

BILANCI DI
SOSTENIBILITÀ

2016
2017





INDICE

6	PRESENTAZIONE
10	O1 L'AZIENDA
11	<i>1.1 chi siamo</i>
11	<i>1.2 la missione</i>
11	<i>1.3 la visione</i>
12	O2 COSA FACCIAMO
13	<i>2.1 le attività principali</i>
13	<i>2.2 le attività aggiuntive</i>
14	O3 I VALORI
16	O4 GLI OBIETTIVI
20	O5 GOVERNANCE DELL'ENTE
21	<i>5.1 l'organigramma</i>
22	<i>5.2 gli organi societari</i>
22	<i>5.3 gli standard di qualità</i>
23	<i>5.4 la trasparenza amministrativa e l'Anticorruzione</i>
23	<i>5.5 le attività di comunicazione e promozione</i>
24	O6 ACER IN NUMERI
25	<i>6.1 il patrimonio in gestione</i>
26	<i>6.2 la distribuzione degli alloggi</i>
28	<i>6.3 il bilancio di esercizio</i>
29	<i>6.4 gli investimenti</i>
30	O7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI

32	O8 ACER PER I SOCI
33	8.1 progettazioni, cantieri e realizzazioni
34	8.2 manutenzione
36	8.3 canoni
37	8.4 l'agente accertatore
38	8.5 cessioni
39	8.6 attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci
42	O9 ACER PER GLI UTENTI
43	9.1 la tipologia di utenza
46	9.2 le assegnazioni e le mobilità
48	9.3 il trend di assegnazione degli ERP
48	9.4 i dati sulla conflittualità
49	9.5 la gestione dell'utenza
49	9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa
50	9.7 il beneficio economico per l'utente
52	9.8 morosità
54	9.9 servizi di intervento manutentivo
55	9.10 la relazione con l'utente
56	9.11 la mediazione sociale
58	9.12 la soddisfazione dell'utenza
59	9.13 la soddisfazione dei Comuni
60	IO ACER PER LA COLLETTIVITÀ
61	10.1 sostenibilità ambientale ed energetica
64	10.2 l'impatto sociale
66	10.3 concorso "Balconi e giardini fioriti"
68	II ACER PER I DIPENDENTI
69	11.1 la composizione del personale
71	11.2 le assenze dal lavoro dipendente
71	11.3 iniziative aziendali
72	12 PROGETTI IN CORSO
73	12.1 progetti tecnici
76	12.2 progetti sociali
77	12.3 progetti di promozione del ruolo e dell'attività di ACER Ferrara
78	CONCLUSIONI



PRESENTAZIONE

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ACER FERRARA



Il Presidente Daniele Palombo



Il Direttore Diego Carrara

Con questa terza edizione del Bilancio di Sostenibilità, Acer Ferrara può considerare consolidata la propria posizione di Ente Pubblico economico in grado di rispondere, in maniera trasparente ed efficace, al sistema europeo di valutazione della sostenibilità complessiva del proprio agire, sia rispetto al valore della propria attività, sia in termini di servizio per il cittadino.

La decisione presa oltre 6 anni fa di rendicontare agli inquilini, ai Comuni proprietari degli immobili in gestione, ai vari Enti di riferimento e al corpo sociale del nostro territorio, tutte le attività svolte, si è dimostrata giusta e lungimirante in quanto ha contribuito a rafforzare collaborazioni e legami istituzionali, in un clima di maggiore fiducia nei confronti di ACER.

Con la crisi economica e sociale iniziata nel 2008 e in gran parte ancora in corso, è aumentata la distanza fra le Istituzioni e i cittadini, e con essa la percezione di insicurezza e di abbandono da parte di questi ultimi, che si è riversata anche nei rapporti quotidiani, rendendoli più difficili.

A fronte di questo clima, in accordo con i Comuni della nostra Provincia, abbiamo deciso di offrire una risposta concreta, aumentando la nostra presenza sul territorio, sviluppando più presidio sociale e più servizi a favore del sistema pubblico. In questo modo abbiamo cercato di recuperare e consolidare quella credibilità e fiducia che non tutte le Istituzioni pubbliche hanno saputo mantenere.

Vanno in questa direzione i servizi innovativi sviluppati negli ultimi due anni, quali l'Agente accertatore, l'apertura di nuovi "sportelli casa" sul territorio (in sinergia con i Comuni), la gestione dei bandi per il contributo sociale agli affitti e quelli per la morosità incolpevole, il potenziamento dell'offerta abitativa per studenti... Sono tutte esperienze che, da un punto di vista aziendale, ci hanno anche consentito di "guardare avanti", aprendoci a nuovi scenari che hanno contribuito a qualificare Acer Ferrara, agli occhi della collettività, non più soltanto come l'azienda che si occupa "della manutenzione di alloggi popolari", ma anche come soggetto di primo piano, in grado di proporsi per l'attuazione complessiva delle politiche di riqualificazione e rigenerazione urbana.

La sostanziale tenuta del sistema di edilizia pubblica del nostro territorio e della nostra Regione - nonostante le difficoltà e le risorse insufficienti - con la sua capacità di rispondere ai fabbisogni in crescita della popolazione che abita gli alloggi E.R.P., è la dimostrazione più efficace della sostenibilità complessiva della struttura che è stata organizzata e messa in campo, in particolare nella nostra provincia.

Infatti, dopo la modifica dei parametri per l'assegnazione e la permanenza negli alloggi di ERP decisi dalla Regione (che sono divenuti più equi e più stringenti) si è reso necessario mettere in campo gli alloggi di edilizia sociale (ERS), per coprire il bisogno di casa di coloro che devono uscire dagli alloggi popolari, per superamento dei limiti di reddito. Aver predisposto strumenti e alloggi ERS per far fronte a questo cambiamento - ad esempio con la realizzazione del complesso di Via Gustavo Bianchi a Ferrara, prima e Le Corti di Medoro poi - ci paiono misure che concretamente consentiranno di applicare la riforma regionale senza perdere quell'utenza pagante, che è comunque interessata ad avere una risposta complementare a quella dell'ERP. Un concreto esempio di sostenibilità economica e sociale del sistema pubblico ferrarese.

I due interventi edilizi appena menzionati sono anche un esempio di sostenibilità ambientale, in quanto Acer ha proposto, e contribuito ad applicare, la nuova normativa per il riutilizzo - quasi totale - del materiale ottenuto dalle demolizioni; questo rivela in modo significativo rispetto ad una struttura imponente come quella dell'ex Palaspecchi di Ferrara (24mila metri quadrati di costruito), ora denominato *Le Corti di Medoro*.

Lo specifico riferimento normativo è il DECRETO 11 OTTOBRE 2017 del MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE: "Criteri ambientali minimi (CAM) per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici" (pub-

blicato in GU Serie Generale n. 259 del 06-11-2017).

Nel cantiere de *Le Corti di Medoro* più del 99% in peso dei materiali da demolizione è stato avviato alla filiera del recupero (in particolare calcestruzzi delle strutture portanti, cartongessi dei divisori interni e alluminio dei serramenti esterni).

L'applicazione dei CAM a questo intervento edilizio è avvenuta sulla base di un accordo volontario, che ha anticipato gli effetti della legge anche rispetto agli interventi edilizi privati. Un tale risultato è stato possibile grazie alla collaborazione con i soggetti che aderiscono, insieme ad ACER, al Fondo Ferrara Social Housing (Investire Sgr, CDP, Intercantieri Vittadello, Ferrara 2007), ma anche grazie alle attività di ricerca e sviluppo condotte dall'Azienda Casa di Ferrara in sinergia con l'Università di Ferrara e con Nomisma.

Ma la sostenibilità ambientale del proprio operato Acer la persegue anche nella quotidianità, grazie alla fitta collaborazione con le varie realtà presenti sul territorio regionale e all'impegno comune volto ad avviare processi virtuosi, in grado di ripensare l'utilizzo del territorio, così come indicato dalla nuova Legge Regionale in materia urbanistica, approvata da pochi mesi. L'obiettivo del saldo zero nel consumo di nuovo territorio, sarà un imperativo da realizzare già nei prossimi anni.

E proprio per affrontare temi innovativi e strategici come questo, Acer Ferrara in collaborazione con Audis, Nomisma, Federcasa, Ispra, Unife e Regione Emilia Romagna, hanno

promosso - all'interno della manifestazione fieristica internazionale *Remtech*- uno spazio per lo sviluppo delle idee in ambito urbanistico/economico ed ambientale, denominato *Rigenera City*, che dal 2017 si propone di confrontare le migliori e più sostenibili esperienze, nazionali ed europee, di rigenerazione e riqualificazione urbana, delle città e dei territori. È con soddisfazione che rimarchiamo l'importanza e l'utilità delle collaborazioni costruite con altri soggetti del territorio regionale ed extra regionale, come l'Università di Ferrara, ER.go e altri soggetti di ricerca, come Nomisma, con cui si sono strutturate buone prassi e metodologie per progetti di sviluppo del territorio. E le ricadute, anche in termini economici e sociali, sono già sotto gli occhi di tutti.

La qualità e la competenza dimostrata dalla nostra struttura anche grazie a queste esperienze all'avanguardia, ci hanno sempre più accreditato agli occhi dei nostri soci, sia in termini di nuove attività affidateci su programmi complessi - come la progettazione di scuole, piani di riqualificazione e rigenerazione urbana, gestione del patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni - sia in termini di conferma di attività consolidate - quali la gestione dei bandi per conto dei Comuni stessi, il servizio di verifica delle pratiche edilizie, lo svincolo delle aree Peep.

L'attenzione al nuovo e alle sfide del futuro, nelle varie declinazioni della sostenibilità economica, sociale ed ambientale, si aggiunge infatti all'impegno quotidiano in quelle che sono le nostre attività istituzionali, dove l'utente e i suoi bisogni sono sempre al centro.

Mentre in molti ambiti si assiste alla mera informatizzazione delle relazioni con l'utenza, alla chiusura di uffici periferici o alla riduzione degli orari di sportello, Acer Ferrara e molti Comuni della provincia hanno fatto una scelta inversa, investendo nel contatto diretto con l'utenza: nel 2017 sono state servite oltre 16.000 telefonate (senza considerare le altrettante per la segnalazione di guasti), abbiamo ricevuto quasi 20.000 utenti, abbiamo condotto 110 assemblee di fabbricato, abbiamo presidiato 12 Sportelli Casa decentrati in altrettanti Comuni ed un Portierato Sociale nel popoloso quartiere del Barco; infine l'Agente Accertatore - il primo nominato in Regione - è ormai una realtà conosciuta e apprezzata in tutto il territorio.

L'indagine di soddisfazione dei clienti, condotta nel 2017, ci ha confermato che questa è la strada da perseguire, nonostante la grande complessità di un tale sistema di relazioni, sia dal punto di vista dei costi che dal punto di vista delle tensioni che la perdurante crisi economica alimenta nella nostra utenza.

Il Presidente Daniele Palombo
Il Direttore Diego Carrara





0

1

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 2001¹, 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 Legge Regionale n. 24 del 13 dicembre 2013 ha integrato la disciplina del 2001, confermando sostanzialmente l'impianto della materia.



1.2 LA MISSIONE

Nel 2020 ACER Ferrara, già I.A.C.P., compirà i suoi primi 100 anni, e questo secolo ha visto profondamente trasformato l'Istituto Autonomo Case Popolari di allora. Da mero soggetto gestore del proprio patrimonio e di quello dei Comuni e Demanio, oggi ACER è sempre più uno strumento degli enti locali - e a favore del territorio - capace di promuovere e realizzare interventi di recupero edilizio ed urbanistico, in grado di qualificare interi comparti del tessuto urbano.

ACER Ferrara è altresì protagonista delle politiche abitative locali, per soddisfare 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.

Non da ultimo, ACER Ferrara è sempre più impegnata in iniziative di mediazione sociale, nelle sue varie declinazioni (gestione conflitti anche con l'ausilio di mediatori professionisti, sportelli casa decentrati sul territorio, portierato sociale al Barco, Festa dei vicini, attività di informazione e promozione, figura dell'agente accertatore, ecc...), nella convinzione che si tratti di un investimento per il benessere dell'intera collettività.



1.3 LA VISIONE

Da diversi anni l'Azienda è impegnata a realizzare un futuro migliore per le politiche abitative. Questa visione richiede di saper immaginare e tradurre nel concreto strategie innovative nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, al servizio dei Comuni.

Ma richiede anche un aggiornamento costante delle proprie competenze e professionalità, in connessione sempre più stretta con imprese private che operano nel settore edilizio, e la volontà di confrontarsi con soggetti e realtà di primo piano, in ambito nazionale e internazionale. È ormai consolidata, infatti, la consapevolezza che gestire il patrimonio di edilizia residenziale pubblica non significa soltanto 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.

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

O2 COSA FACCIAMO



MURALES AL QUARTIERE BARCO

2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

I Comuni ferraresi, 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 attuali convenzioni, di durata quinquennale, scadranno a dicembre 2019, ma sono rinnovabili di altri 5 anni previa verifica. 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 nelle convenzioni/concessioni gestionali in vigore da gennaio 2015 con i Comuni della Provincia, ACER ha inoltre facoltà di svolgere attività aggiuntive, sia a favore di soggetti pubblici sia di privati, quali ad esempio:

- » realizzazione di interventi edilizi, 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;
- » gestione delle procedure per la cessione in proprietà di aree p.e.e.p già concesse in diritto di superficie e per la ridefinizione dei vincoli;

- » servizi afferenti il risparmio energetico;
- » servizio di verifica idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari o rilascio titolo di soggiorno;
- » servizio di verifica pratiche edilizie;
- » gestione fondo per l'affitto ex legge n. 431/1998 e di altri fondi per la morosità incolpevole;
- » servizio agenzia casa.

03 I VALORI



FESTA DEI VICINI 2017 - QUARTIERE BARCO

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



Gli anni appena trascorsi sono stati per ACER Ferrara molto impegnativi e densi di attività, ordinarie e straordinarie.

Sono stati completati obiettivi fissati negli anni precedenti, e si sono poste le basi per nuovi traguardi. Di seguito gli obiettivi a medio termine di ACER Ferrara:

Global servizi comuni nei fabbricati in gestione diretta

ACER ha consolidato il ruolo di gestore dei servizi comuni in 228 fabbricati ERP, in qualità di "amministratore". L'aumento del numero dei condomini in gestione diretta rappresenta un impegno importante per l'Azienda, ma ha consentito di raggiungere l'obiettivo di contenere il fenomeno della morosità da quote condominiali.

Il prossimo obiettivo da perseguire, in questa attività, è l'innovazione delle procedure per conseguire un risparmio nel costo dei servizi a favore degli inquilini.

Diffusione territoriale degli Sportelli Casa nei Comuni

ACER ha ampliato il servizio di sportelli informativi in diversi Comuni della Provincia, attualmente presente in 12 municipi.

L'obiettivo di medio periodo è rafforzare anche in altri Comuni questo servizio, poiché gran parte dell'utenza di e.r.p. è anziana e/o fragile e il raggiungere gli uffici aziendali in città può essere problematico.

Creare Comunità

Consapevole che la casa non è solo un immobile in cui abitare, ma è uno spazio in cui vivere e relazionarsi con gli altri, a luglio 2015 ACER Ferrara ha aperto nel quartiere Barco il Portierato sociale, affidandone la gestione ad una cooperativa sociale.

All'interno di un progetto di ottimizzazione delle risorse interne, da gennaio 2018 ACER Ferrara sperimenterà la gestione diretta di questo Portierato sociale, offrendo un servizio di prossimità al quartiere e proponendosi di realizzare progetti di socializzazione e di ascolto a favore dei residenti, anche con la collaborazione dell'Università di Ferrara.

Informare per diffondere la cultura del "buon abitare"

Da diversi anni ACER Ferrara cura la comunicazione e l'informazione verso i propri utenti attraverso gli strumenti ordinari di divulgazione (allegato alla bollettazione, Giornalino La Casa, sito Aziendale). Nel 2017 abbiamo sperimentato l'utilizzo della televisione locale e della rete per veicolare contenuti importanti relativi alla conduzione dell'alloggio popolare, alla vita in condominio e alle corrette relazioni. Anche per l'anno 2018 si intende proseguire questa iniziativa, al fine di diffondere la corretta cultura dell'abitare.

Partecipazione a progetti nazionali sulla mediazione sociale

ACER Ferrara è particolarmente sensibile al ruolo della mediazione sociale nella gestione del patrimonio abitativo. Per questo motivo ha accolto con favore di partecipare ad un progetto nazionale coordinato da Federcasa sul tema della gestione sociale dell'inquilinato, che proseguirà per tutto il 2018.

Efficientamento dei sistemi informativi aziendali

Da tempo convinta della necessità di efficientare il proprio sistema informativo, ACER Ferrara è ancora impegnata (dopo un'esperienza non soddisfacente) nella selezione di una software-house affidabile e competente, che consenta di migliorare le performances delle attività degli uffici, che permetta ai Comuni collegamenti diretti con le banche dati aziendali e agli utenti di presentare istanze on line.

