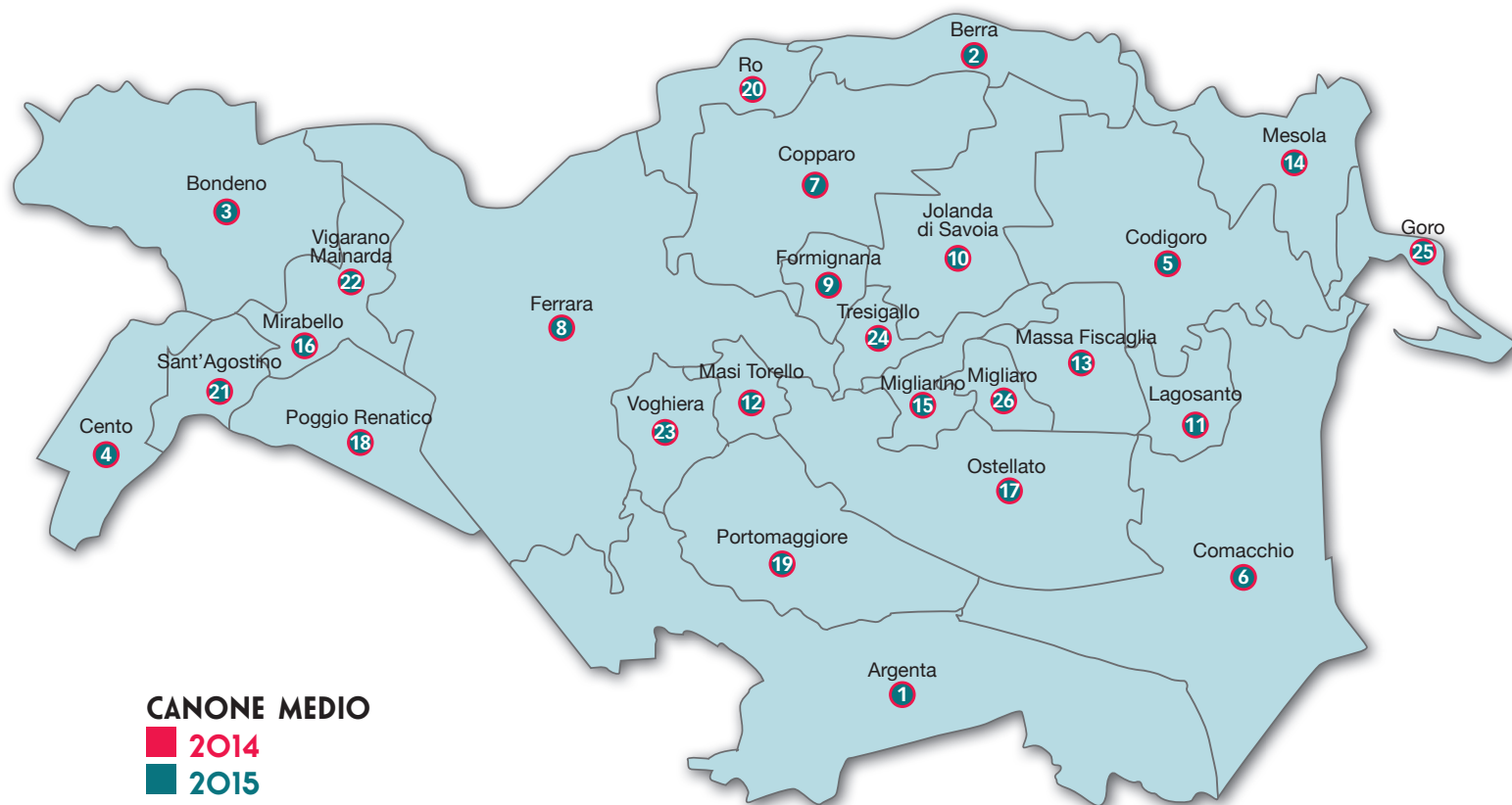
#### FASCIA CANONE 6 Occupanti senza titolo

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	n. casi	Media canone
<b>Totale fascia 6</b>	<b>8,0</b>	<b>€ 486,8</b>	<b>3,0</b>	<b>€ 487,0</b>

<b>TOTALI</b>	<b>6118,0</b>	<b>€ 118,2</b>	<b>5989,0</b>	<b>€ 118,0</b>
---------------	---------------	----------------	---------------	----------------



*Il canone medio (esclusi gli oneri e le fasce maggiorate) suddiviso per Comune*



**1 Argenta**

> € 128,28      > € 125,44

**2 Berra**

> € 123,41      > € 119,73

**3 Bondeno**

> € 112,09      > € 107,26

**4 Cento**

> € 107,75      > € 111,35

**5 Codigoro**

> € 129,53      > € 128,41

**6 Comacchio**

> € 112,60      > € 110,06

**7 Copparo**

> € 108,93      > € 102,64

**8 Ferrara**

> € 116,10      > € 118,44

**9 Formignana**

> € 150,16      > € 150,49

**10 Jolanda di Savoia**

> € 120,48      > € 110,75

**11 Lagosanto**

> € 119,05      > € 125,70

**12 Masi Torello**

> € 159,44      > € 116,81

**13 Massa Fiscaglia**

> € 127,20      > € 122,23

**14 Mesola**

> € 112,15      > € 115,36

**15 Migliarino**

> € 127,27      > € 106,30

**16 Mirabello**

> € 148,58      > € 158,15

**17 Ostellato**

> € 125,04      > € 130,85

**18 Poggio Renatico**

> € 115,04      > € 119,52

**19 Portomaggiore**

> € 120,11      > € 120,90

**20 Ro**

> € € 123,89      > € 122,50

**21 Sant'Agostino**

> € 153,99      > € 161,20

**22 Vigarano Mainarda**

> € 163,76      > € 147,83

**23 Voghiera**

> € 163,53      > € 156,84

**24 Tresigallo**

> € 114,48      > € 101,15

**25 Goro**

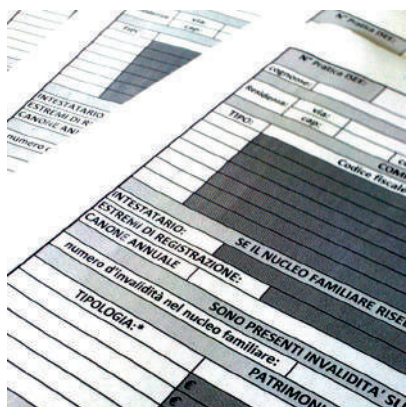
> € 127,55      > € 117,60

**26 Migliaro**

> € 115,35      > € 118,20

**Media provinciale**

> € 118,03      > € 118,09



Parallelamente al sistema dei canoni ERP, in alloggi di proprietà dei Comuni, ACER propone alloggi a canone moderato, ossia ad un canone ridotto sia rispetto a quello di mercato sia rispetto al concordato. Ciò avviene a fronte dell'elargizione da parte del settore pubblico di un beneficio a rilevanza finanziaria. Il canone moderato riguarda:

- gli alloggi del Servizio Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa": con la garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico, i proprietari privati accordano uno "sconto" sull'affitto, che varia tra il 20% ed il 30% del canone concordato;
- gli alloggi ERS di Via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il canone è inferiore del 30% rispetto al canone concordato del capoluogo.