Verificare per affermare la legalità

ACER Ferrara intende proseguire nel percorso avviato già da alcuni anni per diffondere il rispetto della legalità negli alloggi popolari.

Oltre a perseguire la morosità con determinazione (ma anche sensibilità), oltre a verificare in modo massivo i redditi degli assegnatari, ci si propone di verificare con sistematicità la regolare occupazione degli alloggi da parte dei soggetti legittimati ad abitarvi e il rispetto del Regolamento d'uso, tramite la figura dell'agente accertatore.

Si è attivata una collaborazione con la Regione Emilia Romagna per la realizzazione del Protocollo d'intesa con la Guardia di Finanza, che a breve dovrebbe essere sottoscritto.

Fare rete per essere più efficaci, efficienti ed economici

ACER Ferrara si propone di potenziare la metodologia del lavoro in rete con altre istituzioni, enti e soggetti per ottimizzare i risultati del reciproco lavoro. In quest'ottica è stato sottoscritto un nuovo Protocollo d'intesa con Comune di Ferrara, Asp e il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale-Dipendenze Patologiche per la prevenzione della morosità da parte di nuclei fragili, ed una Convenzione con l'O.I.P.A. provinciale.

Partecipazione a progetti finanziati

ACER Ferrara continua a candidare progetti per intercettare fondi nazionali ed europei dedicati alle tematiche di propria competenza, anche in collaborazione con altri enti.

Città universitaria

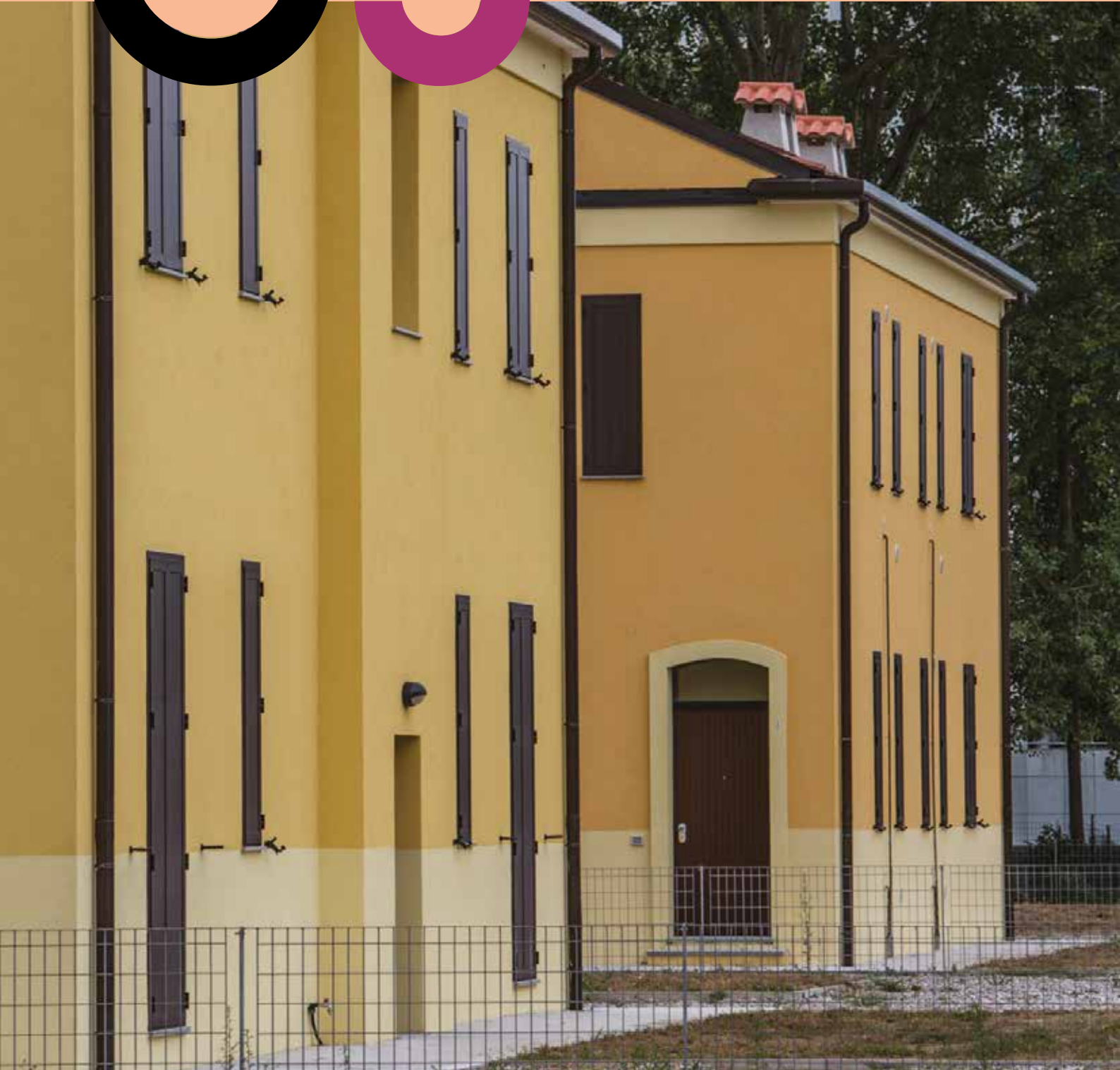
Considerata la presenza degli studenti a Ferrara in costante incremento, ACER perpetua gli investimenti sull'offerta di immobili dedicati alle esigenze abitative di questo target di utenti, in collaborazione con l'Università ed ER.GO. Oltre allo studentato di via Putinati e ad alcuni alloggi in zone centrali della città, a ottobre 2018 sarà inaugurato il nuovo Studentato di via Beethoven.

Servizi tecnici prestati ai Comuni e ai privati

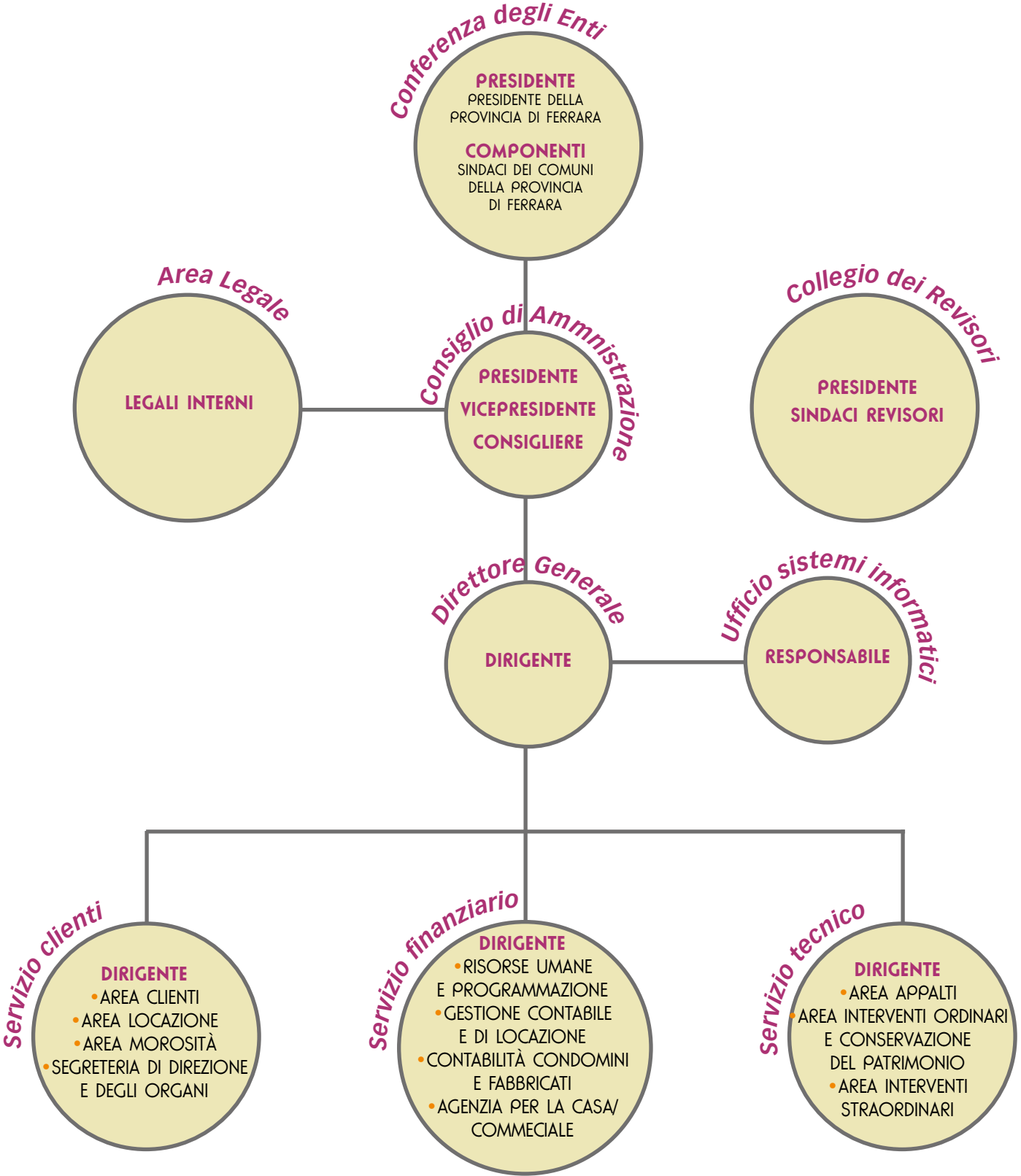
Nel corso del 2016-2017 si sono conseguiti importanti risultati nell'ambito della riqualificazione edilizia ed urbanistica di diversi Comuni della Provincia. Per il prossimo futuro, ACER Ferrara intende consolidare, e se possibile rafforzare, il proprio ruolo di partner tecnico per Comuni e privati, avendo ormai dimostrato di poter sviluppare un intero progetto urbanistico in tutte le sue fasi. Si guarda con interesse alle intese con Comacchio, Mesola, Jolanda e Cento.



05

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.

Nel 2016 e fino a luglio 2017 il CdA è stato composto da Daniele Palombo (Presidente), Piero Fabiani (Vice-presidente) e Bertelli Giulia (Consigliere). Da luglio 2017 la composizione del CdA si è modificata a seguito delle dimissioni del Vicepresidente Fabiani e della consigliera Bertelli. Attualmente è composto dal Presidente e dalla consigliera Roberta Ziosi.

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.

Nel luglio 2015 ha inoltre conseguito il rinnovo della **Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008** dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, ottenuta nel 2002. A luglio del 2018 l'Azienda si sottoporrà all'ente di certificazione per conseguire il rilascio della nuova certificazione secondo lo standard ISO 9001:2015.

5.4 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E L'ANTICORRUZIONE

ACER Ferrara si è dotata del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs 231/2001, ha istituito un Organismo di Vigilanza con funzioni di controllo dell'attività aziendale, con delibera n. 11/2017 ha approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2017-2019, e con delibera n.83/2017 ha nominato il Responsabile della Prevenzione della corruzione e della trasparenza. Nel sito web aziendale è stata attivata apposita sezione "Amministrazione Trasparente", in cui è possibile consultare e scaricare tutti i documenti previsti dalla normativa.



5.5 LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

Oltre agli strumenti ordinari di comunicazione, nel 2017 l'attività e l'immagine di ACER Ferrara è stata promossa e divulgata attraverso l'utilizzo della televisione locale e della rete. È stato organizzato il convegno dal titolo: *Politiche dell'abitare e riqualificazione urbana. L'esperienza di Ferrara - 3 febbraio 2017* - in occasione del quale è stato presentato il volume: *"ACER Ferrara 15 anni di interventi per i Comuni dopo la Legge regionale 24/2001"*.

Attraverso le considerazioni di alcuni referenti qualificati del mondo dell'Università e delle Istituzioni, si è svolta una interessante riflessione sul ruolo delle ACER nel quadro regionale, tracciando al contempo un bilancio dell'attività svolta nel periodo 2001/2016. Il volume presentato si pone in una logica di ideale aggiornamento rispetto alla pubblicazione curata dall'allora IACP, nel luglio 2001, dal titolo: *"20 anni di riqualificazione urbana"*.

Il seminario ed il volume presentato hanno permesso di evidenziare non solo i numeri dell'attività, ma anche e soprattutto la "qualità" architettonica ed urbanistica di questa attività, senza trascurare tuttavia la qualità dell'abitare: comfort, sicurezza e risparmio energetico.

Dal 22 al 24 marzo 2017 ACER Ferrara ha inoltre partecipato come espositore al Salone del Restauro di Ferrara, edizione 2017.

AZIENDA
 CASA
 EMILIA
 ROMAGNA
 2017

POLITICHE DELL'ABITARE E RIQUALIFICAZIONE URBANA L'ESPERIENZA DI FERRARA

Presentazione del volume "ACER Ferrara 15 anni di interventi per i Comuni dopo la Legge regionale 24/2001"

3 febbraio 2017

**Sala conferenze
 Camera di Commercio, Ferrara
 Largo Castello 10, secondo piano**

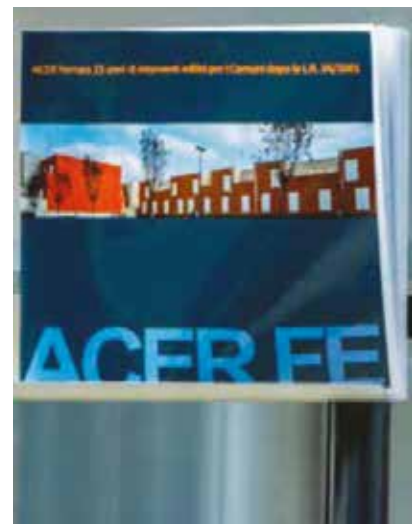
ore 16,00

introduzione
Daniele Palombo
 Presidente ACER Ferrara

interventi
Tiziano Tagliani
 Sindaco di Ferrara
Diego Carrara
 Direttore Generale ACER Ferrara
Luca Talluri
 Presidente Federcasa
Romeo Farinella
 Professore di Urbanistica Dipartimento di Architettura dell'Università di Ferrara

conclusioni
Patrizio Bianchi
 Assessore alle politiche europee allo sviluppo, scuola, formazione professionale, università, ricerca e lavoro della Regione Emilia-Romagna

Foto di Marco Caselli Nirmal 2016



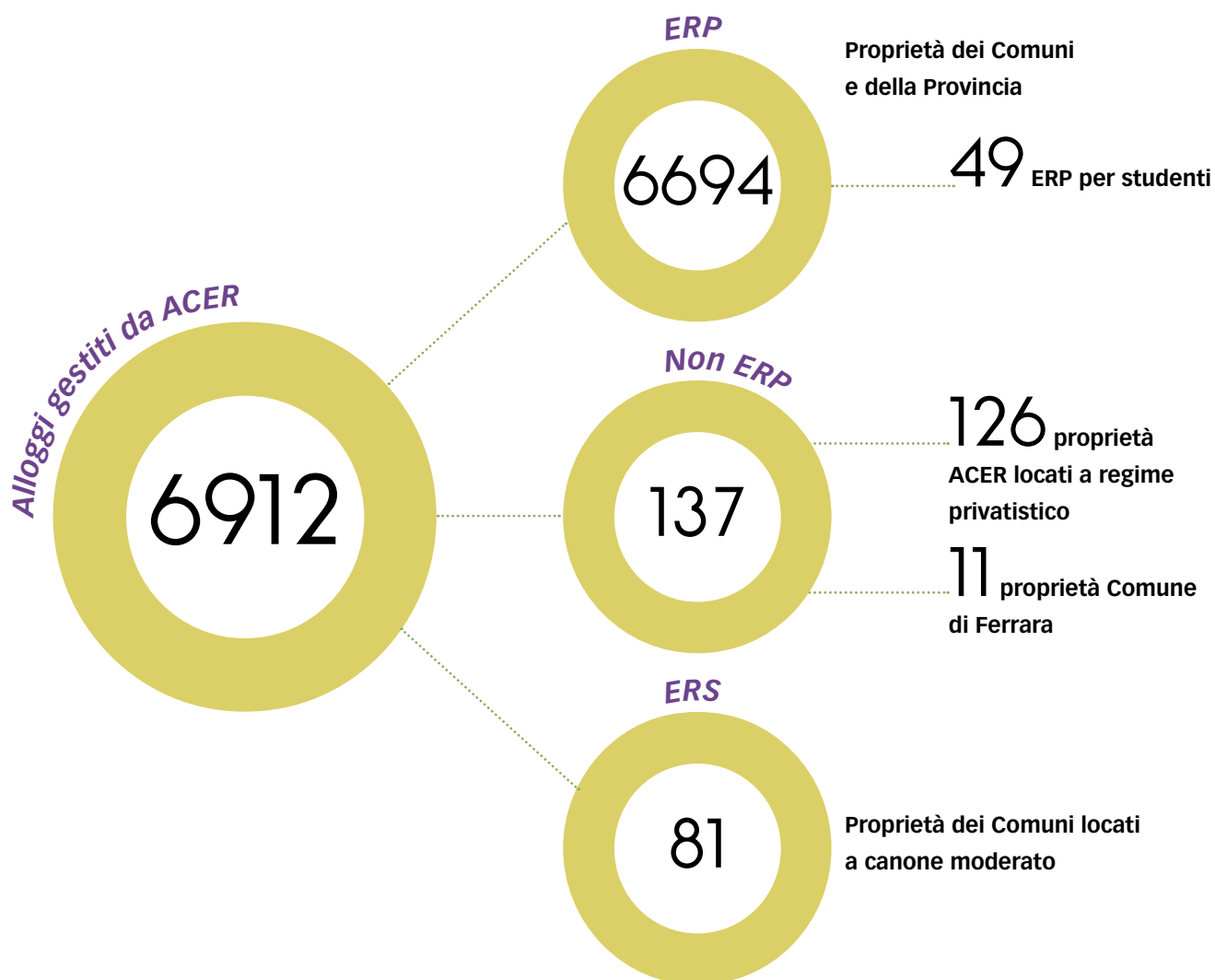
0

6

ACER
IN NUMERI

6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2017



ACER gestisce anche:

Alloggi proprietà privata

96

Immobili ad uso non abitativo

53

Aree inedificate

11

22 Proprietà di ACER
30 Proprietà del Comune
1 Proprietà privata

Proprietà di ACER

6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

1 Argenta

Totale alloggi ERP > 470

Pieni > 384 Vuoti > 86

2 Berra

Totale alloggi ERP > 138

Pieni > 120 Vuoti > 18

3 Bondeno

Totale alloggi ERP > 182

Pieni > 156 Vuoti > 16

4 Cento

Totale alloggi ERP > 295

Pieni > 261 Vuoti > 34

Totale alloggi ERS > 5

Pieni > 5 Vuoti > 0

5 Codigoro

Totale alloggi ERP > 129

Pieni > 126 Vuoti > 3

6 Comacchio

Totale alloggi ERP > 529

Pieni > 504 Vuoti > 25

7 Copparo

Totale alloggi ERP > 226

Pieni > 196 Vuoti > 30

8 Ferrara

Totale alloggi ERP > 3.345

Pieni > 2.843 Vuoti > 502

Totale alloggi non ERP > 134

Pieni > 121 Vuoti > 13

Totale alloggi ERS > 43

Pieni > 41 Vuoti > 2

9 Fiscaglia

Totale alloggi ERP > 161

Pieni > 138 Vuoti > 23

Totale alloggi ERS > 20

Pieni > 12 Vuoti > 8



10 Formignana

Totale alloggi ERP > 43

Pieni > 36 Vuoti > 7

Totale alloggi ERS > 13

Pieni > 5 Vuoti > 9

11 Goro

Totale alloggi ERP > 53

Pieni > 51 Vuoti > 8

12 Jolanda di Savoia

Totale alloggi ERP > 79

Pieni > 66 Vuoti > 13

Totale alloggi non ERP > 3

Pieni > 3 Vuoti > 0

13 Lagosanto

Totale alloggi ERP > 48

Pieni > 46 Vuoti > 2

14 Masi Torello

Totale alloggi ERP > 8

Pieni > 8 Vuoti > 0

15 Mesola

Totale alloggi ERP > 155

Pieni > 140 Vuoti > 15



16 Terre del Reno

Totale alloggi ERP > 17

Pieni > 17 Vuoti > 0

Totale alloggi ERP > 33

Pieni > 30 Vuoti > 3

17 Ostellato

Totale alloggi ERP > 94

Pieni > 83 Vuoti > 11

18 Poggio Renatico

Totale alloggi ERP > 98

Pieni > 81 Vuoti > 17

19 Portomaggiore

Totale alloggi ERP > 271

Pieni > 229 Vuoti > 42

20 Ro

Totale alloggi ERP > 110

Pieni > 92 Vuoti > 18

21 Vigarano Mainarda

Totale alloggi ERP > 32

Pieni > 32 Vuoti > 0

22 Voghiera

Totale alloggi ERP > 33

Pieni > 30 Vuoti > 3

23 Tresigallo

Totale alloggi ERP > 96

Pieni > 83 Vuoti > 13

6.3 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Il Bilancio d'esercizio 2017, in raffronto al Bilancio d'esercizio 2016, mette in evidenza:

- » Il rilevante **aumento dei canoni di locazione degli alloggi ERP (€ 706.000; +8,5%)**, determinato dal ricalcolo degli stessi a partire dal 1° gennaio 2017 con una nuova base-redditi e dalla contemporanea abrogazione del beneficio dell'ulteriore abbattimento del 20% del valore delle ISEE per talune tipologie di redditi, oltre che dall'applicazione delle nuove modalità di determinazione degli stessi a partire dal 1° ottobre 2017, ai sensi di quanto stabilito dalla D.G.R. n. 894/2016, come modificata dalla D.G.R. n. 739/2017;
- » la **buona ripresa dei ricavi derivanti dai canoni degli immobili di proprietà (+ € 22.000; +3,5%)**. Fino alla prima parte del 2016 era continuato il turn-over negli alloggi e si erano registrati circa 27 alloggi vuoti. La politica commerciale dell'Azienda ha comunque saputo mettere in campo opportune azioni di reazione e alla fine del 2017 gli alloggi vuoti risultavano solo 4. Per raggiungere tale risultato, è stato ovviamente necessario, anche nel 2017, l'impiego di risorse superiori alla media storica annuale per il ripristino degli alloggi vuoti (131.000 € nel 2017, livello
- sostanzialmente analogo a quello del 2016);
- » la **diminuzione dei corrispettivi derivanti dalle prestazioni tecniche** (progettazione, direzione lavori, ecc.) a favore di terzi committenti, principalmente i Comuni. I ricavi sono stati pari ad € 383.000 (- € 178.000; -32%). Va rilevato che, nonostante una forte riduzione dei corrispettivi derivanti dalle attività edilizie finanziate con fondi pubblici (- € 276.000; -86%), l'Azienda è riuscita a controbilanciare parzialmente tale drastica contrazione con l'aumento dei corrispettivi derivanti da prestazioni tecniche extra edilizia residenziale pubblica (+ € 98.000; +41%);
- » l'**incremento delle risorse destinate alla manutenzione del patrimonio in gestione ed in proprietà (+ € 526.000; +13%)**, come conseguenza dei maggiori ricavi da canoni di locazione ERP e non ERP;
- » la **diminuzione della svalutazione dei crediti verso l'utenza ed i clienti (- € 456.000; -68,3%)**, purtroppo non legato ad una diminuzione della morosità, che, anzi tende ulteriormente a crescere, ma alla complessiva
- rideterminazione, per motivi civilistici e fiscali, del fondo svalutazione crediti;
- » il sostanziale **ridimensionamento dell'attività di controllo delle attestazioni ISE/ISEE**, attività massicciamente eseguita negli anni pregressi, che determinano un **minor accertamento** di conguagli canonici e sanzioni amministrative rispetto all'esercizio precedente di **€ 422.000 (-62%)**;
- » l'**incremento delle imposte indirette (+ € 105.000; +8%)**, per via del maggior pro-rata di indetraibilità dell'IVA sugli acquisti.

La gestione 2017 si chiude con un **utile di € 38.944** (+27.915 rispetto all'esercizio 2016), che deriva interamente dalle attività diverse da quelle di edilizia residenziale pubblica.

La gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale si chiude in **pareggio**, come previsto dalle disposizioni vigenti. Le risorse a disposizione per la **manutenzione degli alloggi di ERP** sono state pari ad **€ 4.021.000**, contro **€ 3.533.000** dell'esercizio 2016 (+14%).

Di seguito i risultati economici.

Valori espressi in Euro

RICAVI	2016	2017
Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:	10.388.944	11.028.890
- Canoni di locazione ERP e non ERP	9.352.556	10.173.300
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	53.483	55.761
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	560.694	383.176
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	51.254	37.481
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	219.575	223.145
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	151.382	156.027
Altri ricavi e proventi	1.989.287	1.970.343
Totale valore della produzione	12.378.231	12.999.233

Valori espressi in Euro

COSTI	2016	2017
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	21.764	21.102
Costi per servizi, di cui:	6.152.589	6.544.860
- Spese generali	759.993	777.414
- Ricerca, sviluppo ed innovazione	15.800	-
- Spese di amministrazione degli stabili	925.502	865.436
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	4.180.126	4.705.644
- Spese per interventi edilizi	271.168	196.366
Costi per godimento beni di terzi	521.825	448.228
Spese per il personale	2.844.642	2.995.800
Ammortamenti e svalutazioni	872.566	426.664
Oneri diversi di gestione	1.893.622	2.448.791
Totale costi della produzione	12.307.008	12.885.445
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	<i>71.223</i>	<i>113.788</i>
Risultato della gestione finanziaria	59.337	50.780
Saldo rettifiche di valore attività finanziarie	7.573	7.281
Imposte sul reddito dell'esercizio	127.104	132.905
UTILE DELL'ESERCIZIO	11.029	38.944

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. Inoltre, si è proceduto alla sostituzione di alcuni automezzi datati con altri ad alimentazione a metano, alla manutenzione straordinaria della sede aziendale e all'acquisto di mobili per gli alloggi e le strutture destinate a studenti.

Valori espressi in euro

SPESE DI INVESTIMENTO	2016	2017
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche, manutenzioni straordinarie su beni di terzi)	77.112	55.988
Immobilizzazioni materiali (immobili, apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio, impianto fotovoltaico)	94.080	62.364
Totale	171.192	118.352

O

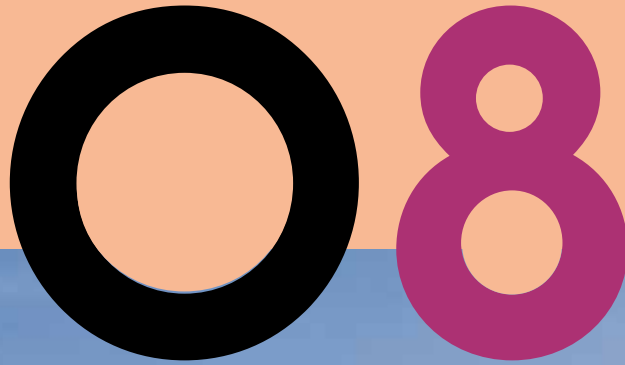
7

IL SISTEMA DELLE RELAZIONI





Il sistema delle relazioni di ACER Ferrara



ACER PER I SOCI

ACER Ferrara da anni è l'azienda di servizio dei Comuni della provincia di Ferrara in materia di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica. Obiettivo primario dell'intera struttura è soddisfare le esigenze dei soci istituzionali, garantendo alti standard di qualità ed efficienza, trasparenza e contenimento dei costi, poiché la gestione unica dei servizi attiva delle economie di scala, a tutto vantaggio dei committenti.

Gli enti soci sono la Provincia di Ferrara e i 23 Comuni ferraresi: Ferrara, Argenta, Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Formignana, Goro, Jolanda di Savoia, Ligosanto, Masi Torello, Mesola, Terre del Reno, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Ro Ferrarese, Tresigallo, Vigarano Mainarda, Voghiera.

Le relazioni istituzionali trovano il loro fondamento nella LR 24/2001 e successive modifiche; nelle recenti Delibere Regionali n. 894 del 13/06/2016 sui requisiti di accesso e permanenza nell'ERP, nonché n. 739 del 31/05/2017 sui canoni di locazione; 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
Bondeno Quartiere del Sole	36 alloggi (Primo e secondo lotto conclusi, terzo lotto in corso)	4.670.000,00 euro
Totale		4.670.000,00 euro

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 36.

Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Ferrara	Nuova sede Polizia Municipale e delegazione comunale presso ex Palazzo degli Specchi (Gara d'appalto in corso)	3.990.100,00 euro
Cento	Completamento area Ex Stazione ed intervento di recupero fabbricato Ex Deposito Locomotive (In corso)	2.800.000,00 euro
Argenta	Nuovo plesso scolastico d'infanzia (Progetto)	3.100.000,00 euro
Voghiera	Ampliamento scuola elementare (In corso)	300.000,00 euro
Bondeno	Recupero Casa Bottazzi (Progetto)	1.770.000,00 euro
Totale		11.960.100,00 euro

Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2016 e 2017 hanno riguardato complessivamente 102 alloggi.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara Via Carlo Mayr 84	4 alloggi (In corso)	400.000,00 euro
Ferrara Via Centoversuri 35	5 alloggi (In corso)	195.000,00 euro
Ferrara Via Fiume 15-17-19	28 alloggi (Gara d'appalto in corso)	1.844.542,23 euro
Ferrara DGR 1571	10 alloggi (In corso)	352.000,00 euro
Mesola Recupero "ex osteria gatto nero"	4 alloggi (In corso)	500.000,00 euro
LINEA B Prima annualità Vari Comuni della Provincia	8 alloggi (In corso)	176.873,70 euro
LINEA B Seconda annualità Vari Comuni della Provincia	7 alloggi (Progetto)	242.350,51 euro
Ferrara Via Sirena 29-35, 37-4	8 alloggi (In corso)	837.760,00 euro
Ferrara Via Casazza 9,12,15-21	12 alloggi (In corso)	924.000,00 euro
Ferrara Via Grosoli 37,38,13-19,14-20	16 alloggi (Progetto)	923.532,79 euro
Totale		6.396.059,23 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, servizi a prestazione e manutenzione straordinaria

ACER fornisce ai propri inquilini il servizio di pronto intervento attraverso un Consorzio di ditte, con cui ha stipulato un contratto di Global Service; 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 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 3.600.000,00 euro annui.

La manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata vengono invece definiti tramite una programmazione 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 nell'ambito dell'appalto di Global Service o tramite pubbliche gare d'appalto.

Gli interventi finanziati

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del biennio 2016-2017.

2016

Comune	Descrizione intervento
ARGENTA <i>Via Benvenuto Tisi 6</i>	Rifacimento rivestimento esterno a cappotto
COMACCHIO <i>V.le Margherita 55</i>	Rifacimento coperto fabbricato (2° lotto, edificio sud-ovest)
PORTOMAGGIORE <i>Loc. PORTOVERRARA Via S. Carlo 39</i>	Rifacimento impermeabilizzazione coperto piano
FERRARA <i>V.lo Valle Secca 11/A</i>	Rifacimento parziale impianto fognario

2017

Comune	Descrizione intervento
BONDENO <i>Via Pironi 12</i>	Rifacimento manto di copertura
FERRARA <i>Via Putinati 149/A</i>	Rifacimento porzione di coperto e rimozione rete dati
FERRARA <i>Loc. BARCO Via Grosoli 1</i>	Rifacimento coperto piano
FERRARA <i>Via Verga 23</i>	Rifacimento parziale coperto
FERRARA <i>Via C. Mayr 130</i>	Rimaneggiamento del coperto e rifacimento pavimentazione chiostro interno
PORTOMAGGIORE <i>Via V. Veneto 1/1</i>	Opere di demolizione e rifacimento copertura
ARGENTA <i>Via Celletta 8</i>	Rimaneggiamento coperto
CODIGORO <i>Via Sacco e V. 16/2</i>	Sostituzione di n. 4 caldaie di tipo B con caldaie a condensazione a causa del deterioramento delle canne fumarie
FERRARA <i>Via Fratti 2</i>	Consolidamento murature interne e riparazione setti d'angolo
PORTOMAGGIORE <i>Via V. Veneto 8/1</i>	Verifica cause cedimento strutturale solaio di falda

I costi di manutenzione

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione per il 2016 e il 2017:

Valori espressi in Euro

VOCE DI COSTO	2016	2017
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	245.230	126.821
Manutenzione parti comuni condomini	141.741	150.416
Manutenzione guasti (pronto intervento)	945.937	954.805
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	1.188.642	1.042.221
Manutenzione straordinaria/programmata	1.490.460	2.219.983
Manutenzione alloggi non ERP	156.933	182.875
Manutenzione locali e parti comuni ERS / non ERP in gestione	11.183	28.523
Totale	4.180.126	4.705.644

Adeguamenti sismici post terremoto 2012

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

I 42 progetti inoltrati alla Regione Emilia-Romagna sono stati tutti approvati.

È in corso di esperimento il bando di gara per il fabbricato di Via Fiume 15-17-19 a Ferrara, che prevede il recupero di 28 alloggi, di cui 27 ERP e 1 privato, per un importo complessivo di 1.844.542,23 €.

Due lavori (Via Carlo Mayr 84 e Via Centoversuri 35) sono sospesi al fine di redigere una perizia di variante derivante da ritrovamenti imprevisi nel corso dei lavori. Questi due interventi determineranno il recupero complessivo di 8 alloggi per una spesa di 595.000€.

Tutti i rimanenti lavori sono stati completati.