Infine ACER, rispetto agli alloggi non ERP di sua proprietà siti a Ferrara, propone locazioni a canone concordato, risultante dall'applicazione degli Accordi integrativi rispetto a quelli Territoriali del Comune di Ferrara.

## 9.8 MOROSITÀ

Le attività amministrative che si presentano di seguito riguardano l'impegno di ACER per il recupero delle morosità, ossia delle spese (canone di affitto, quote condominiali, spese di manutenzione e altro) non pagate dagli utenti. I dati fanno riferimento al 2014 - 2015.

### Attività amministrativa

ACER dedica molta attenzione e risorse nell'attività di gestione personalizzata della morosità, con l'obiettivo di evitare che essa raggiunga livelli elevati, e per scongiurare l'avvio di procedure di decadenza e/o di azioni legali, nei casi di situazioni di particolare fragilità socio-economica.

È quindi fondamentale un costante e quotidiano raccordo con i Comuni e i vari settori dei servizi sociali, con cui sono stati definiti Protocolli di gestione, all'interno delle convenzioni/concessioni gestionali. Si tratta di un'attività impegnativa (come mostrano i dati di seguito riportati), ma che consente di governare il fenomeno della morosità, anche in tempi di grave crisi economica, salvaguardando "il bene casa" per i nuclei o soggetti più disagiati.

Nel corso del biennio:

- sono state spedite 3.073 diffide (1.362 nel 2014, 1.711 nel 2015);
- sono state concesse 1.707 dilazioni (886 nel 2014, 821 nel 2015);
- sono stati effettuati 7.615 contatti, sia telefonici sia di persona, con utenti morosi (3.841 nel 2014, 3.774 nel 2015);
- si è deciso di chiudere la fase amministrativa del recupero crediti e avviare l'azione legale per 118 posizioni (67 nel 2014, 51 nel 2015).

Dilazioni in essere		
	al 31/12/2014	al 31/12/2015
Ferrara	451	375
Provincia	305	266
<b>Totale</b>	<b>756</b>	<b>641</b>

### Attività legale

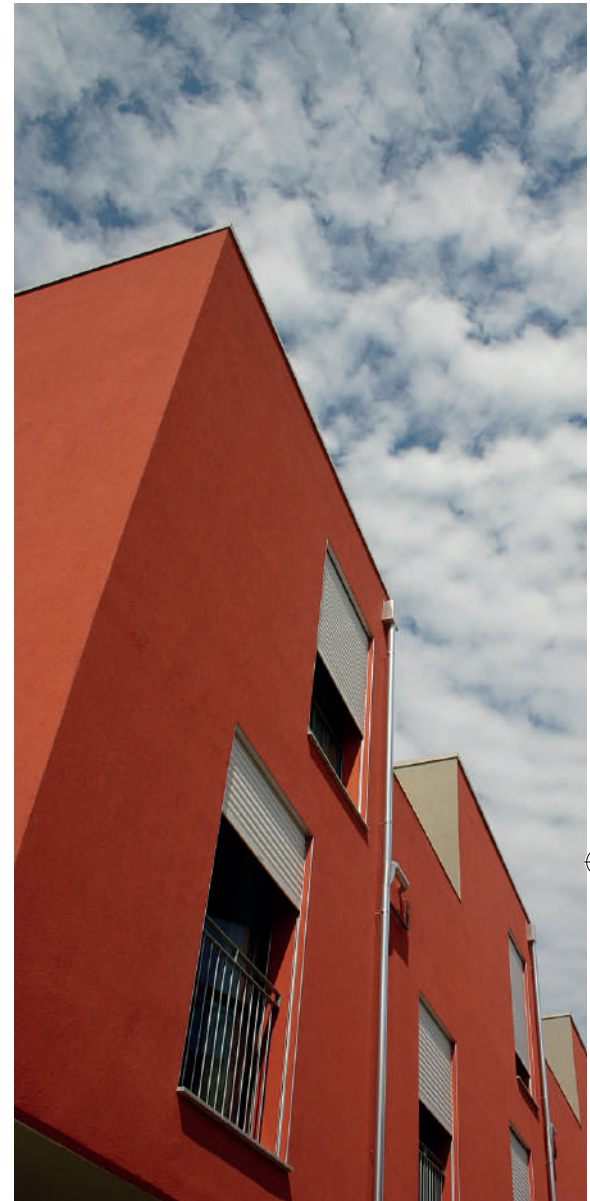
Qualora le iniziative della fase amministrativa non sortiscano effetti, ACER avvia i percorsi previsti dalla normativa vigente: segnalazioni di decadenza ai Comuni o, nei casi in cui risulti più opportuno, attivazione di azioni giudiziali (decreto per ingiunzione e sfratto, pignoramento mobiliare presso terzi, ecc..).

#### Nel corso del 2014:

- » sono stati recuperati 34 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui 20 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani); 4 degli alloggi recuperati erano occupati da soggetti senza titolo;
- » sono stati disposti 141 rinvii di sfratti;
- » sono stati avviati 12 nuovi decreti ingiuntivi (6 a Ferrara e 6 in Provincia);
- » sono stati ottenuti 24 titoli esecutivi;
- » sono stati avviati 24 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito 4 azioni legali;
- » sono state affidate a società di recupero crediti esterne 62 posizioni di utenti sfrattati o usciti, per i quali è risultato infruttuoso il recupero ordinario o giudiziale;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di 37 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 225.000 euro.