8.3 CANONI

Valori espressi in Euro

CANONI DI LOCAZIONE	2016	2017
Canoni di locazione ERP	8.283.102	9.023.746
Canoni di locazione non ERP/ERS	1.069.454	1.149.554
Totale	9.352.556	10.173.300

I dati sopra indicati evidenziano che i ricavi derivanti dalle locazioni degli immobili in gestione e di proprietà sono superiori a quelli dell'anno precedente (complessivamente circa € 821.000; + 9%).

Tale incremento è stato determinato dal ricalcolo dei canoni di locazione derivanti dagli alloggi ERP a partire dal 1° gennaio 2017 con una nuova base-redditi e dalla contemporanea abrogazione del beneficio dell'ulteriore abbattimento del 20% del valore delle ISEE per talune tipologie di redditi, oltre che dall'applicazione delle **nuove modalità di determinazione degli stessi a partire dal 1° ottobre 2017**, ai sensi di quanto stabilito dalla D.G.R. n. 894/2016, come modificata dalla D.G.R. n. 739/2017.

È troppo presto per considerare stabile l'entità di detto aumento, in quanto gli effetti reali dell'applicazione dei nuovi canoni potremmo valutarli appieno solo dopo almeno un anno di applicazione, ossia a fine settembre del 2018: solo allora potremo disporre di un quadro completo della situazione, all'interno del quale saremo in grado di misurare l'andamento dei fenomeni di erosione (turn over negli alloggi, variazioni dei nuclei familiari, cali reddito, ecc.), ossia delle principali cause per effetto delle quali il fatturato atteso ad inizio periodo tende inevitabilmente a diminuire.

Sul versante degli alloggi non ERP, si è già rammentato che fino alla prima parte del 2016 era continuato il turn-over e si erano registrati circa 27 alloggi vuoti. La politica commerciale dell'Azienda ha comunque saputo mettere in campo



opportune azioni di reazione e alla fine del 2017 gli alloggi vuoti risultavano solo 4. Per raggiungere tale risultato, è stato ovviamente necessario, anche nel 2017, l'impiego di risorse superiori alla media storica annuale per il ripristino degli alloggi vuotati (€ 131.000 nel 2017, livello sostanzialmente analogo a quello del 2016).

I nuovi canoni ERP in vigore da ottobre 2017

FASCIA DI PROTEZIONE (0 – 7.500 euro di ISEE)

Il canone di locazione viene calcolato in base ad una percentuale da applicare al valore dell'ISEE, percentuale deliberata dal Comune di residenza e che non può superare il 20%.

Per i nuclei familiari che hanno un valore ISEE superiore a 7.500 euro, si dovrà fare riferimento al **canone oggettivo** dell'alloggio assegnato.

Il canone oggettivo dell'alloggio rappresenta il valore locativo, più basso di quelli di mercato trattandosi di alloggio sociale, che scaturisce dalla valutazione di elementi di qualità dell'alloggio, della superficie netta calpestabile, dell'ampiezza demografica del Comune, dell'ubicazione dell'alloggio nel capoluogo del Comune oppure nelle frazioni.

La valutazione del numero degli elementi di qualità dell'alloggio determinerà la collocazione dell'alloggio in **fascia bassa** (fino a 2 parametri), **fascia media** (da 3 a 5 parametri), **fascia alta** (più di 5 parametri).

In relazione all'ampiezza demografica del Comune ed all'ubicazione dell'alloggio (Comune capoluogo o frazioni), la Regione ha fissato dei **valori minimi e massimi** per ciascuna fascia di qualità dell'alloggio in termini di **euro al metro quadrato all'anno**, all'interno dei quali il Comune dovrà deliberare il valore ritenuto più rappresentativo del canone oggettivo per gli alloggi del proprio territorio.

Il canone oggettivo di un alloggio sarà quindi calcolato moltiplicando il valore in termini di euro metro quadrato/ anno prescelto dal Comune per la fascia di qualità di appartenenza dell'alloggio (bassa, media, alta), per il numero di metri quadrati di superficie netta calpestabile dell'alloggio stesso.

FASCIA DI ACCESSO (tra 7.500,01 e 17.154 euro di ISEE)

La Regione ha previsto che il Comune possa deliberare **uno sconto sul canone oggettivo fino ad un massimo del 50%**. Lo sconto sarà decrescente al crescere del reddito.

FASCIA DI PERMANENZA (tra 17.154,01 e 24.016 euro di ISEE)

La Regione ha previsto che il Comune possa deliberare una **maggiorazione del canone oggettivo fino ad un massimo del 45%**. La maggiorazione sarà crescente al crescere del reddito.

AREA DI DECADENZA

I nuclei familiari con un ISEE superiore a 24.016 euro o con patrimonio mobiliare riparametrato superiore a 49.000 euro, andranno in **area di decadenza**, e dovranno pagare il canone oggettivo maggiorato del 50%. Una volta intervenuto il provvedimento di decadenza, gli stessi dovranno corrispondere, come previsto dalla Legge Regionale n. 24/2001 e ss.mm.ii., il canone concordato applicabile in quel Comune (calcolato con le modalità previste dalla Legge n. 431/98) e lasciare l'alloggio entro 365 giorni dalla data del relativo provvedimento comunale.

Il Comune, in via di prima applicazione della Riforma, ha individuato con apposito regolamento i casi nei quali l'emissione della dichiarazione di decadenza può essere sospesa, indicandone il termine massimo.

8.4 L'AGENTE ACCERTATORE

A seguito dell'entrata in vigore dell'art. 34 bis della L.R. 24/2001, come modificata dalla L.R. n. 24/2013, ACER Ferrara con delibera n. 52 del 23 agosto 2016 ha nominato il proprio Agente Accertatore ai sensi dell'art. 6 della L.R. n. 21/1984 (Disciplina dell'applicazione delle sanzioni amministrative di competenza regionale), abilitato ad effettuare gli accertamenti e tutte le altre attività previste dagli artt. 13, 14, 15 e 17 della Legge n. 689/1981.

Detta posizione, del tutto nuova nell'ordinamento regionale, 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 del contratto e d'uso degli alloggi e delle parti comuni.

A titolo esemplificativo, questa figura verifica, attraverso sopralluoghi nei fabbricati e negli alloggi, 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, ecc.

I numeri dell'attività e i risultati del lavoro svolto confermano l'importanza che questa figura ha assunto nella gestione del patrimonio di ERP, diventando un importante strumento di ACER per affermare nel quotidiano la legalità e il rispetto delle regole.

Riepilogo Attività Accertatore dal 01.08.2016 al 31.12.2017

Totale richieste intervento / verifica violazioni / attività varie: N. **1.015**
 Media Richieste/ MESE = **59,70** - Media Eseguite/ al MESE = **56,88**
 Media Richieste/ GG = **3,24** - Media Eseguite/ al GG = **3,1**

1-VERIFICA VARIE VIOLAZIONI REGOLAMENTO D'USO - N. 242

- 1.1- Eseguiti e conclusi N. **197**
- 1.2- Iniziati ma NON ancora conclusi (in corso) N. **22**
- 1.3- NON ancora iniziati N. **23**

2-VERIFICHE VIOLAZIONI SOLI NUCLEI ASSEGNATARI – N. 422

(ad es. ospitalità non comunicata, abbandono dell'alloggio, cessione alloggio a terzi, ecc..)

- 2.1- Eseguiti e conclusi N. **393**
- 2.2- Iniziati ma NON ancora conclusi (in corso) N. **10**
- 2.3- NON ancora iniziati N. **19**

3-ATTIVITÀ E ASSISTENZE VARIE - N. 351

- 3.1- Eseguiti e conclusi N. **345**
- 3.2- Iniziati ma NON ancora conclusi (in corso) N. **0**
- 3.3- NON ancora iniziati N. **6**.



» **Livello di fondatezza delle segnalazioni:** circa il 67% delle violazioni al regolamento d'uso è fondato

» **Efficacia dell'ammonizione dell'agente accertatore:** 318 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 382 con un verbale di ispezione

» **Sanzioni amministrative pecuniarie:** non è stata comminata alcuna sanzione al 31/12/2017. Quindi è legittimo affermare che si è riusciti a ripristinare il rispetto delle regole nella maggioranza dei casi ricorrendo a strumenti di moral suasion o a strumenti non autoritativi.

» Un dato particolarmente significativo è quello degli **alloggi non regolarmente occupati** che, grazie alle verifiche dell'agente accertatore, sono stati individuati e messi in gestione. Si tratta di: 77 alloggi così articolati:

- › n. 33 alloggi intestati a Italiani e n. 44 a stranieri
- › n. 29 alloggi rientrati nella disponibilità di ACER
- › n. 8 nuclei decaduti
- › n. 28 segnalazioni al Comune per eventuale decadenza (In attesa)
- › n. 12 Istruttoria in corso al 31/12/2017



8.5 CESSIONI

Attività 2016/2017 attinente alle cessioni:

- » n. 2 vendita nel Comune di Ferrara ex lege 560/1993 (2016/2017)
- » n. 1 aggiudicazioni a seguito di asta pubblica a Comacchio (2017)
- » n. 1 vendita nel Comune di Mesola ex lege 513/77 con versamento del prezzo già avvenuto nel 1983 (2016)
- » n. 1 perfezionamento cessione alloggio ABILAG – Ro (2017)

Attività 2016-/2017 su esercizio del diritto di prelazione:

- » n. 20 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2016)
- » n. 33 comunicazione di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2017)

Attività di rilascio quietanze in forma amministrativa per saldo prezzo:

- » n. 1 atto di quietanza (2016)
- » n. 2 atti di quietanza (2017)

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.

8.6 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

Con le convenzioni/concessioni di gestione del patrimonio dei Comuni, in vigore da gennaio 2015, sono state puntualmente elencate le attività aggiuntive che, a titolo oneroso, ACER Ferrara può svolgere per conto degli enti proprietari, sulla base del tariffario approvato dalla Conferenza degli Enti nella seduta del 20 novembre 2014.

I Comuni hanno dimostrato di apprezzare l'opportunità offerta dalla "convenzione madre", ricorrendo nel 2016 e nel 2017, al bisogno, a specifiche convenzioni, in attuazione dell'art. 41 della L.R. 24/2001 e succ.

Le principali attività svolte sono state le seguenti:



Servizio Casa

ACER Ferrara ha attivato in tutti Comuni della Provincia (ad esclusione del Comune capoluogo, di Argenta e di Voghiera) il Servizio Casa. Il servizio consta nello svolgimento, da parte di ACER, di attività amministrative di competenza dei Comuni, quali la stesura dei bandi di assegnazione e modulistica conseguente, la valutazione delle domande di assegnazione e la formazione della graduatoria provvisoria di assegnazione, le proposte di abbinamento alloggi, l'istruttoria e la predisposizione di bozze di provvedimenti di decadenza o di rilascio alloggi, la redazione di pareri, ecc.

Lo "Sportello Casa" è attivo nei seguenti Comuni:

- > lunedì a Berra e Codigoro
- > martedì a Comacchio, Jolanda e Cento
- > mercoledì a Ro, Goro (ogni 15 giorni) e Mesola (ogni 15 giorni)
- > giovedì a Tresigallo, Formignana, Bondeno (ogni 15 giorni)
- > venerdì a Copparo.

In questi municipi, un operatore ACER è a disposizione 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 cittadini, in particolare agli anziani e a quelli con ridotta mobilità.

Servizio di Agenzia per la Casa

ACER ha svolto per anni il Servizio di Agenzia per la Casa – Modulo emergenza abitativa - per il Comune di Ferrara, 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 quello di dare soluzione abitativa a soggetti che hanno perso la casa per problematiche di ordine socio-economico, reperendo 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.

Si tratta di attività che, dato il periodo di forte crisi economica, hanno impegnato molto gli Enti locali dal punto di vista finanziario. Per tali ragioni il Comune di Ferrara ed ASP hanno dismesso nel corso del 2017 il servizio, ricorrendo ad altre soluzioni (sottrazione alloggi dall'ERP, contributi, ecc.).

A fine 2017 il servizio di Agenzia per la Casa – Modulo emergenza abitativa – rimane attivo solo per la gestione associata dei servizi socio-assistenziali dell'Alto ferrarese.

Ai moduli di Agenzia emergenziale predetti, si è affiancato nel periodo 2012-2015 il modulo di Agenzia attivato a favore dei nuclei familiari le cui abitazioni sono state danneggiate dagli eventi sismici del maggio 2012, finanziato dalla Regione. Questo modulo è in via di esaurimento in quanto le abitazioni danneggiate sono state progressivamente ripristinate.

Con il Comune di Ferrara è in fase di studio un nuovo modulo di Agenzia rivolto agli studenti universitari, dato che dallo scorso anno accademico, per via dell'abolizione del numero chiuso in talune facoltà, la domanda di alloggi per studenti è in fortissimo

aumento. L'obiettivo è quello di agevolare la sistemazione alloggiativa di studenti a basso reddito che non riescono a conseguire l'assegnazione di alloggio da parte di ER.GO. e, contemporaneamente, cercare di calmierare i prezzi di mercato che, a causa del forte incremento della domanda, tendono a crescere in misura rilevante.

Attività patrimoniale per conto terzi

Si tratta dell'attività che ha ad oggetto la gestione di patrimoni immobiliari di proprietà di terzi non soggetti al regime della L.R. n. 24/2001 dell'ERP, in aggiunta ai diversi moduli del servizio di "Agenzia per la Casa".

Vi rientrano: la gestione di n. 6 alloggi di proprietà della Provincia di Ferrara ubicati nel territorio del Comune di Fiscaglia (loc. Massafiscaglia), di n. 14 alloggi di proprietà del Comune di Fiscaglia (loc. Migliarino), di n. 5 alloggi di proprietà del Comune di Cento, di n. 3 alloggi di proprietà del Comune di Formignana e di n. 10 alloggi di proprietà della Fondazione Navarra, ubicati in Formignana.

Attività di gestione dei servizi comuni nei fabbricati a totale proprietà pubblica

ACER amministra direttamente 228 fabbricati con alloggi totalmente in locazione. Questo servizio permette di ridurre la morosità da servizi, monitorare in modo più efficace le problematiche di convivenza, gestire meglio le problematiche manutentive, controllare le spese amministrative addebitate agli assegnatari per l'attività di gestione condominiale e favorire un contenimento dei consumi energetici nei fabbricati con impianti centralizzati.

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. Il Comune di Ferrara ha rinnovato a dicembre 2017 la convenzione in questione con ACER, affidando all'Azienda casa anche l'elaborazione di una ipotesi di stima delle aree peep; altri Comuni (Poggio Renatico, Mesola, Codigoro, Massafiscaglia, Portomaggiore e Voghiera), dopo aver affidato in passato ad ACER un piano di gestione integrato, nel corso del 2016 e 2017 hanno delegato ad ACER singole pratiche di svincolo.

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 negli ultimi tempi. Le modalità di riscatto, ad oggi possibili, per la cancellazione o la ridefinizione dei vincoli sono due: Riscatto parziale dei vincoli PEEP e Riscatto totale dei vincoli PEEP.

Gestione del Fondo Sociale ex lege n.431/1998

Nel 2016 Acer ha gestito il bando per l'erogazione di contributi per l'affitto 2015 di cui alla D.G.R. n. 1214/2015, per conto di tutti i Comuni della Provincia di Ferrara, raggruppati in tre Distretti coincidenti con i Distretti Socio-Sanitari che hanno conferito ad ACER le attività gestionali, amministrative e contabili per l'assegnazione dei fondi:

- > CENTRO-NORD Comune capofila Ferrara;
- > OVEST Comune capofila Cento;
- > EST Comune capofila Codigoro.



Si è trattato di una attività molto impegnativa per via del numero consistente di domande pervenute e gestite, riportate nella tabella sottostante:

	n. domande pervenute	n. domande liquidate	Totale contributi erogati
Distretto Centro-Nord	894	481	€ 551.854,27
Distretto Ovest	506	114	€ 140.880,49
Distretto Est	216	61	€ 61.943,72
Totali	1.616	656	€ 754.678,48

Nel 2017, ai sensi di quanto contenuto nella D.G.R. n. 1417/2017, è stato indetto il Bando per l'erogazione di contributi per l'affitto 2017 limitatamente al Comune di Ferrara, unico Comune della Provincia al quale sono stati assegnati fondi, pari complessivamente ad € 274.534,00.

Il Comune di Ferrara, ai sensi della deliberazione della Giunta n. 627 del 28/11/2017, ha delegato ad ACER le attività gestionali, amministrative e contabili per l'assegnazione dei fondi. Alla data di scadenza del Bando di concorso (15/04/2018), le domande presentate sono state in totale 799. Le attività istruttorie di tali domande sono in corso.

Progettazione

In questo ambito ricordiamo la riqualificazione dell'Ex Deposito Locomotive a Cento, l'ampliamento della scuola elementare di Voghiera, il Recupero ex "osteria gatto nero" a Mesola. L'attività di progettazione crea

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

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

Nel 2016 e nel 2017 ACER ha svolto tale attività per il Comune di Mesola. Il servizio si articola in diverse azioni:

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

Servizio di verifica pratiche edilizie

Per il biennio 2016-2017 ACER ha acquisito in convenzione dal Comune di Ferrara e Azienda USL di Ferrara l'attività istruttoria per i controlli edilizi, di sicurezza impiantistica ed igienico sanitari previsti dalla L.R. n. 15/2013 e dal Regolamento Edilizio Urbanistico comunale.

L'attività consiste nelle seguenti verifiche:

- » verifiche igienico-sanitarie e di sicurezza impiantistica (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.



ACER PER GLI UTENTI



La mission principale di ACER Ferrara, come ente gestore del patrimonio di ERP dei Comuni, è quella di rispondere alla domanda abitativa delle fasce della popolazione economicamente più deboli, coniugando l'offerta di alloggi sicuri, funzionali e decorosi, a canoni sostenibili. È una sfida importante che nel 2016 e 2017 ha raggiunto notevoli traguardi (consegna delle palazzine ristrutturate a Ferrara in via G. Casazza- Grosoli e degli alloggi di ERS di via Bianchi), nonostante innegabili difficoltà nel tenere in equilibrio entrate e uscite economiche, a fronte di un patrimonio sempre più datato e quindi bisognoso di massicci interventi di manutenzione. In particolare, l'espletamento di attività aggiuntive ed una oculata gestione delle risorse, hanno permesso di assestarsi su costi di gestione contenuti.

Nel rapporto con gli utenti, il biennio 2016 e 2017 ha visto la piena applicazione dei nuovi regolamenti comunali di assegnazione e di gestione, nel rispetto dei principi generali sanciti dalla Regione.

I Regolamenti, raccolti in un Testo Unico, sono i seguenti:

- » Regolamento per l'individuazione delle modalità di assegnazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica
- » Regolamento del contratto di locazione, regolamento d'uso e di ripartizione degli oneri accessori negli alloggi di edilizia residenziale pubblica
- » Regolamento per la disciplina e la gestione della mobilità dell'utenza
- » Regolamento per la sospensione della emissione del provvedimento di decadenza dall'assegnazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica
- » Regolamento per l'autogestione dei servizi accessori e degli spazi comuni, la convocazione e la gestione dell'assemblea annuale degli assegnatari
- » Regolamento di condominio
- » Regolamento tipo per i fabbricati di edilizia residenziale pubblica

Da ottobre 2017 sono stati applicati ai nuclei assegnatari nuovi criteri di calcolo dei canoni di locazione, sulla base della Delibera di Giunta Regionale n. 894 del 2016 come modificata dalla Delibera di Giunta Regionale n. 739 del 2017. L'aver curato con congruo anticipo l'informazione agli utenti su questa riforma ha oggettivamente ridimensionato l'impatto sulle famiglie e consentito di affrontare senza tensioni i nuovi importi.

9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

Prendendo come riferimento i dati relativi al 2017, 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.

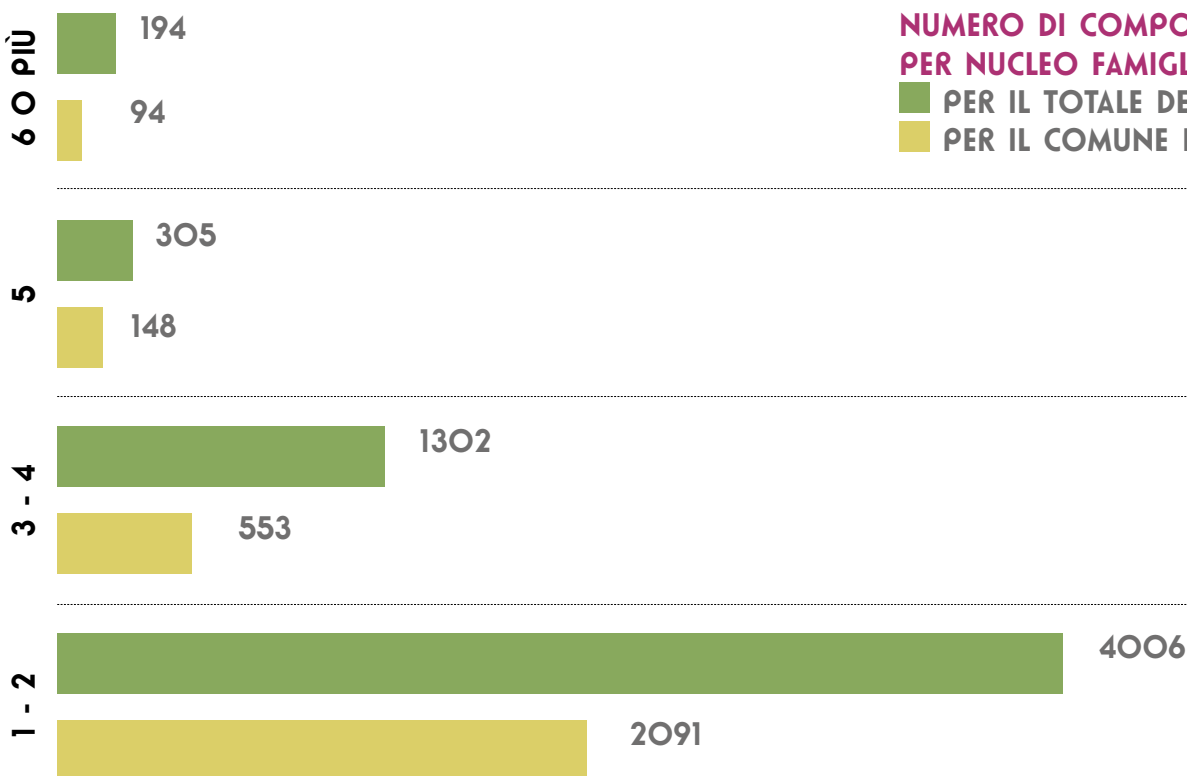
Numero di componenti

La maggior parte dei nuclei familiari conta non più di 1-2 componenti. I criteri di accorpamento delle fasce corrispondono a quelli utilizzati per valutare il dimensionamento degli alloggi da assegnare.



NUMERO DI COMPONENTI PER NUCLEO FAMILIARE

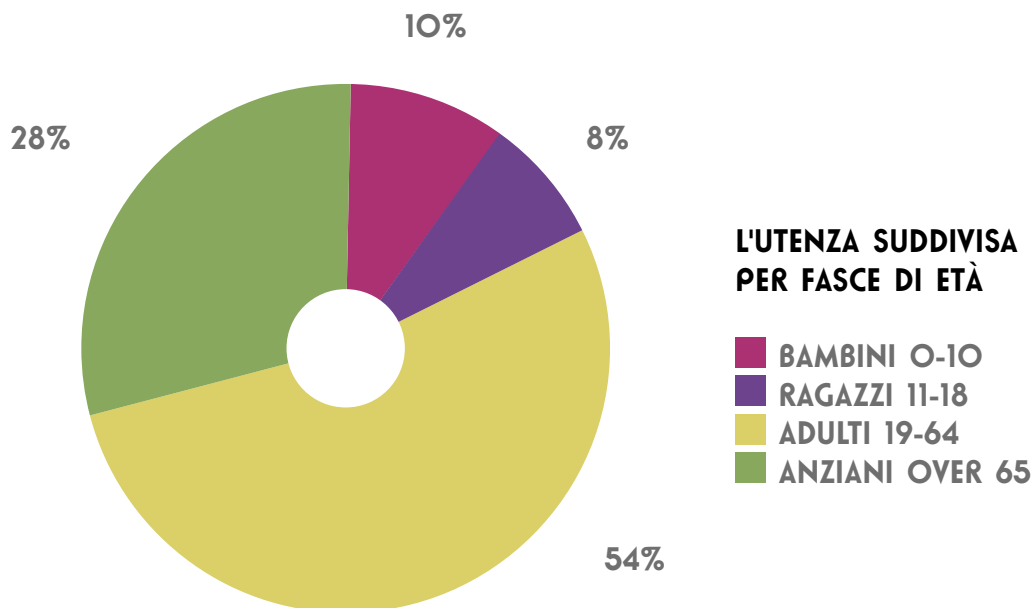
■ PER IL TOTALE DEI COMUNI
■ PER IL COMUNE DI FERRARA



N° componenti	Totale dei comuni	Comune di Ferrara
1-2	4006	2091
3-4	1302	553
5	305	148
6 o più	194	94
Totale nuclei	5807	2886

Fasce di età

L'utenza è per oltre il 50% composta da adulti, a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 28% del totale).

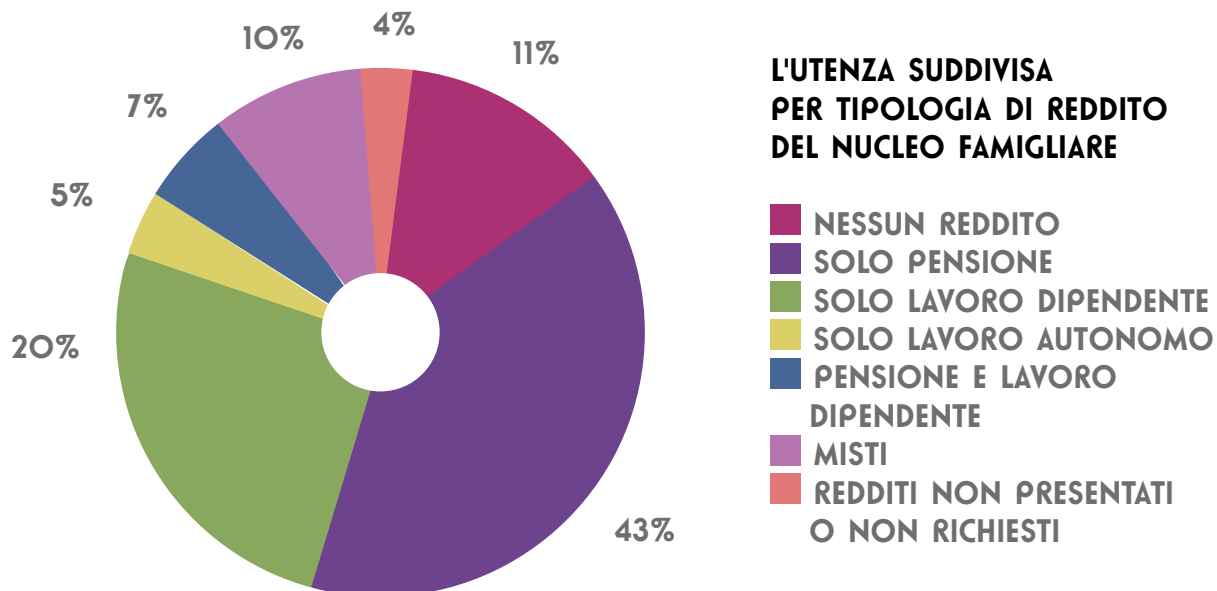


Comune	Bambini 0-10	Ragazzi 11-18	Adulti 19-64	Anziani over 65	Totale
Tutti i comuni	1.282	1.093	7.012	3.591	12.978
Comune di Ferrara	636	472	3.299	1.792	6.199
Comuni (esclusa FE)	646	621	3.713	1.799	6.779

Il reddito del nucleo familiare

La maggior parte di nuclei familiari (43%) 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. Un dato questo, che risulta essere in linea con il grafico precedente che mostra come il 28% dell'utenza sia composta da persone di età superiore ai 65 anni.

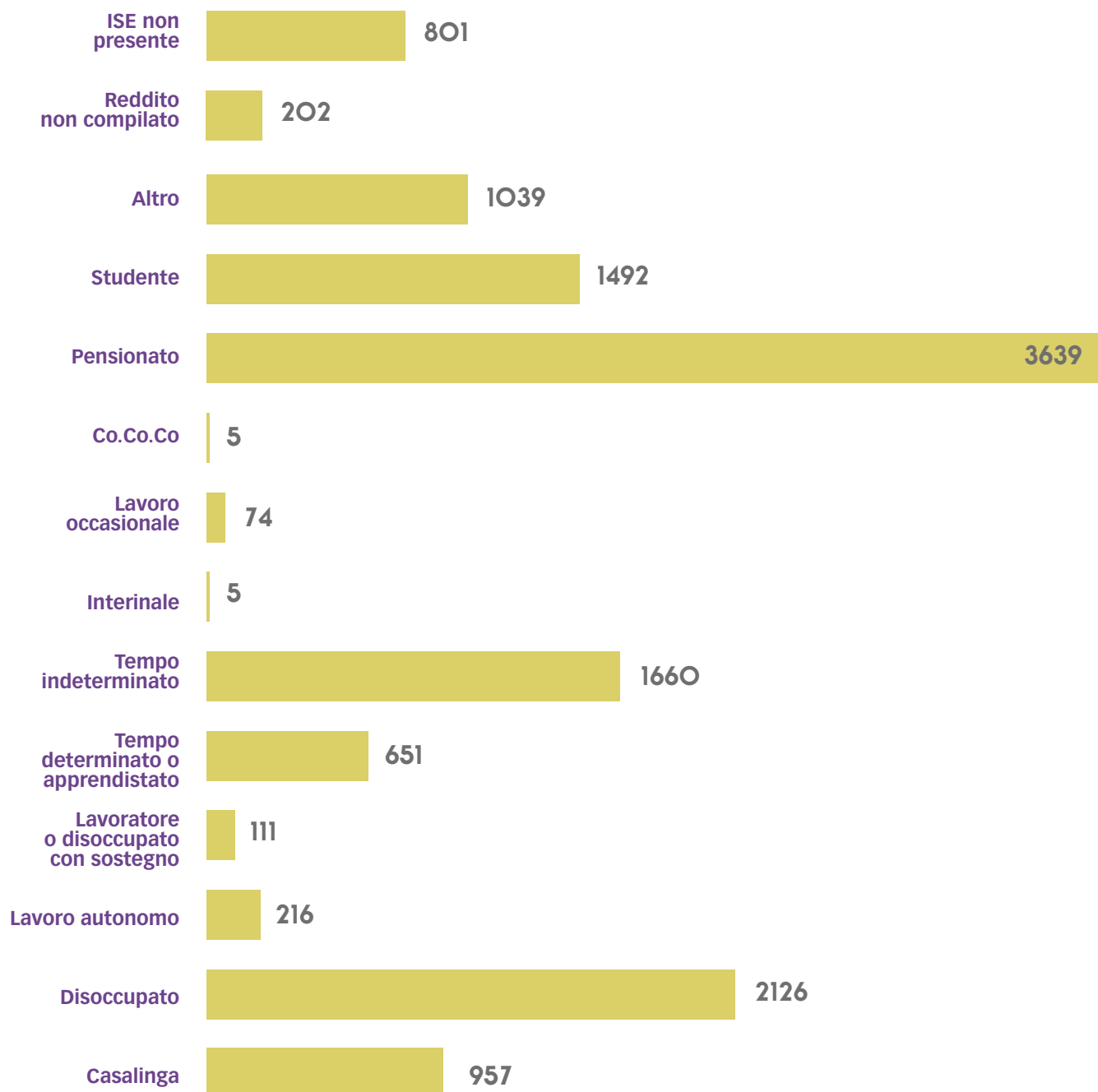
Per quanto riguarda la fonte di reddito segue poi un 20% di famiglie che percepiscono redditi esclusivamente da lavoro dipendente, l'11% non dichiara nessun reddito e il 10% ha fonti di reddito miste.



Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	329	1244	621	156	212	301	58
Comune di Ferrara	311	1232	542	146	216	297	142
Totale	640	2476	1163	302	428	598	200

Il reddito di ciascun utente

Se analizziamo il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (3.639) cui fanno seguito i disoccupati (2.126) e i lavoratori dipendenti a tempo indeterminato (1.660).