#### Nel corso del 2015:

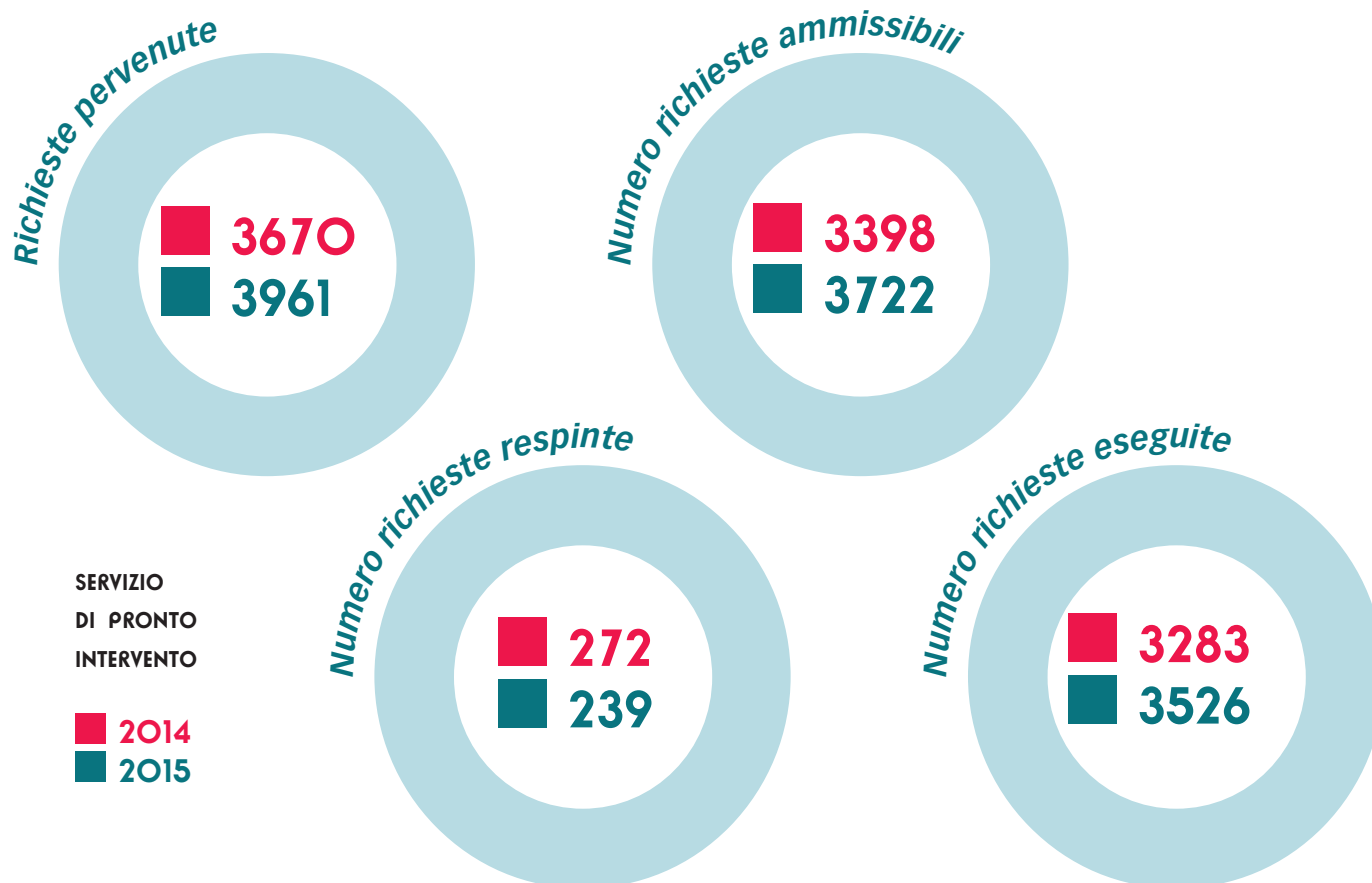
- » sono stati recuperati 39 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui 14 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani);
- » sono stati disposti 159 rinvii di sfratti;
- » sono stati avviati 30 nuovi decreti ingiuntivi (17 a Ferrara e 13 in Provincia);
- » sono stati ottenuti 52 titoli esecutivi;
- » sono stati avviati 27 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito 18 azioni legali;
- » sono state affidate a società di recupero crediti esterne 26 posizioni di utenti sfrattati o usciti, per i quali è risultato infruttuoso il recupero ordinario o giudiziale;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di 48 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 216.000 euro.





## 9.9 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

Le tabelle seguenti riportano in sintesi i dati relativi alle richieste di pronto intervento pervenute e alla loro soddisfazione nel corso degli anni 2014 – 2015.



Sommando le richieste eseguite e quelle respinte non si ottiene il totale delle richieste pervenute. La differenza è dovuta agli odl sospesi, in corso o non eseguiti alla data di rilevazione.

Tipologia delle richieste d'intervento concluse		
Tipologia	Numero interventi nel 2014	Numero interventi nel 2015
Edile	1.206	1.130
Elettrico	97	179
Idrotermosanitario	1.773	1.665
Infissi	206	261
<b>Totale</b>	<b>3.282</b>	<b>3.235</b>

## 9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

Ascoltare il cittadino, spiegargli i servizi offerti in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano gli elementi qualitativi che connotano tutta l'attività di comunicazione e relazione di ACER con i clienti.

### Le attività di ascolto: lo sportello clienti e centralino

	2014	2015
Contatti con l'Utenza	12.893	15.314
Sportello	7.178	8.380
Telefonate gestite	5.715	6.934
Media mensile/persona	1.074	1.276

A seguito del trend in aumento, già rilevato nel 2014, si è sperimentato nel 2015 un nuovo sistema di **ricevimento del pubblico**, con afflusso contingentato (30 persone al giorno; 15 persone il martedì pomeriggio) che ha dato buoni esiti, consentendo di limitare i reclami per i tempi di attesa.

L'apertura degli sportelli decentrati presso i sei Comuni dell'Unione Terre e Fiumi, partita a maggio 2015, ed il consolidamento di quello presso il Comune di Comacchio, già attivo da un paio di anni, non hanno invece avuto effetti di contenimento dell'afflusso del pubblico in sede.

Nel 2016 si sperimenterà una nuova modalità di ricevimento del pubblico, dedicando due operatori, anziché uno solo, nella prima parte della mattinata nelle giornate di lunedì-mercoledì e venerdì, e per tutto il pomeriggio del martedì, oltre a garantire sempre un addetto per la risposta telefonica. Tale sforzo organizzativo, in aggiunta al sistema di ricevimento contingentato, dovrebbe servire a ridurre i tempi di attesa e a mantenere il livello di servizio prestatato all'utenza, che è stato nel tempo molto apprezzato, come confermato anche dalla recente indagine di customer.

### Telefonate al Servizio clienti

	2014	2015
Totale telefonate arrivate	22.706	27.711
Di cui servite in tempo reale	7.886 (35%)	8.614 (31%)

A questo proposito è interessante osservare i dati relativi agli ultimi quattro anni:

- 2012 n. 2.253 telefonate servite (utilizzando lo stesso operatore per telefonate e sportello);
- 2013 n. 6.906 telefonate servite (utilizzando un operatore dedicato solo alle telefonate);
- 2014 n. 7.886 telefonate servite (utilizzando un operatore dedicato solo alle telefonate);
- 2015 n. 8.614 telefonate servite (utilizzando un operatore dedicato solo alle telefonate).



È evidente l'aumento delle richieste telefoniche che si sono potute soddisfare modificando l'organizzazione dell'ufficio clienti, modifica attivata dopo un'attenta analisi dei dati registrati da un apposito software, applicato al contact-center.