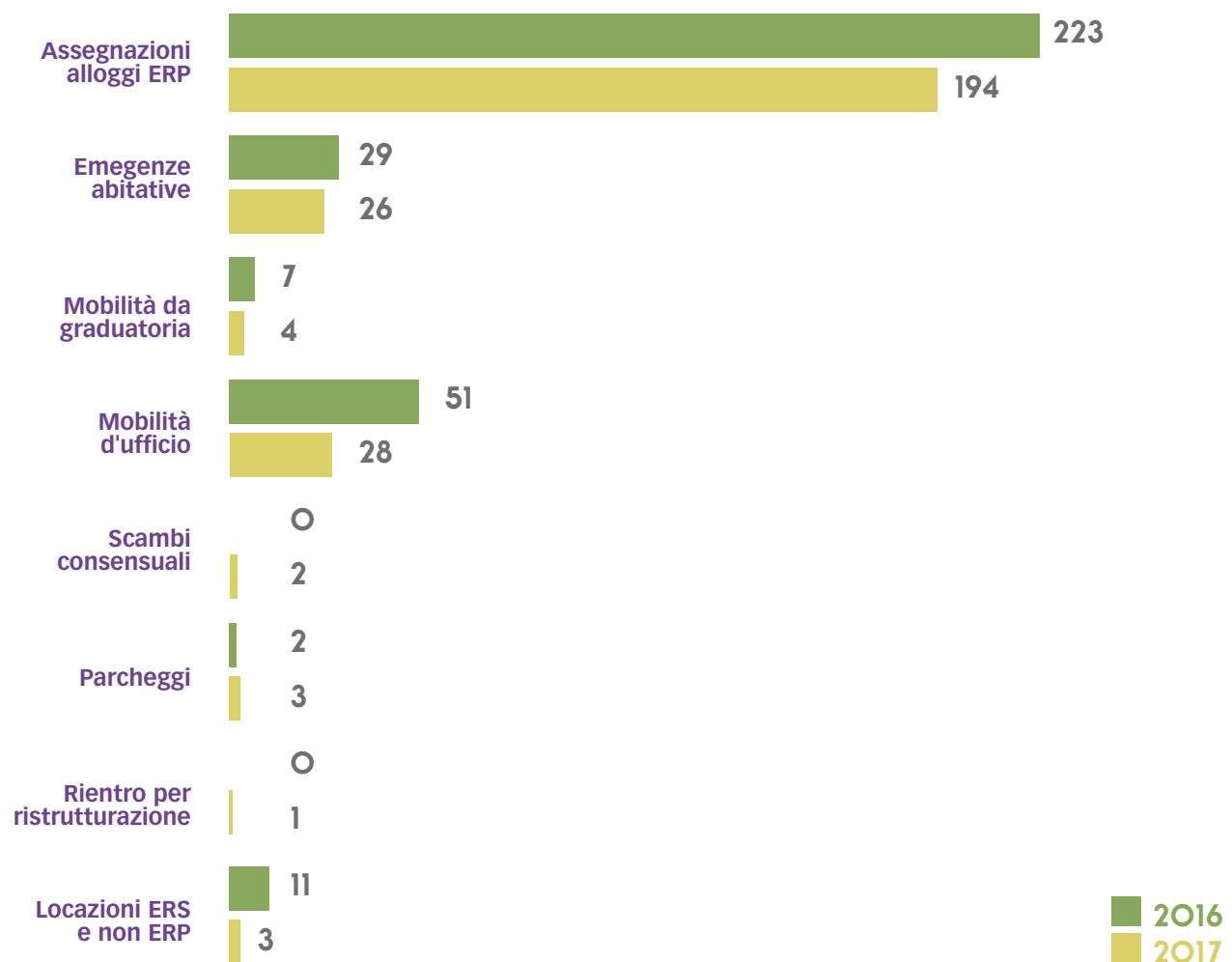
Italiani e stranieri negli alloggi locati

Anno	Alloggi locati	Utenti occupanti	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti*
			Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
2013	6283	13603	64	633	697	11%	227	2591	2818	21%	46
2014	6204	13536	70	654	724	12%	268	2680	2948	22%	47
2015	6052	13347	79	643	722	12%	285	2713	2998	22%	42
2016	5949	13313	83	676	759	13%	289	2834	3123	23%	28
2017	5807	12978	91	689	780	13%	295	2877	3172	24%	20

(*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 2016–2017.



Le assegnazioni ERP avvengono in base a graduatorie comunali.

Rispetto all'anno 2015, si registra nel 2016 una contrazione delle posizioni in graduatoria, a seguito della modifica normativa che ha imposto l'approvazione da parte dei Comuni di nuovi regolamenti di assegnazione. Nel 2017 il numero delle domande di assegnazione è ritornato a crescere a livello provinciale, pur con significative differenze a livello comunale. Per quanto riguarda i Comuni di Sant'Agostino e Mirabello, essendo intervenuta la fusione dei 2 Comuni, la gestione delle graduatorie è stata temporaneamente sospesa per i necessari adempimenti.

Comuni	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2015	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2016	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2017
Argenta	107	42	45
Berra	9	13	8
Bondeno	NON PUBBL	NON PUBBL	63
Cento	205	202	257
Codigoro	50	48	59
Comacchio	167	89	110
Copparo	160	48	39
Ferrara	446	598	590
Formignana	31	10	11
Goro	22	10	9
Jolanda di Savoia	22	10	11
Lagosanto	51	17	22
Masi Torello	7	NON PUBBL	NON PUBBL
Fiscaglia	NON PUBBL	NON PUBBL	41
Mesola	27	13	16
Mirabello	15	6	NON PUBBL
Ostellato	41	21	23
Poggio Renatico	61	37	46
Portomaggiore	83	46	59
Ro	1	6	6
S. Agostino	52	NON PUBBL	NON PUBBL
Vigarano	23	NON PUBBL	11
Voghiera	NON PUBBL	NON PUBBL	NON PUBBL
Tresigallo	9	15	14
Totale	1589	1231	1440

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 famigliari utilmente collocati nelle graduatorie comunali che hanno ottenuto l'assegnazione di un alloggio pubblico, suddivisi tra italiani, stranieri comunitari ed extracomunitari.

I dati mostrano che il peso degli stranieri tra i nuovi assegnatari è incrementato rispetto al biennio precedente, passando dal 27,15% di assegnazioni nel 2015 al 41,27% nel 2016 e al 39,57% nel 2017.

Anno	Trend di assegnazione degli alloggi ERP				Nuclei stranieri in % sul totale assegnazioni
	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			
		UE	Extra UE	Totale	
2013	232	22	95	117	33,52%
2014	220	5	50	55	20,00%
2015	161	2	58	60	27,15%
2016	148	14	90	104	41,27%
2017	113	19	55	74	39,57%

9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

Nel corso del 2016 e 2017, 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), e gli abusi con riflessi economici ovvero riprovevoli sotto il profilo dell'equità (es. ospitalità non dichiarate), mentre i "codici rossi" restano fortunatamente in numero sempre modesto.

La figura dell'agente accertatore, introdotta da settembre 2016, ha contribuito a migliorare la conoscenza, la gestione e la prevenzione delle situazioni di violazione del regolamento del contratto e del regolamento d'uso.

Report gestione conflitti: situazione al 31/12/2017

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	920
Pratiche da iniziare	32
Pratiche da verificare	78
Pratiche in corso	316
Totale pratiche trattate	1.346

9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza per il biennio 2016-2017:

Tipologia	2016 (n.)	2017 (n.)
Pratiche per variazione nuclei assegnatari (subentri, volture, ampliamenti, rinunce, decessi, abbandoni, ecc.)	503	492
Altre variazioni del canone di locazione (dati oggettivi, calo reddito, ricorsi, ecc.)	277	398
Autorizzazioni per ospitalità temporanee presso nuclei familiari di assegnatari	58	77
Richieste varie (copie contratti, attestazioni, nulla osta per voltura utenze)	751	746
Pratiche per verifica requisiti soggettivi	5.982	6.313
Registrazione contratti di locazione	5.294	4.419
Controllo veridicità redditi utenti anni pregressi	13.406	13.040
Pratiche per contributi per l'affitto (su delega dei Comuni)	1.616	799

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 2016/2017 risulta essere la seguente:

Modulo	2016 (n.)	2017 (n.)
Modulo "Emergenza abitativa" per utenti dei Comuni o seguiti dai Servizi socio-sanitari territoriali	102	83
Modulo "Locazioni sisma maggio 2012"	24	17
Totale	126	100

Il numero di alloggi in gestione si è ridotto in quanto, per ragioni di ordine finanziario, le convenzioni con il Comune di Ferrara ed ASP sono in corso di esaurimento; anche il numero degli alloggi privati destinati al modulo "Locazioni sisma" si è ridotto, per via del progressivo ripristino degli alloggi danneggiati e rientro in essi dei nuclei familiari sfollati.

9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

Le assegnazioni di alloggi di ERP di fatto rientrano tra le prestazioni sociali agevolate, in quanto conseguono l'obiettivo di fornire un'abitazione a canoni commisurati al reddito delle persone, quindi principalmente a favore di cittadini che non hanno capacità economica sufficiente per rivolgersi al mercato immobiliare privato.

Fino a settembre 2017, l'utenza era distribuita secondo queste fasce di canone:

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	Per questa fascia viene applicato un canone maggiorato.
Fascia 6	Occupanti senza titolo	

Da ottobre 2017, sono entrate in vigore nuove modalità di calcolo del canone di locazione degli assegnatari di alloggi ERP e nuove Fasce di canone (si veda cap. 8.3). La riforma dei canoni ERP ha comunque lasciato inalterati questi benefici:

- >> 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.

Le tabelle seguenti rappresentano l'articolazione delle fasce di canone, con dati riferiti al 31 dicembre 2016 e 2017. Come evidenziato in precedenza, dal 01/10/2017 sono cambiate le norme regionali di riferimento per il calcolo del canone e, pertanto, le due tabelle non sono sovrapponibili.



2016

FASCIA CANONE 1

Area di accesso in fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	2.263	34,39	3.867,58
b	1.354	100,58	12.491,47
Totale fascia 1	3.617	€ 59,17	€ 7.095,87

FASCIA CANONE 2 Area di accesso diversa dalla fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	1.031	148,44	16.661,17
b	713	179,2	19.921,95
Totale fascia 2	1.744	€ 161,02	€ 17.994,27

FASCIA CANONE 3

Area di permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	377	296,18	28.638,42
b	86	334,37	33.729,90
c	31	344,79	42.969,41
Totale fascia 3	494	€ 305,88	€ 30.424,10

FASCIA CANONE 4

Area di decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	31	410,4	49.887,34
b	18	553,36	3.697,82
Totale fascia 4	49	€ 462,92	€ 32.919,76

FASCIA CANONE 5

Redditi non presentati

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
	20	250,47	0,00
Totale fascia 5	20	€ 250,47	€ 0,00

FASCIA CANONE 6

Occupanti senza titolo

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
	6	505,33	2.342,95
Totale fascia 6	6	€ 505,33	€ 2.342,95

2017

FASCIA CANONE A

Fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
	2.994	62,73	7.134,13
	1	198,04	7.459,80
Totale fascia A	2.995	€ 62,77	€ 7.134,24

FASCIA CANONE B

Fascia di accesso

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
	2.156	182,8	18.107,24
	16	272,09	21.055,92
Totale fascia B	2.172	€ 183,46	€ 18.128,96

FASCIA CANONE C

Fascia di permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
	285	319,98	26.943,38
	23	359,48	28.390,89
Totale fascia C	308	€ 322,93	€ 27.051,47

FASCIA CANONE D

Fascia di decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
1. supero reddito	98	357,55	38.521,89
2. decaduti per supero reddito	18	351,99	37.656,75
3. altri motivi	49	393,17	4.841,24
4. redditi non presentati	119	345,15	0,00
5. occupanti senza titolo	13	342,06	1.601,69
Totale Fascia D	297	€ 357,49	€ 15.861,99

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

CANONE MEDIO IN EURO

■ 2016

■ 2017

Argenta

> € 138,89 > € 123,73

Berra

> € 146,51 > € 113,21

Bondeno

> € 132,82 > € 113,06

Cento

> € 141,12 > € 109,51

Codigoro

> € 136,51 > € 107,92

Comacchio

> € 128,11 > € 111,00

Copparo

> € 123,78 > € 108,88

Ferrara

> € 137,46 > € 112,40

Fiscaglia

> € 128,64 > € 111,10

Massa Fiscaglia

> € 134,78 > € 111,29

Migliarino

> € 114,65 > € 107,38

Migliaro

> € 127,25 > € 113,79

Formignana

> € 136,80 > € 147,53

Goro

> € 133,97 > € 126,96

Jolanda di Savoia

> € 158,35 > € 117,86

Lagosanto

> € 138,19 > € 121,36

Masi Torello

> € 150,76 > € 116,81

Mesola

> € 130,81 > € 110,47

Ostellato

> € 147,05 > € 117,60

Poggio Renatico

> € 134,64 > € 113,27

Portomaggiore

> € 140,95 > € 115,27

Ro

> € 135,29 > € 115,48

Terre di Reno

> € 190,42 > € 170,70

Mirabello

> € 201,46 > € 161,57

Sant'Agostino

> € 184,16 > € 175,41

Vigarano Mainarda

> € 167,48 > € 159,87

Voghiera

> € 158,56 > € 144,83

Tresigallo

> € 135,38 > € 97,92

Media provinciale

> € 137,24 > € 114,11

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

Tra le attività più complesse in anni di crisi economica e di scarse opportunità di lavoro, va menzionato il recupero della morosità maturata dagli utenti, a titolo di affitto, servizi e spese accessorie. Il biennio 2016-2017 è stato caratterizzato dall'avvio di numerose procedure di decadenza per morosità, che inevitabilmente hanno prodotto l'incremento delle dilazioni di pagamento da un lato, e degli sfratti dall'altro.

Infatti, gli uffici di ACER garantiscono attenzione, supporto e sensibilità verso quella parte di utenza che si trova in difficoltà economica e per questo ha accumulato un debito, collaborando quotidianamente con i

Comuni e con i Servizi Sociali per le situazioni di maggiore fragilità, al fine di salvaguardare "il bene casa".

Solo a fronte di ripetuti impegni disattesi e di atteggiamenti di non collaborazione, si arriva alla decadenza dall'assegnazione, pronunciata dal Comune, e al conseguente sfratto.

I dati fanno riferimento al 2016-2017 e confermano il grande impegno di ACER per governare il fenomeno della morosità, in tempi di grave crisi economica.

Attività amministrativa

Nel corso del biennio:

- » sono state spedite 2.749 diffide (1.308 nel 2016, 1.441 nel 2017);
- » sono state concesse 1.248 dilazioni (561 nel 2016, 687 nel 2017);
- » sono stati effettuati 8.188 contatti, sia telefonici sia di persona, con utenti morosi (3.453 nel 2016, 4.735 nel 2017);
- » si è deciso di chiudere la fase amministrativa del recupero crediti e avviare l'azione legale per 170 posizioni (66 nel 2016, 104 nel 2017).

	Dilazioni in essere	
	al 31/12/2016	al 31/12/2017
Ferrara	401	464
Provincia	270	305
Totale	671	769

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, etc.).

Nel corso del biennio 2016-2017:

- » sono stati recuperati **83** alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui 32 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani) e 51 tramite ufficiale giudiziario.
(13 degli alloggi recuperati erano occupati da soggetti senza titolo).
- » sono stati disposti 254 rinvii di sfratti;
- » sono stati avviati 14 nuovi decreti ingiuntivi;
- » sono stati ottenuti 80 titoli esecutivi;
- » sono attivi 25 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito 10 azioni legali;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di 107 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 662.000 euro.
- » Sono inoltre state curate alcune azioni di contenzioso ordinario.



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 2016 e 2017.



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

Tipologia delle richieste d'intervento concluse		
Tipologia	Numero interventi nel 2016	Numero interventi nel 2017
Edile	946	707
Elettrico	141	69
Idrotermosanitario	1978	1852
Infissi	207	131
Non specificata	2	24
Totale	3274	2783

9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

ACER ritiene fondamentale una comunicazione continua e appropriata con la propria utenza. Oltre alle attività di sportello e call center, l'Azienda è presente negli stabili gestiti attraverso l'ispettore di condominio, l'agente accertatore, gli operatori che conducono le assemblee di fabbricato; ed 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.

Nel corso del 2017 ACER ha dedicato una particolare cura e investimento alla comunicazione istituzionale ed alla promozione della propria immagine, attraverso una Rubrica quindicinale tipo notiziario *ACER INFORMA*, su argomenti tematici, ed una produzione seriale dal titolo *Storie di Case e Persone*, tramite interviste in cui le persone raccontano le proprie esperienze legate alla casa.

Quotidianamente gran parte della struttura di ACER è impegnata nell'attività di relazione con l'utenza: ascoltare il cittadino, spiegargli i servizi offerti in linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano gli elementi qualitativi che connotano tutta l'attività di comunicazione e relazione dell'Azienda Casa di Ferrara.

Le attività di ascolto 2016-2017

	2016	2017
Lo sportello clienti		
in sede	12.463 (di cui 5.793 persone allo sportello e 6.670 telefonate gestite)	14.730 (di cui 6.500 persone allo sportello e 8.230 telefonate gestite)
nei Comuni	3.266	4.542
Totale contatti sportelli	15.732	19.276
Le telefonate		
al numero del Servizio clienti Acer	29.134 (di cui servite 7.770)	21.918 (di cui servite 6.324)
al centralino Acer	22.233 (di cui servite 9.672)	24.049 (di cui servite 9.558)
Lo sportello manutenzione ACER		
contatti di persona	416	477
contatti telefonici	658	160
numero verde	15.844	14.919

Confrontando il dato complessivo dei contatti **2017 (19.276)** con quello complessivo del **2016 (15.732)**, si rileva che l'afflusso ha avuto un evidente aumento, e che buona parte dell'utenza ha preferito rivolgersi allo sportello ACER sul proprio territorio, ove presente.

Nel 2017 si è confermato, presso la sede ACER, l'utilizzo del sistema di ricevimento del pubblico con afflusso contingentato (30 persone al giorno; 15 persone il martedì pomeriggio), che già nella sperimentazione fatta negli anni 2015 e 2016 aveva dato buoni esiti.

Oltre a ciò, si è consolidata la nuova modalità di ricevimento del pubblico: 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 ad un addetto per la risposta telefonica.