**Le telefonate arrivate al centralino** nel biennio in esame sono state complessivamente 39.898 (19.391 nel 2014, 20.507 nel 2015). Il dato è in leggera crescita, ma rimane nella media recente (21.922 nel 2013). Appare evidente che, più l'utenza ottiene risposte attraverso lo sportello clienti, meno ha necessità di ricorrere al centralino che, per via del risponditore ad albero, ha anche tempi di attesa più lunghi per prendere la linea.

### Le attività di sportello manutenzione e numero verde

Attività di sportello e numero verde	2014	2015
Telefonate ricevute dal numero verde	12.540 (di cui 7.861 servite)	14.153 (di cui 7.650 servite)
Persone ricevute dall'operatore in back office	594	553
Telefonate servite dall'operatore in back office	839	942
Problematiche gestite in back office con diverso input (e-mail, rapportini tecnici, altro)	123	73

In linea con quanto evidenziato per il Servizio Clienti, nell'ultimo biennio si è registrato un aumento anche dei contatti pervenuti al numero verde e allo sportello manutenzione.

Nell'autunno 2014 l'area accoglienza per il pubblico ha subito una completa ristrutturazione, con l'obiettivo di offrire una sala di attesa confortevole ed un ufficio che garantisce maggior privacy agli utenti. La sala di attesa è ora dotata di tutti i confort, aria condizionata, sedie ergonomiche e una grande finestra che volge nel cortile interno garantisce luce naturale. Uno specifico espositore con tutte le informazioni e le news è a disposizione, così che l'attesa possa trasformarsi in un momento di aggiornamento per gli utenti. L'area accoglienza è inoltre completata da una zona dedicata ai più piccoli, dove possono trovare giocattoli per trascorrere il tempo d'attesa il più piacevolmente possibile. L'intera operazione di restyling è stata effettuata recuperando arredi già in possesso di ACER, con grande contenimento dei costi e riuso di materiali.



## 9.11 LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

ACER ritiene fondamentale una comunicazione continua e appropriata con la propria utenza. Oltre alle attività di sportello e call center, l'Azienda entra nelle case in modo capillare, portando informazioni sulle tematiche di maggior interesse.

Gli strumenti dedicati sono il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta-fattura inviata mensilmente agli inquilini. Va poi ricordato il sito aziendale [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it), recentemente rivisitato in funzione della tipologia di pubblico che si rivolge ad ACER. Ultimo per nascita è lo spazio su Facebook, per non trascurare la possibilità di interscambio con gli utenti attraverso le nuove forme di comunicazione web. Tra le iniziative atte a favorire i rapporti di vicinato (nonché utili a ridurre le conflittualità) ACER promuove e sostiene la Festa dei vicini, un momento conviviale organizzato nei singoli fabbricati o nei quartieri dove maggiore è la presenza di alloggi di edilizia pubblica. Nel 2014 e 2015 la festa è stata organizzata nel mese di settembre e ha visto la partecipazione di numerosi quartieri a Ferrara e di un gruppo di utenti ormai consolidato a Comacchio.

### Carta dei servizi 2014

La Carta dei Servizi è lo strumento guida di cui ACER Ferrara si avvale per regolamentare l'informazione, la comunicazione e la trasparenza amministrativa nei confronti dei clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. La Carta contiene i principi cardine su cui si poggia l'intera attività di ACER Ferrara, definendone i servizi offerti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare. Gli utenti possono quindi, mediante la Carta dei Servizi, verificare l'attività aziendale nel suo complesso, diventando anche soggetti attivi, mediante l'utilizzo di strumenti come segnalazioni, suggerimenti e reclami. Strumenti che possano portare elementi preziosi, sia per il miglioramento dello standard dei servizi sia per la soddisfazione dei clienti. Nel 2014 la Carta dei Servizi è stata completamente aggiornata. È possibile richiederne una copia cartacea presso lo Sportello Clienti della sede ACER o consultarla integralmente sul sito aziendale [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)



## 9.12 LA MEDIAZIONE SOCIALE

ACER Ferrara da tempo investe risorse e impegno nell'attività di mediazione sociale e di risoluzione dei conflitti, in quanto essa riveste un ruolo fondamentale per facilitare la convivenza in ambito condominiale. Ha quindi accolto con particolare favore la previsione regionale (L.R. 24/2013 di modifica della L.R. 24/2001), secondo cui: "Il comune, al fine di prevenire l'insorgere di conflitto e di tensione nei rapporti di convivenza tra gli assegnatari degli alloggi, promuove funzioni ed attività di mediazione sociale".

ACER ha quindi introdotto nelle nuove convenzioni/concessioni di gestione in vigore da gennaio 2015 il servizio di mediazione sociale e dei conflitti, tra le attività istituzionali da espletare per i Comuni committenti.

Tale servizio di mediazione sociale viene garantito con proprio personale interno ed anche avvalendosi di mediatori professionisti.

Tra i vari interventi di mediazione sparsi in città e provincia, merita particolare attenzione quello rivolto al nuovo insediamento abitativo dei 76 alloggi, nel quartiere Barco, in quanto connotato da un carattere di continuità.

Dopo la fase di accompagnamento dell'inquilinato nel nuovo contesto abitativo, l'attività sperimentale – che ha preso avvio a settembre 2013 – è proseguita con l'obiettivo di offrire un servizio di prossimità, attraverso l'apertura del Portierato Sociale, a luglio 2015.

L'impegno dei mediatori è distribuito su diverse attività a supporto della coesione socio-abitativa, tra le quali:

- » attività di ascolto e informazione, fornendo micro-servizi a supporto delle problematiche quotidiane e nell'espletamento di pratiche burocratiche e nella compilazione di documenti;
- » ricerca di soluzioni partecipate per la gestione degli spazi comuni;
- » supporto a famiglie in condizioni di difficoltà per risolvere le piccole necessità quotidiane (accompagnamenti per spesa, farmaci, trasporti, piccole manutenzioni domestiche);
- » promozione di attività di socializzazione e supporto per l'organizzazione di iniziative nel quartiere (feste, mercatino, orto e altro), attraverso il coinvolgimento delle realtà organizzate presenti sul territorio (associazioni, servizi, gruppi informali, e così via);
- » raccolta di esigenze e disponibilità per attività di reciproco aiuto (Banca del Tempo);
- » mediazione dei conflitti per risolvere piccoli problemi di vicinato.



## 9.13 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La percezione di qualità da parte dell'utenza è particolarmente importante per aiutare l'Azienda a migliorare i propri servizi e orientare al meglio le attività relazionali.

Per queste ragioni ACER ha condotto nel corso del 2015 un'indagine di **customer satisfaction** su un campione rappresentativo dei propri utenti.