Tali provvedimenti hanno permesso di ridurre i tempi di attesa, e di limitare i reclami. È infatti priorità dell'ufficio mantenere il buon livello di servizio prestato all'utenza, che è sempre stato molto apprezzato, come confermato in tutte le indagini di customer satisfaction.

Carta dei servizi approvata con delibera CdA n. 28/2014

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.



9.11 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale e di risoluzione dei conflitti ricopre in ACER un ruolo importante. Oggi, più che in passato, non si può prescindere da questa pratica per facilitare la convivenza in ambito condominiale, e più in generale per produrre benessere nella comunità.

Ci sono anche interessanti studi che documentano il risparmio economico del settore pubblico nell'investire in mediazione sociale. Non poteva che essere accolta con favore la Legge Regionale n. 24/2013, di modifica della L.R. n.24/2001 (art. 25 comma 11), che qualifica la mediazione sociale come attività istituzionale dei Comuni, i quali, tramite le convenzioni/concessioni di gestione in vigore da gennaio 2015 hanno delegato ad ACER Ferrara anche tale servizio.

Questa attività viene svolta con personale interno e, per le situazioni più complesse, avvalendosi di mediatori professionisti.

Si declina in vari momenti e con diverse modalità:

- > con l'ASCOLTO presso lo sportello Clienti, in sede e nei Comuni, e presso il Portierato sociale al Barco;
- > con la PRESENZA diffusa sul territorio tramite la figura dell'ispettore condominiale, dell'agente accertatore e dell'addetto alle assemblee condominiali, figure attraverso le quali si ha l'occasione di conoscere e dirimere eventuali situazioni di conflittualità, di intercettare situazioni di disagio di singoli utenti o di degrado dell'immobile e delle parti comuni.

Il Portierato sociale a Barco

Tra i vari interventi di mediazione, merita particolare attenzione quello attivo da luglio 2015 al Barco (quartiere che comprende un importante numero di appartamenti di edilizia pubblica), in quanto connotato da un carattere di continuità.

Dopo la fase di accompagnamento dell'inquilinato nel nuovo contesto abitativo dei 76 alloggi del Barco, l'attività è proseguita con l'obiettivo di offrire un servizio di prossimità. L'impegno dei mediatori della Cooperativa sociale (cui è stato affidato fino al 31/12/2017 il servizio) si è distribuito su diverse attività a supporto della coesione socio-abitativa.

L'obiettivo che ACER si è posta, tramite questo progetto (il primo di questo genere nel patrimonio di ERP a livello provinciale), è far sì che il Portierato diventi un punto di riferimento per i residenti, non solo rispetto a problematiche ordinarie attinenti la conduzione dell'alloggio, alle problematiche manutentive e alle questioni condominiali, ma anche con riferimento alle iniziative di aggregazione e socializzazione, così da favorire lo spirito di solidarietà tra vicini e per contrastare le varie forme di esclusione ed emarginazione.

Tra i compiti del Portierato sociale vi è anche quello di prevenire o comporre la conflittualità tra vicini.

Non meno importanti, poi, è l'obiettivo di interagire con enti/strutture già esistenti sul territorio, per potenziare la rete dei servizi ai residenti, quali ad es. i servizi di natura socio-sanitaria, oppure per promuovere occasioni di svago o momenti ludici.

Infatti il Portierato sociale collabora fattivamente con il comitato "Viva Barco Viva", con cui vengono organizzate varie iniziative di aggregazione, tra cui la Festa dei Vicini, che è uno degli appuntamenti fissi da diversi anni.

Si può quindi dire, con una certa soddisfazione, che un po' alla volta il Portierato sociale sta diventando un protagonista delle iniziative di tipo socio-abitativo nel quartiere, in rete con molti altri operatori.

Nel primo anno e mezzo di apertura, l'attività svolta presso il portierato a cura della Cooperativa sociale ha prodotto:

- » 769 contatti personali e telefonici
- » 253 incontri con famiglie
- » 37 colloqui collettivi con gruppi di residenti
- » 24 incontri con referenti di scala
- » 12 momenti di animazione collettiva.

Nell'anno 2017, l'attività svolta presso il portierato ha prodotto:

- » 213 contatti personali e telefonici
- » 106 incontri con famiglie
- » 59 colloqui collettivi con gruppi di residenti
- » 21 incontri con referenti di scala
- » 5 momenti di animazione collettiva.



FESTA DEI VICINI

Tra le iniziative volte a favorire i rapporti di vicinato nonché utili a ridurre la conflittualità tra le persone, ACER promuove e sostiene, ormai da un decennio, 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 2016 e 2017 la festa è stata organizzata nel mese di settembre e ha riscontrato una grande partecipazione.

LA RETE

ACER ha stabilito contatti con tutte le istituzioni ed associazioni più rappresentative sul territorio: Forze dell'Ordine, Polizia municipale, Servizi socio-sanitari, Comuni, Sindacati dell'Utenza, in modo tale da averne la collaborazione, quando necessaria. Le situazioni più delicate e problematiche vengono gestite in specifici tavoli, a cui partecipano tutti gli operatori interessati.

Merita di essere segnalata anche la partecipazione di ACER Ferrara, tramite una propria dipendente, sia alla rete regionale dei Mediattivi sociali costituita tra le Aziende Casa dell'Emilia-Romagna, sia al gruppo di lavoro nazionale istituito da Federcasa su questi temi.



9.12 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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 nel corso del 2017 ACER ha affidato ad Ervet, società di ricerca regionale, 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 utenti ERP con una somministrazione telefonica di domande a risposta chiusa. I quesiti posti al campione di assegnatari hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi resi da ACER.

% utenti soddisfatti (sul totale delle risposte valide)

Qualità dell'alloggio	84,7%	Competenza ed affidabilità del personale	87,3%
Accessibilità dell'alloggio	86,3%	Trasparenza e chiarezza dei servizi	88,4%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	82,7%	Modalità di accesso telefonico ai servizi	82,2%
Sicurezza degli spazi comuni	77,4%	Modalità di accesso diretto ai servizi	96%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	81,5%	Tempestività d'intervento	77,8%
Servizio reso dall'Amministratore	77,4%	Efficacia degli interventi	83,3%
Cortesìa ed educazione del personale	93,8%	Insieme delle attività di ACER	90,7%



FESTA DI NATALE 2017 DEI BAMBINI DELLA SCUOLA PRIMARIA PRESSO IL PORTIERATO SOCIALE AL BARCO



9.13 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

Nel 2017 è stata effettuata anche l'indagine di soddisfazione nei confronti dei Comuni committenti. La ricerca ha riguardato tutti i Comuni della Provincia: hanno risposto al sondaggio tutti tranne un Comune.

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.

Come nella precedente rilevazione, i committenti hanno espresso nel complesso un giudizio positivo dei servizi offerti da ACER, confermando tra l'altro le valutazioni dei clienti, sia per quanto riguarda i punti di forza, sia per le criticità.

Valutazione dei servizi amministrativi

Il giudizio va da una votazione minima media di 7,86 (Gestione diretta fabbricati) ad una votazione massima media di 8,6.

Valutazione dei servizi tecnici

Il giudizio complessivo espresso dai committenti rispetto alla qualità del servizio di gestione dell'ERP fornito da ACER, porta ad una valutazione media di 8,13 (nel 2015 era di 7,57).

Valutazione degli ulteriori servizi forniti da ACER in forza delle convenzioni in essere

Il "Servizio Casa" ottiene una valutazione media di 8,38.

Il servizio riscatto aree PEEP riceve una valutazione media di 8,00.

Valutazione dei rapporti con i referenti/interlocutori ACER

La valutazione media è 9,50 per competenza tecnica e 9,29 per disponibilità e cortesia.

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

Da oltre un decennio ACER è attiva e impegnata in questo ambito, dedicando particolare attenzione e risorse alle scelte di cantierazione, alla riqualificazione dei propri edifici in chiave di sostenibilità energetica, ed alla promozione presso i dipendenti e gli utenti di buone pratiche ecologiche.

L'azione di informazione e sensibilizzazione rivolta all'utenza in tema ambientale avviene attraverso l'allegato alla bolletta-fattura, il Giornalino La Casa e la brochure distribuita ai nuovi assegnatari "la coccinella e la formica".

Vengono divulgati consigli per la pulizia e la manutenzione della caldaia, per regolare i termostati, per ridurre i consumi idrici, e per la corretta gestione dei rifiuti. Nel corso del 2016 e 2017, un operatore di ACER ha eseguito circa 250 sopralluoghi in casa dagli inquilini per regolare il termostato e insegnare loro ad utilizzarlo, a beneficio dell'ambiente e del portafoglio.

Come esempio di buone pratiche a livello aziendale, ricordiamo la partecipazione di ACER al progetto save@work e l'attivazione da fine 2017 presso la sede aziendale della raccolta differenziata a cura dei dipendenti.

Per il progetto save@work si è deciso di creare una Squadra energetica omogenea per tutti i vari settori dell'azienda: Tecnico, Clienti, Ragioneria e CED.

L'obiettivo di ACER Ferrara è quello di migliorare le azioni personali, visto che non basta installare impianti fotovoltaici o lampade a led, se non si agisce sulle abitudini giornaliere di ogni singolo dipendente.

Dai dati raccolti durante la campagna save@work si nota come l'insieme delle buone pratiche e dell'attivazione dell'impianto fotovoltaico e dell'installazione delle lampade a LED nei corridoi dell'Azienda abbiano portato ad un risultato positivo.



MESE	CONSUMI:		RISPARMIO IN	% DI
	KW		BOLETTA	RISPARMIO
	2016	2017	2016-2017	%
gennaio	634,33	677,21	42,88	6,33%
febbraio	860,87	940,40	79,53	8,46%
marzo	1811,55	2176,73	365,18	16,78%
aprile	2015,46	2288,89	273,43	11,95%
maggio	2589,73	2736,18	146,45	5,35%
giugno	2735,86	2762,61	26,75	0,97%
luglio	2797,92	2953,39	155,47	5,26%
agosto	2672,41	2584,33	-88,08	-3,41%
settembre	2119,40	1875,04	-244,36	-13,03%
ottobre	1188,57	1410,52	221,95	15,74%
novembre	633,24	630,77	-2,47	-0,39%
dicembre	425,82	547,22	121,40	22,18%
Totale	20.485,18	21.583,29	1.098,11	6%



La partecipazione ad eventi e attività sul risparmio energetico è stata molto positiva tanto che il 40% del risparmio in sede è dovuto in gran parte alle buone pratiche che sono state divulgate con questo progetto.

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.

Nell'anno 2017 l'Amministrazione Comunale ha firmato un Protocollo d'intesa che fissa i criteri da seguire per portare a termine la trasformazione del Palazzo degli Specchi, in particolare il recupero ed il riuso, quasi integrale, del materiale derivante dalle demolizioni di cantiere.

Tali criteri sono ormai legge per i grandi appalti pubblici, ma vengono adottati volontariamente nell'ambito di un cantiere privato come quello

che porterà alla realizzazione delle Corti di Medoro.

I soggetti coinvolti sono:

- Comune di Ferrara;
- Società Investire S.g.R.;
- Intercantieri Vittadello S.p.A.;
- Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) Ferrara.

Lo scopo del Protocollo è la definizione di compiti e funzioni tra i soggetti firmatari, finalizzati all'adozione e all'attuazione parziale, nell'ambito dell'intervento edilizio delle Corti di Medoro, dei CAM (Criteri Ambientali Minimi) approvati con DECRETO 11 OTTOBRE 2017 del MINISTERO DELL'AMBIENTE E DELLA TUTELA DEL TERRITORIO E DEL MARE "Criteri ambientali minimi per l'affidamento di servizi di progettazione e lavori per la nuova costruzione, ristrutturazione e manutenzione di edifici pubblici", (pubblicato in GU Serie Generale n. 259 del 06-11-2017).

Politica energetica

Cominciando da "casa propria", ACER ha realizzato a settembre 2015 un impianto fotovoltaico sul tetto della sede in Corso V. Veneto n. 7 a Ferrara. La messa in funzione dell'impianto ha evitato l'immissione in atmosfera, nel biennio 2016-2017, di 22,1 tonnellate di CO2 anno, pari a 7,87 TEP (Tonnellate di petrolio

equivalente). L'impianto può inoltre beneficiare della vendita dei Titoli di Efficienza Energetica (o certificati bianchi).

Interventi significativi sul patrimonio ERP: Impianto fotovoltaico Ferrara - via G. Bianchi

Nel mese di dicembre 2016, a servizio del fabbricato sito in via G. Bianchi a Ferrara, è stato installato in copertura un impianto fotovoltaico avente una potenza di 47,5 kw_p, con un conseguente risparmio ambientale di 9.61 TEP (ai sensi della Delibera EEN 3/08 pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 01 aprile 2008 GU n. 100 del 29.4.08 - SO n.107). L'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico viene consumata per soddisfare i consumi elettrici delle parti comuni del fabbricato, riducendo notevolmente i costi e l'impatto ambientale.

Installazione di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria:

Ferrara - via Gatti Casazza-Grosoli

L'intervento consiste nella realizzazione di n. 2 impianti a solare termico per la produzione di acqua calda sanitaria con un conseguente risparmio ambientale di 3.813 TEP "Tonnelate di Petrolio Equivalente" (ai sensi del DM 28.12.2012 e succ. modif. ed integ. ha diritto al rilascio di Titoli di Efficienza Energetica).

Un impianto è a servizio di n. 4 palazzine da 4 alloggi ciascuno ed è costituito da n. 20 collettori. Un secondo impianto è a servizio di n. 5 palazzine da 4 alloggi ciascuna ed è costituito da 20 collettori.

Installazione di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria: Bondeno - Quartiere del Sole - Via Torricelli 24

L'intervento consiste nella realizzazione di n. 1 impianto a solare termico centralizzato per la produzione di acqua calda sanitaria di n. 9 appartamenti.

L'impianto è costituito da 15 pannelli che soddisfano più del 50% del fabbisogno del fabbricato.

Conto termico

Il Conto Termico incentiva interventi per l'incremento dell'efficienza energetica e la produzione di energia termica da fonti rinnovabili per impianti di piccole dimensioni. I beneficiari sono principalmente le Pubbliche amministrazioni, ma anche imprese e privati, che potranno accedere a fondi per 900 milioni di euro annui, di cui 200 destinati alle PA.

Grazie al Conto Termico è possibile riqualificare edifici per migliorarne le prestazioni energetiche, riducendo in tal modo i costi dei consumi e recuperando in tempi brevi parte della spesa sostenuta.

In particolare, il Conto Termico prevede incentivi che variano dal 40% al 65% della spesa sostenuta.

Nel contesto del Conto Termico, ACER Ferrara ha effettuato interventi per sostituzioni caldaie ed esecuzione cappotti, per un importo complessivo pari a:

» **€ 486.309,41** nell'anno **2016**,
per cui è stato possibile fare una richiesta di incentivo pari a **€ 185.192,98**;

» **€ 358.456,12** nell'anno **2017**,
per cui è stato possibile fare una richiesta di incentivo pari a **€ 143.382,45**.

In merito a questi interventi, sono fino ad ora stati erogati ad ACER Ferrara incentivi per importi pari a:

» **€ 162.239,98** per l'anno **2016**;

» **€ 112.887,41** per l'anno **2017**.

Flotta aziendale

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 e ha aumentato il parco auto (composto ora di 10 auto) con l'acquisto di due nuove auto a metano (che diventano in totale 4).



E.S.Co.

Il D. Lgs. 102/2014, entrato in vigore il 19 luglio 2014, obbliga tutti gli edifici ad adottare i sistemi di termoregolazione e contabilizzazione entro il 31 dicembre 2016.

ACER Ferrara gestisce direttamente 14 immobili, per un totale di 559 alloggi, con riscaldamento centralizzato realizzati prima del 2008.

Con la D.A.L. 156/2008 la Regione Emilia Romagna ha reso obbligatorio installare la contabilizzazione del calore individuale in fase di progettazione e realizzazione di nuove costruzioni e/o ristrutturazioni con rifacimento dell'impianto termico, pertanto gli impianti centralizzati realizzati dopo il 2008 sono già provvisti del sistema di contabilizzazione. ACER Ferrara, al fine di riqualificare le Centrali Termiche esistenti e di adeguare i condomini alle normative vigenti in termini di contabilizzazione di calore, ha effettuato delle indagini di mercato per selezionare delle società di tipo Esco. Le E.S.Co. anticipano gli investimenti richiesti dall'intervento e traggono profitto dall'effettivo risparmio ottenuto. La gestione dell'impianto assume un ruolo determinante e viene svolta dalla E.S.Co., che ha l'interesse a curarla al meglio.

La proposta più esaustiva propone, a fronte di una minima partecipazione di spesa da parte di ACER Ferrara, la riqualificazione completa della Centrale Termica e la fornitura e posa del sistema di regolazione e contabilizzazione del calore, garantendo un controllo dei consumi in riferimento ai consumi storici del fabbricato. Il contratto stabilisce un tetto massimo di spesa per il canone energia, calcolato in base ai consumi storici. Tale tetto di spesa ogni anno viene aggiornato in base ai gradi giorno effettivi, ovvero adeguato alle effettive condizioni climatiche.