Il campione è stato scelto tenendo conto della fascia di reddito, della presenza di interventi di manutenzione sull'alloggio negli ultimi 2 anni, della distribuzione geografica sul territorio ferrarese e, infine, del tipo di amministrazione dell'alloggio.

Sono stati così intervistati 302 utenti ERP su un totale di 498 contattati, con una somministrazione telefonica della batteria di sette domande a risposta chiusa.

Si è scelto un approccio multidisciplinare, in grado di incrociare un'analisi logico-statistica a una lettura antropologica dei processi sociali, per ottenere uno sguardo più completo.

I quesiti posti al campione di assegnatari hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi resi da ACER. Per ogni quesito è stato richiesto all'assegnatario di esprimere una valutazione in merito al livello di soddisfazione.

QUESITI	SODDISFAZIONE*
1. Come giudica le condizioni del fabbricato in cui vive (dal punto di vista dello stato di manutenzione delle parti esterne e parti comuni, dell'igiene ecc..)?	71,6%
2. Come giudica lo stato del suo alloggio (dal punto di vista manutentivo, della vivibilità, ecc..)?	77%
3. Come giudica il servizio di "pronto intervento manutentivo" ?	63%**
4. Come giudica il servizio reso dall'Amministratore del fabbricato?	71,5%***
5. Come giudica il livello del servizio quando si reca allo sportello ACER per richieste di informazioni e chiarimenti (in termini di competenza, cortesia, chiarezza ecc..)?	93,6%
6. Ritieni che sia semplice entrare in contatto con il personale ACER (telefono, risponditore automatico, numero verde, accesso diretto..)?	91,6%
7. Come giudica, nel complesso, il livello dei servizi resi da ACER?	74,9%

\*Il livello di soddisfazione rappresenta la percentuale di campione che, domanda per domanda, ha espresso un apprezzamento positivo (molto o abbastanza soddisfatto).

\*\* Il dato relativo alle manutenzioni fa riferimento al risultato del questionario integrativo, si veda al paragrafo 9.14.

\*\*\* Il dato si riferisce ai soliti utenti che abitano in alloggi che necessitano di un amministratore.

Il questionario è stato completamente rinnovato rispetto alle indagini realizzate precedentemente, in modo da rispondere più puntualmente alle esigenze dell'Azienda di conoscere in modo mirato il livello di soddisfazione dell'utenza. Questo impedisce un confronto sinottico con i dati delle indagini passate. Tuttavia, si è mantenuto paragonabile il settimo quesito cosiddetto overall, ovvero complessivo sui livelli di servizio resi da ACER.

## 9.14 FOCUS SUI SERVIZI MANUTENTIVI

L'indagine di customer satisfaction realizzata nel 2015 ha evidenziato qualche criticità relativa al servizio di pronto intervento manutentivo. Per comprenderne meglio le ragioni, ACER ha realizzato un'indagine specifica che ha coinvolto 150 famiglie interessate da interventi manutentivi nel corso del 2015.

Il campione è stato stratificato per fascia di utenza e per tipologia di intervento; inoltre 75 famiglie individuate facevano già parte del campione intervistato nella precedente indagine di customer satisfaction, e sono state individuate proporzionalmente al livello di soddisfazione espresso.

Il questionario, composto di 8 domande articolate, ha dato l'opportunità ad ACER di fotografare in modo puntuale la dimensione del tema degli interventi manutentivi, con l'obiettivo di intervenire sul servizio per migliorare le performance.

Le valutazioni complessive danno evidenza di come:

- » la soddisfazione complessiva risulta attestata al 63% di coloro che hanno risposto;
- » il 72,8% degli intervistati consideri i tempi d'intervento proporzionali alla gravità degli eventi;
- » il 62,2% ritenga che l'intervento abbia risolto il problema segnalato;
- » il 58,7% dichiarò di non aver avuto nessuna criticità.



## 9.15 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

ACER ha inoltre realizzato un'indagine di soddisfazione della qualità dei servizi presso i Comuni committenti.

L'indagine ha riguardato tutti i Comuni della Provincia: in 15 hanno risposto al sondaggio, pari al 63% degli Enti interessati.

La modalità impiegata è stata la somministrazione a mezzo e-mail di un **questionario preparato dagli uffici ACER**.

### **Obiettivi e risultati**

L'indagine ha voluto monitorare la qualità del servizio reso ai Comuni committenti, verificare il grado di conoscenza e interesse rispetto ai servizi diversi dalla gestione ERP e individuare eventuali carenze, al fine di promuovere azioni correttive.

I risultati hanno mostrato, nel complesso, un positivo gradimento dei servizi offerti, con leggera prevalenza di quelli amministrativi rispetto a quelli tecnici. Inoltre, i committenti hanno espresso giudizi simili a quelli rilevati nell'indagine sui clienti, sia per quanto riguarda i punti di forza, sia per le criticità.

Infine, i servizi attivati più di recente, quali il servizio casa o l'amministrazione diretta dei fabbricati, sono risultati particolarmente graditi.



**Il questionario****Valutazione dei servizi amministrativi di gestione ERP**

	Comuni che usano il servizio	Grado di soddisfazione media (su 10)
Gestione mobilità	11	8
Consegna chiavi per assegnazione	15	8,3
Gestione morosità	14	8,1
Amministrazione diretta ACER dei fabbricati	13	8,3
Rendicontazione contabile e report sui servizi resi	15	8,1

**Valutazione dei servizi tecnici di gestione ERP**

	Comuni che usano il servizio	Grado di soddisfazione media (su 10)
Pronto intervento	14	6,9
Recupero alloggi vuoti	15	6,8
Interventi sulle parti comuni	11	6
Progettazione	6	8,7
Direzione lavori ed attività professionali per la sicurezza in cantiere	5	8,4
Appalti	4	8,5

**Qualità complessiva del servizio ERP**

	Comuni che usano il servizio	Grado di soddisfazione media (su 10)
Qualità complessiva	14	7,6

**Servizi ulteriori forniti da ACER**

	Comuni che usano il servizio	Grado di soddisfazione media (su 10)
Servizio casa	13	8,8
Servizio riscatto aree PEEP	3	8

**Rapporto con interlocutori/referenti ACER**

	Comuni che usano il servizio	Grado di soddisfazione media (su 10)
Professionalità e competenza tecnica	15	9,2
Disponibilità e cortesia	15	9,3







## 10

## ACER PER LA COLLETTIVITÀ

L'attività che ACER svolge non risponde solamente ai bisogni manifestati dalla propria utenza o dagli enti soci, ma ha ricadute positive sull'intera collettività che vive nel bacino geografico di riferimento per l'Azienda. Attraverso le sue scelte strategiche infatti, ACER può incidere su tematiche ambientali, sociali ed economiche che riguardano tutta la cittadinanza.







## 10.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

L'impegno di ACER in questo settore è molteplice, e riguarda sia la sostenibilità ambientale nelle scelte di cantierazione, sia l'impegno nella riqualificazione dei propri edifici in chiave di sostenibilità energetica, sia infine la promozione presso gli utenti di buone pratiche ecologiche.

### *Politica ambientale e gestione dei cantieri*

Nelle gare d'appalto, ACER richiede alle imprese partecipanti – quale elemento qualificante della proposte e criterio sulla base dei quali le commissioni attribuiscono punteggi – la riduzione dell'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere.

Vengono valutate l'organizzazione e le modalità operative di gestione del cantiere volte a ridurre l'impatto delle lavorazioni rispetto all'ambiente circostante l'area di intervento, e viene richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.



### *Politica energetica*

#### **Il nuovo impianto fotovoltaico**

Nel mese di settembre 2015 è stato installato un impianto fotovoltaico sul tetto della sede ACER di Ferrara in Corso V. Veneto n. 7. Tale impianto è costituito da un generatore fotovoltaico composto da 68 moduli in silicio policristallino e da 1 inverter, che insieme generano una potenza complessiva di 19,72 kwp per un totale di 23.487,5 kWh all'anno. L'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico viene auto consumata per soddisfare i consumi elettrici della sede, riducendo notevolmente i costi e l'impatto ambientale. La messa in funzione dell'impianto ha evitato che venissero immesse nell'atmosfera 12,57 tonnellate di CO2 anno, pari a 5,87 TEP (tonnellate di petrolio equivalente).

L'impianto può inoltre beneficiare della vendita dei Titoli di Efficienza Energetica (o certificati bianchi). Il mercato dei Titoli di Efficienza Energetica consente la vendita di titoli da parte dei distributori che raggiungono risparmi oltre l'obiettivo annuo e che possono realizzare dei profitti vendendo sul mercato i titoli in eccesso.



### *Nuove costruzioni e ristrutturazioni*

ACER è accreditata presso l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (AEEGSI) come "società di servizi energetici" ESCO. L'Azienda promuove interventi di riqualificazione impiantistica con finalità di risparmio energetico nell'ambito dell'edilizia residenziale, la cui tipologia rientra ai sensi del DM 2 luglio 2004 e dà diritto, come già detto, al rilascio di Titoli di Efficienza Energetica.

ACER utilizza uno specifico approccio fortemente orientato al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni di CO2, al comfort abitativo e alla sicurezza. Snodo fondamentale dell'attività di progetto è la diagnosi energetica, che comprende l'analisi dell'edificio, l'individuazione degli interventi di efficientamento, la stima economica e la stima di rientro dall'investimento.

Per quanto riguarda le nuove costruzioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe A. Tra le strategie di intervento sui nuovi edifici, ricordiamo: involucri esterni ad alta efficienza, impianto termico centralizzato con contabilizzazione autonoma, centrale termica per gruppi di edifici predisposta per divenire "polo tecnico" di comparto, caldaie modulari a condensazione con basse temperature di mandata e alta efficienza ad ogni regime, impianto per

la ventilazione forzata con recuperatori di calore, pannelli solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria, interventi di risparmio idrico (sciacquoni dei bagni con doppio pulsante, riduttori di flusso nei rubinetti, impianti per il recupero delle acque meteoriche per l'irrigazione dei giardini ove opportuno), interventi per la messa in sicurezza. Per quanto riguarda le ristrutturazioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe B. Tra le strategie di intervento per le ristrutturazioni, ricordiamo: coibentazione degli involucri esterni, sostituzione della caldaia e inserimento di contabilizzazione autonoma dove è presente il riscaldamento centralizzato, centralizzazione dell'impianto con contabilizzazione separata dove sono presenti caldaie autonome.

### ACER su due ruote

ACER ha messo a disposizione di tutti i dipendenti una flotta ecologica composta da 6 biciclette aziendali, al fine di incentivare l'utilizzo delle due ruote per tutti i piccoli spostamenti quotidiani nell'ambito cittadino.

### Veicoli a metano

ACER possiede 7 auto aziendali, di cui 2 a metano. L'impegno di ACER è quello di proseguire nel processo di rinnovamento del parco mezzi, in un'ottica di maggiore sostenibilità ambientale.

## 10.2 L'IMPATTO SOCIALE

### Effetto calmiera sui canoni di mercato

Attraverso il Servizio di Agenzia Casa, realizzato con l'obiettivo di creare un'offerta di alloggi privati a canone inferiore a quello di mercato, ACER realizza una funzione non solo economica ma anche sociale. Infatti, questa attività ha un effetto calmierante sui prezzi di mercato, contribuendo a contenere i costi, con ricadute positive per la collettività.

### Riqualificazione degli spazi urbani

Gli interventi realizzati da ACER non si limitano alla mera edificazione degli alloggi, ma – laddove possibile – mirano a riqualificare il tessuto urbano circostante. Presso il quartiere Barco, a luglio 2015, è stato inaugurato l'ufficio di **Portierato Sociale**, un traguardo importante del percorso di accompagnamento all'inquilinato iniziato a settembre 2013, prima di consegnare le chiavi dei 76 alloggi. Con l'apertura dello spazio fisico dedicato al Portierato Sociale ACER si propone di rendere più concreta e ampia la sua presenza nel quartiere, e aumentare il livello di servizi. Le funzioni svolte dallo sportello sono le seguenti:

- » punto d'ascolto e d'informazione, raccolta delle problematiche legate all'uso degli ambienti residenziali e ricerca di soluzioni partecipate;
- » supporto micro-manutentivo, orientamento e accompagnamento ai servizi sul territorio;
- » supporto nell'espletamento di pratiche burocratiche e nella compilazione di documenti;
- » attività d'informazione e indirizzo per l'uso adeguato dei servizi pubblici (anche sanitari);
- » supporto a famiglie in condizioni di difficoltà per risolvere le piccole necessità quotidiane;
- » consulenza per pratiche e servizi attinenti alla persona e/o alla conduzione dell'alloggio (Asp, Asl, Igiene Ambientale, Servizi Telefonici, etc.);
- » promozione di attività di socializzazione;
- » raccolta di esigenze e disponibilità per attività di reciproco aiuto (Banca del Tempo);
- » mediazione dei conflitti per risolvere piccoli problemi di vicinato.

### La collaborazione con l'Università di Ferrara

L'Azienda ha sottoscritto un protocollo di intesa con l'Università di Ferrara finalizzato alla collaborazione per l'attività di ricerca, didattica e pubblicistica. Il protocollo, siglato il 26 ottobre 2012 e di durata quadriennale, prosegue le attività avviate nel 2010 e prevede la possibilità di attivare corsi, dottorati di ricerca o tesi di laurea sui temi di interesse per ACER, tra i quali la progettazione architettonica e urbanistica, la gestione innovativa del patrimonio e lo studio di soluzioni energetiche innovative.



### Il contributo attraverso la fiscalità

ACER contribuisce alla collettività anche attraverso la fiscalità.

	2012	2015
Imposte indirette (registro, bollo, Iva indetraibile, IMU, TARES, ecc.)	1.135.870	1.209.711
Imposte dirette (IRES, IRAP)	176.032	158.739

## 10.3 CONCORSO FOTOGRAFICO

Al fine di diffondere la conoscenza della storia del patrimonio dell'edilizia popolare nei suoi molteplici aspetti, da quello storico, urbanistico, fino a quello umano e sociale, ACER ha dato vita nel 2014 al Concorso fotografico "Case abitate" scegliendo il tema: "Il patrimonio di edilizia popolare nella provincia di Ferrara: squarci di città, tra passato e presente". Il concorso si è svolto anche nel 2015 con il tema "Metafisica del quotidiano, case e paesaggi nell'abitare ferrarese".

Il concorso è stato l'occasione per parlare all'intera cittadinanza di un patrimonio pubblico molto importante, per dimensione e per valore, che ha contribuito a disegnare gli attuali contorni della città, dei paesi e dei quartieri di oggi. L'iniziativa ha riscosso successo e ha permesso di raccogliere bellissime foto, che sono state esposte al pubblico, oltre ad alimentare un prezioso archivio aziendale.





# 11 ACER PER I DIPENDENTI



Il personale di ACER rappresenta la principale risorsa per l'Azienda. La sua valorizzazione, formazione e incentivazione rappresenta un impegno costante per qualificare l'intero sistema di attività, relazioni e reputazione che ACER sostiene. L'efficienza del capitale umano di ACER è uno dei fiori all'occhiello aziendali: infatti, il rapporto tra dipendenti e alloggi gestiti è il più basso della Regione, con una proporzione di circa 138 alloggi per ciascun dipendente.

## 11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

ACER conta, al 31/12/2015, un totale di 51 dipendenti, di cui 49 a tempo pieno e 2 part-time. Rispetto alla tipologia di contratto di lavoro, 47 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato e 4 un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel corso del 2015 sono cessati 4 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e sono stati assunti 4 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

Distribuzione dei dipendenti per di inquadramento all'interno della tipologia contrattuale

Qualifiche	n. dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Qualifica dirigenziale	2	2	
Quadri	4	2	2
Area A	20	7	12
Area B	25	10	16
di cui part time		0	2
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>21</b>	<b>30</b>

### Distribuzione dei dipendenti per età e sesso

Anni	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		totale
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D			
Qualifica dirigenziale													1				1		2
Qualifica non dirigenziale	1			1	2	1	2	4	3	4	4	8	3	3	4	6		3	49
<b>Totale</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>3</b>		<b>6</b>		<b>7</b>		<b>12</b>		<b>7</b>		<b>10</b>		<b>4</b>		<b>51</b>

I dipendenti under 40 sono poco più del 20%, mentre presumibilmente lasceranno il lavoro per quiescenza nei prossimi 10 anni oltre il 25% dei dipendenti.

Sarà pertanto necessario provvedere per tempo al ricambio generazionale dei dipendenti, al fine di consentire una tempestiva trasmissione del know-how necessario ad un regolare funzionamento aziendale.

### Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	scuola dell'obbligo		diploma		laurea		totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale					2		2	
Qualifica non dirigenziale	1	1	9	18	9	11	19	30
<b>Totale</b>		<b>2</b>		<b>27</b>		<b>22</b>		<b>51</b>

**Distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio**

	tra 0 e 5 anni		tra 6 e 10 anni		tra 11 e 15 anni		tra 16 e 20 anni		tra 21 e 25 anni		tra 26 e 30 anni		tra 31 e 35 anni		tra 36 e 40 anni	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale	2		0													
Qualifica non dirigenziale	5	6	2	2	4	6	3	3	3	2	1	4	1	5		2
<b>Totale</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>10</b>		<b>6</b>		<b>5</b>		<b>5</b>		<b>6</b>		<b>2</b>	

**Distribuzione dei dipendenti per tipologie contrattuali**

	Tempo indeterminato		Tempo determinato		Part time		Totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Personale dirigente CCNL dei dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità	1		1				2	
Personale non dirigente CCNL Federcasa	17	27	2	1	0	2	19	30
<b>Totale</b>		<b>45</b>		<b>4</b>		<b>2</b>		<b>51</b>

Dalla tabella si evince che circa il 60% del personale dipendente è donna.

**Distribuzione dei dipendenti in servizio per unità organizzative**

	Uomini	Donne	Totale
Direttore	1	-	1
Ufficio Affari Generali	1	2	3
Ufficio Sistemi Informatici	-	3	3
Ufficio Clienti/Legale	3	12	15
Ufficio Economico	4	10	14
Servizio Tecnico	12	3	15
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>30</b>	<b>51</b>



## 11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

Confrontando il biennio 2014-2015 con gli anni precedenti, notiamo un incremento delle ore lavorate, con un corrispondente calo delle assenze.

### Prospetto tasso assenza

con mancata presenza lavorativa a qualsiasi titolo come da Circolare Dipart. Funzione Pubblica n3 del 17/7/2009, per malattia ferie, permessi, aspettativa, congedo obbligatorio ecc.

Periodo	Servizi	Giorni lavorativi	Personale in servizio	Tassi di presenza	Tassi di assenza	per ferie	per malattia	altre cause
Anno 2014	ammnistrativo	13.220	39	81,90%	18,90%	11,39%	1,37%	6,14%
	tecnico		16	79,92%	20,08%	11,44%	1,02%	7,62%

### Prospetto tasso assenza

con mancata presenza lavorativa a qualsiasi titolo per malattia, ferie, permessi, aspettativa, congedo obbligatorio, ecc.

Periodo	Servizi	Giorni lavorativi	Personale in servizio	Tassi di presenza	Tassi di assenza	per ferie	per malattia	altre cause
Anno 2015	ammnistrativo	13.347	39	82,55	17,45	11,4	2,29	3,76
	tecnico		16	81,15	18,85	12,14	1,43	5,27





# 1 2 PROGETTI IN CORSO



## 12.1 ALLOGGI DI VIA G. BIANCHI

È in corso di realizzazione a Ferrara il primo esempio di social housing interamente pubblico, tramite il quale ACER intende proporre una nuova esperienza abitativa, accessibile e di qualità.

Si tratta di 43 alloggi di nuova costruzione, con prestazioni energetiche di Classe A, progettati e realizzati da ACER Ferrara in via Gustavo Bianchi, su area di proprietà del Comune.

I 43 alloggi di Edilizia Residenziale Sociale di via Gustavo Bianchi sono rivolti a single, famiglie, giovani coppie, pensionati, studenti, residenti a Ferrara o nei Comuni contermini. In alternativa, vale l'attività lavorativa svolta a Ferrara da almeno uno dei componenti del nucleo familiare o il requisito di studio nel Comune di Ferrara.

Il canone di locazione è calmierato e contenuto, infatti gli alloggi di via Gustavo Bianchi saranno destinati a cittadini che dispongono di un reddito garantito (sono fissate soglie minime e massime nel Bando), ma che hanno difficoltà a rivolgersi al libero mercato delle locazioni.

ACER gestisce la realizzazione e ne curerà anche la gestione, in un'area servita da parcheggi e adeguata viabilità, impianti sportivi, a due passi dalle mura e vicino al Parco Urbano.

### Le caratteristiche architettoniche

Due edifici paralleli sviluppati su quattro piani: tre piani fuori terra per gli alloggi, un piano interrato per garage e cantine. Nel corpo di collegamento tra le due strutture sono collocati 4 alloggi. Struttura portante in cemento armato. Tamponamenti esterni realizzati con l'utilizzo di tecnologie a secco (lastre di cartongesso e gesso-fibra con interposti materiali isolanti e barriera al vapore). Utilizzo delle più moderne tecnologie costruttive, sia da un punto di vista strutturale (rispetto delle più recenti norme antisismiche), che da quello energetico (impianti di riscaldamento a bassa temperatura). Corte interna comune.

### Le caratteristiche degli alloggi

Abitazioni con una camera da letto di 50 mq di superficie media netta.

Abitazioni con due camere da letto di 70 mq di superficie media netta.

## 12.2 ACER AL SALONE DEL RESTAURO 2016

Si riconferma negli anni la partecipazione di ACER al "Salone dell'economia, della conservazione delle tecnologie e della valorizzazione dei beni culturali e ambientali". L'edizione 2016 si svolgerà presso la Fiera di Ferrara dal 6 all'8 aprile.

In particolare venerdì 8 aprile dalle ore 10.00, presso il padiglione 3, avrà luogo il seminario: "Restauro urbano e rigenerazione dei tessuti residenziali e produttivi", evento di ACER in collaborazione con SIPRO.

Nello stand di ACER Ferrara e SIPRO saranno presentati inoltre alcuni pannelli espositivi che illustrano gli interventi di restauro urbano e rigenerazione dei tessuti residenziali realizzati da ACER nei 15 anni di attività dell'Azienda dall'emanazione della L.R. 24/2001.

## 12.3 L'AGENTE ACCERTATORE

ACER ha inserito nell'ambito del contratto "Global Service 2014" l'**ispettore condominiale**, una figura dotata di una preparazione tecnico-amministrativa con il compito principale di "far sentire" la presenza dell'Azienda nei fabbricati in gestione (con particolare attenzione per i fabbricati in cui ACER segue la ripartizione dei servizi comuni), oltre a verifiche puntuali su questioni manutentive o di convivenza.

Già dai primi mesi di attività questa figura ha portato risultati importanti, provvedendo ad una mappatura dello stato manutentivo complessivo, alla rilevazione di eventuali fenomeni di degrado negli alloggi e nelle parti comuni, all'ascolto di segnalazioni varie che i residenti e i referenti di scala hanno voluto evidenziare.

Dal 2016 l'ispettore condominiale si evolverà nella figura di **Agente accertatore**, introdotta dalla L.R. 24/2013. Detta posizione, del tutto nuova nell'ordinamento regionale dell'edilizia residenziale pubblica, prevede lo svolgimento di rilievi, tecnici e gestionali, nonché controlli relativi all'utilizzo del patrimonio di proprietà pubblica in gestione ad ACER, con particolare riferimento al rispetto dei Regolamenti comunali d'uso degli alloggi e delle parti comuni.

A titolo esemplificativo, l'Agente accertatore dovrà verificare lo stato manutentivo ed il decoro degli spazi e delle parti comuni, l'assenza di abusi edilizi, l'assenza di situazioni di potenziale pericolo (quali bombole e materiali infiammabili), la regolare occupazione degli alloggi da parte degli assegnatari, il corretto utilizzo delle pertinenze degli alloggi e dei locali di uso comune, il rispetto delle prescrizioni sulla manutenzione degli impianti di riscaldamento autonomo, l'osservanza delle regole fondamentali per una civile convivenza tra inquilini.



# CONCLUSIONI







Difficile sintetizzare in poche righe l'impegno di un anno: sfide, investimenti, coraggio, criticità, ostinazione, risultati.

Questo bilancio di sostenibilità intreccia i tanti fili dell'impegno e del lavoro di ACER in un'unica immagine, cercando di restituire al lettore in modo semplice quello che è stato il nostro operato.

Il nostro riconoscerci nei valori della sostenibilità, declinata in tutte quelle varianti (ambientale, sociale, economica) che ormai contraddistinguono l'operare quotidiano di ACER, si confronta con la necessità di rendere conto ai riferimenti istituzionali – Comuni, Province e Regione in primis – e all'utenza, ovvero coloro con cui il dialogo è quotidiano, al fine di rispondere sempre più adeguatamente ai bisogni manifestati.

Non solo: come si evince dal bilancio l'impatto che ACER ha sulla collettività ferrarese è di grande portata anche per un pubblico più ampio, andando ad incidere in modo determinante sulle politiche casa di tutto il territorio provinciale.

Infine, un impegno mirato è quello che ACER ha con i propri dipendenti, vera forza motrice e spina dorsale di tutti i servizi che l'Azienda riesce ad offrire.

Indirizziamo a tutti questi interlocutori il nostro bilancio di sostenibilità 2014-2015, convinti che esso possa rappresentare il migliore strumento di valutazione del nostro operato e della nostra professionalità. Il contributo, anche critico, che possiamo trarre dal dialogo con le Istituzioni, gli utenti, il personale e la collettività rappresenta uno stimolo costante a migliorarci e a qualificare ed innovare le nostre performance, sia da un punto di vista gestionale sia in termini di sostenibilità. Solo condividendo questo percorso, sarà possibile per ACER continuare a rispondere prontamente alle nuove richieste del contesto istituzionale.



Sede legale e amministrativa  
Corso Vittorio Veneto, 7  
41121 Ferrara

**Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato da ACER FERRARA**

Coordinamento  
**Angela Molossi**

Redazione  
**Michele Brandolini**  
**Massimo Cazzola**  
**Marco Cenacchi**  
**Federica Navarra**  
**Doriana Sivieri**

Editing  
**Poleis Srl, Modena**

Progetto grafico  
**Enrica Bergonzini** *Grafica con passione, Poggio Rusco - Mn*

Foto  
**Marco Caselli Nirmal**  
**ACER Ferrara**

Stampa  
**SATE Industria Grafica - Ferrara**