Nell'anno 2017 sono stati sottoscritti n. 3 contratti, nei seguenti immobili:

- > via Vega 62/72;
- > via Verga 114-via Croce 5;
- > via Bologna 230.

10.2 L'IMPATTO SOCIALE

L'attività di ACER è fortemente connotata di una dimensione sociale, sia per la mission perseguita, sia per la sensibilità dei propri organi e dipendenti. Sono quindi diverse e molteplici le ricadute dell'attività di ACER sul tessuto sociale in cui l'azienda opera.



Riquilificazione urbana degli spazi

Gli interventi realizzati da ACER non si limitano alla mera edificazione degli alloggi, ma – laddove possibile – mirano a riquilificare il tessuto urbano circostante.

I vari interventi realizzati nel tempo nel quartiere Barco (biblioteca, palestra, centri sociali, parco, e più di recente il Portierato sociale) sono una conferma di questa attenzione al benessere abitativo, in primis dei nostri utenti, e più in generale della cittadinanza.

Nell'ambito della Festa dei vicini 2017, si è tenuta inoltre l'inaugurazione dei murales di HABITAT, progetto di graffiti e street art sui palazzi di Via Maragno angolo Bentivoglio, organizzato dal collettivo Vidakrei ed attuato in collaborazione con Comune di Ferrara ed ACER.

Esso si inserisce in un progetto di valorizzazione dell'area popolare del quartiere Barco e intende essere il punto di partenza per lo sviluppo di una serie di iniziative artistiche da svilupparsi nei mesi ed anni a venire. In ecologia l'habitat è l'insieme delle condizioni ambientali favorevoli in cui vive e si riproduce una specie, così il progetto "HABITAT" si pone l'obiettivo di rendere favorevole, attraverso l'arte, l'ambiente in cui vive l'essere umano.

Il collettivo Vidakrei è intervenuto su 3 facciate e un muro di cinta del complesso residenziale gestito da ACER con opere nelle quali ognuno degli artisti coinvolti ne interpreta il tema nella propria personalissima maniera.



Gli alloggi per studenti

ACER contribuisce alla dimensione sociale di Ferrara come "città universitaria", mettendo a disposizione di studenti - italiani e stranieri - alloggi (di proprietà e in gestione) a canone moderato nonché uno studentato di proprietà comunale, dotato di 49 camere singole e servizi comuni, a tariffe molto convenienti rispetto al libero mercato.

Ad ottobre 2018 sarà disponibile un nuovo studentato dotato di 150 posti letto a tariffe agevolate per studenti universitari in possesso di specifici requisiti economici, realizzato con tecniche innovative capaci di assicurare elevati standard di comfort e di efficienza energetica.

Gli alloggi saranno completamente arredati e funzionali per l'ospitalità.



L'Housing sociale

Nel corso del 2017 sono stati consegnati i primi alloggi di edilizia residenziale sociale interamente a proprietà pubblica, in via G.Bianchi a Ferrara.

Non solo i canoni di locazione risultano economicamente sostenibili (dai 212 € ai 352 € mensili), anche le tecniche di progettazione e costruzione e le dotazioni tecnologiche impiegate hanno permesso di rendere sostenibili i costi delle utenze, rendendo più leggera la spesa delle famiglie per il bene "casa".

A questa offerta abitativa, si sono aggiunti anche 10 alloggi di e.r.s. a Formignana in via Rossetta 10-12, di proprietà di una fondazione, con un canone convenzionato compreso tra i 190 € e i 260 € mensili e spese per servizi molto modeste.

Sono in corso i lavori per la realizzazione, entro il 2019, di un complesso residenziale di ERS denominato "Le Corti di Medoro" a Ferrara, che metterà a disposizione della cittadinanza 233 unità abitative a canone moderato.

L'attenzione al disagio sociale

Una cura particolare viene riservata all'utenza che presenta situazioni di disagio sociale. Occuparsi con professionalità e sensibilità di queste situazioni, in stretta collaborazione con i Comuni e i Servizi Sociali e Sanitari, significa contenere i conflitti di vicinato, evitare fenomeni di emarginazione, favorire percorsi di inserimento sociale o progetti di recupero delle persone, e non da ultimo, preservare lo stato manutentivo degli alloggi pubblici.

È stato siglato un Protocollo d'intesa con il Comune di Ferrara, Asp e il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale-Dipendenze Patologiche proprio per perseguire questi obiettivi.

La collaborazione con l'Università di Ferrara

L'Azienda da tempo collabora con l'Università di Ferrara per l'attività di ricerca, didattica e pubblicistica. Tra le iniziative già sperimentate, si ricorda 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, lo studio di soluzioni energetiche innovative e laboratori di sociologia urbana.

L'attenzione agli animali

A fine 2017 ACER ha sottoscritto una convenzione con il Nucleo Guardie Eco-Zoofile volontarie per Ferrara e Provincia -OIPA ITALIA, per supportare l'Agente accertatore nell'attività di vigilanza sulle problematiche zoofile, per pianificare una campagna di informazione e divulgazione sulla corretta tenuta degli animali d'affezione nei condomini e per attivare un punto di ascolto in cui dare consigli su come gestire gli amici dell'uomo ed evitare contrasti con il vicinato.

Il contributo attraverso la fiscalità

ACER contribuisce alla collettività anche attraverso la fiscalità.

Imposta	2016	2017
Imposte indirette (registro, bollo, IVA indetraibile, IMU, TARI, ecc.)	€ 1.264.824,00	€ 1.369.886,00
Imposte dirette (IRES, IRAP)	€ 127.104,00	€ 132.905,00
Totale	€ 1.391.928,00	€ 1.502.791,00

10.3 CONCORSO “BALCONI E GIARDINI FIORITI”



Con l'intento di rendere più bello, gradevole ed ospitale il patrimonio di edilizia residenziale pubblica attraverso l'utilizzo e il linguaggio dei fiori, ACER Ferrara ha indetto nel 2016 e nel 2017 il concorso "Balconi e giardini fioriti".

La finalità del concorso è di contrastare i fenomeni diffusi di degrado e incuria sul territorio ed affermare una coscienza civica che passa anche attraverso la cura del proprio balcone e giardino, premiando l'impegno di chi, con piccoli gesti quotidiani, contribuisce a valorizzare l'immagine del nostro paese e in particolare dei fabbricati di ERP. Con questa iniziativa, che ha riscosso grande successo, si è voluto promuovere la cultura del verde e svolgere un ruolo educativo e di sensibilizzazione nei confronti dell'ambiente; incrementare la cittadinanza attiva e il senso di comunità contribuendo al miglioramento della qualità della vita e dell'ambiente urbano; valorizzare i nuovi quartieri e le architetture recenti; promuovere forme di socialità e aggregazione, incrementando gli scambi tra diverse generazioni.

Le foto di fiori e giardini raccolte dai partecipanti al concorso sono in seguito state utilizzate per la realizzazione del calendario 2017 e 2018, distribuito gratuitamente agli utenti.





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.

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

ACER conta, al 31/12/2017, un totale di 59 dipendenti, di cui 58 a tempo pieno e 1 part-time. Rispetto alla tipologia di contratto di lavoro, 54 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato e 5 un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel corso del 2016 e 2017 sono cessati 4 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e sono stati assunti 11 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato.

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

Qualifiche	n. dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Qualifica dirigenziale	4	3	1
Quadri	2	1	1
Area A	17	6	11
Area B	36	17	19
di cui part time	1	1	0
Totale	59	27	32

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	1			1		4
Qualifica non dirigenziale			2	2	4	2	5	3	4	4	2	8	3	4	3	6	1	2	54
Totale			4		6		8		8		11		9		9		4		59

Il numero consistente di assunzioni effettuate ha incrementato la percentuale di dipendenti under 40 rispetto al biennio precedente, passando dal 20 al 30%.

Questo dato indica che è in corso un 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					3	1	3	1
Qualifica non dirigenziale	1	1	10	16	13	14	24	31
Totale		2		26		31		59

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		1			1						
Qualifica non dirigenziale	12	10		2	6	7	2		3	4	1	1		3		4
Totale	22		2		15		3		8		2		3		4	

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	2	1	1				3	1
Personale non dirigente CCNL Federcasa	21	29	2	2	1	0	24	31
Totale	53		5		1		59	

Distribuzione dei dipendenti in servizio per unità organizzative

	Uomini	Donne	Totale
Direttore	1		1
Area legale	1	1	2
Ufficio sistemi informatici		3	3
Servizio clienti/legale	6	13	19
Servizio finanziario	6	14	20
Direzione tecnica	13	1	14
Totale	27	32	59

11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

In continuità con i dati dei bilanci precedenti, anche nel biennio 2016-2017 si riscontra un incremento dei giorni e delle ore lavorate. In questo caso però si può notare un lieve incremento del tasso di assenza che risulta essere dovuto al godimento di ferie e a malattia.

Indicatori	2016 Complessivo in ore	2017 Complessivo in ore
Ferie	8680:45:00	9513:11:00
Malattia	1475:14:00	1756:07:00
Altro	3386:27:00	3511:59:00
Totale	13542:26:00	14781:17:00
Giorni Lavorativi	14.452,00	15.291,00
hh Lavorative	103903:12:00	110095:12:00
Tasso Assenza	13,03%	13,43%
Di cui Ferie	8,35%	8,64%
Di cui Malattia	1,42%	1,60%
Altro	3,26%	3,19%
Tasso Presenza	86,97%	86,57%

Formazione

Corsi di formazione e aggiornamento

	2016	2017
n. ore di formazione	272	78,3
n. partecipanti	224	86
costo	6.986€	2.256€
ore totali formazione*	993	199,4

* numero delle ore proposte per i corsi moltiplicato per il numero dei dipendenti partecipanti

11.3 INIZIATIVE AZIENDALI

Nel corso del 2016 e 2017 sono state organizzate visite guidate a importanti mostre artistiche in città, a cui hanno partecipato dipendenti e loro familiari.

La Direzione ACER ha anche promosso alcune cene aziendali, come ringraziamento al personale per la partecipazione gratuita alla Festa dei Vicini.

È nata, inoltre, la squadra di calcio di ACER Ferrara, che in due occasioni ha tenuto testa alla squadra degli Amministratori locali.

Sono tutte preziose opportunità per stare insieme, fuori dal luogo di lavoro, e rafforzare i rapporti umani anche oltre le relazioni professionali, nell'interesse di un buon clima aziendale.

12 PROGETTI IN CORSO



12.1 PROGETTI TECNICI

2016

FERRARA, Via Carlo Mayr 84 (6 alloggi)

Il fabbricato sito in Ferrara, via C. Mayr 84, comprende 6 alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Ferrara, gestiti da ACER Ferrara. L'edificio appartiene ad un aggregato urbano e ha forma in pianta pressoché rettangolare. Il fabbricato è disposto su 3 livelli fuori terra più sottotetto parzialmente abitabile.

Vengono realizzati interventi di:

- > consolidamento strutturale antisismico;
- > rifacimento delle reti impiantistiche;
- > rifacimento di finiture e infissi.



FERRARA, Via Gatti Casazza 9, 12, 15-21 (12 alloggi)

La ristrutturazione di 9 palazzine lungo l'asse di Via Gatti Casazza - Via Grosoli fa parte del Programma di riqualificazione urbana del quartiere Barco, ed è uno stralcio dell'intervento del programma che riguarda tutte le 16 palazzine per complessivi 64 alloggi. Si tratta di palazzine di 4 unità su due piani, nelle quali si è intervenuti in modo limitato nella distribuzione dell'alloggio, principalmente in relazione agli spazi di servizio.



2017

BONDENO, Quartiere del Sole, lotto B (18 alloggi)

L'intervento consiste nella nuova edificazione di due manufatti di edilizia residenziale pubblica all'interno del lotto B nel Quartiere del Sole. I due edifici si sviluppano su tre livelli con sottotetto non abitabile, per un totale di 18 unità immobiliari (9 per edificio). I due corpi di fabbrica hanno il piano interrato in comune, ad uso autorimessa, al quale si può accedere da un'unica rampa centrale.

Tutti i piani degli edifici sono analoghi e presentano tre tipologie alloggi:

- > 1 bilocale;
- > 1 trilocale;
- > 1 quadrilocale.

Per ogni appartamento sono previsti un box auto e una cantina.



CENTO, Ex Deposito Locomotive

L'area dell'Ex Stazione Ferroviaria, localizzata nell'ambito del Centro Storico di Cento a ridosso della Via Bologna, era da lungo tempo, in condizioni di evidente degrado.

Nel 2010 l'Amministrazione Comunale, con il supporto tecnico di ACER, ha sottoscritto un accordo ex art. 18 L.R. 20/2000 con la Soc. Coop Adriatica per la riqualificazione dell'intera area urbana.

Obiettivo dell'intervento è la realizzazione di una "nuova centralità" ai margini del centro storico attraverso la riorganizzazione della viabilità, la ridefinizione degli spazi aperti e l'inserimento di nuove funzioni pubbliche e private quali: la nuova sede della Polizia Municipale, nuove attività commerciali, sedi di associazioni. Un'area pubblica di circa un ettaro e mezzo che viene completamente riqualificata e restituita alla città.





VOGHIERA,

Ampliamento scuola elementare

L'edificio adibito a scuola elementare di via G. Da Carpi a Voghiera, fa parte di un polo scolastico comprensivo di scuola media ubicato in un'area a destinazione servizi scolastici e sportivi nella zona sud dell'abitato di Voghiera.

La scuola elementare occupa la parte sud del lotto ed è caratterizzata da un'ampia zona a verde, sempre sul versante sud. Quest'area a verde è stata individuata per la realizzazione del progetto relativo alla realizzazione di una nuova costruzione in ampliamento della scuola Elementare. L'ampliamento consiste nella realizzazione di due nuove aule, di un'aula per le attività di sostegno e dei relativi spazi di disimpegno.

FERRARA, Via Centoversuri 35 (6 alloggi)

Il fabbricato sito in pieno centro storico a Ferrara comprende 6 alloggi. L'edificio, in muratura portante, è di tre livelli fuori terra, con copertura a una falda. Il fabbricato ha pianta all'incirca rettangolare e presenta una corte interna.

Vengono realizzati interventi di:

- > consolidamento strutturale antisismico;
- > rifacimento delle reti impiantistiche;
- > rifacimento di finiture e infissi.

FERRARA, DGR 1571 (10 alloggi)

Si tratta di opere di recupero di 10 alloggi e.r.p. sfitti nel Comune di Ferrara colpiti dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012. Le lavorazioni previste consistono nell'adeguamento e aggiornamento dei sistemi impiantistici esistenti, nel rifacimento dei servizi igienici e, a seconda dei casi, nel rifacimento di finiture e infissi.

MESOLA, Recupero ex "Osteria Gatto Nero" (4 alloggi)

Nell'ambito dei progetti di riqualificazione urbana per alloggi a canone sostenibile (PRUACS), finanziato dalla Regione Emilia Romagna e dal Comune di Mesola, si inserisce il progetto di recupero del fabbricato denominato "Ex Osteria Gatto Nero" che, unitamente all'avvenuto recupero del Palazzo Remi, completa il Programma Regionale.

Il complesso è formato da due corpi di fabbrica distinti di forma regolare: un primo corpo, la vecchia osteria, si sviluppa lungo l'asse della via Pomposa; il secondo corpo, edificio residenziale, lungo la via Canal Bianco. I due edifici sono poi collegati da un corpo di fabbrica ad un solo livello fuori terra.

Complessivamente l'intervento prevede la realizzazione di 4 unità immobiliari di cui 3 di tipo residenziale ERP ed una per usi di tipo terziario.





FERRARA, Via Sirena 29-35, 37-43 (8 alloggi)

L'intervento generale programmato prevede la riqualificazione degli edifici quadrifamiliari di edilizia residenziale pubblica insistenti sull'angolo viario Sirena/Angelica per un totale di 2 palazzine per 8 alloggi.

La riqualificazione generale prevede interventi di adeguamento sismico, interventi volti a migliorarne ed attualizzarne le prestazioni, le dotazioni e, quindi, il confort abitativo.

COMUNI VARI, LINEA B (8 alloggi prima annualità, 7 alloggi seconda annualità)

Si tratta di un programma di recupero di alloggi e.r.p. della Regione Emilia-Romagna in attuazione di quanto disposto dal D.l. del 16/03/2015 art. 2 comma 1 lettera b e dalla propria deliberazione n. 873/2015.

In particolare, ACER Ferrara è intervenuta su 8 appartamenti nei vari Comuni della Provincia. Le lavorazioni previste consistono nell'adeguamento e aggiornamento dei sistemi impiantistici esistenti, nel rifacimento dei servizi igienici e, a seconda dei casi, nel rifacimento di finiture e infissi.

IL Progetto BIM

Il Building Information Modeling (BIM) è un approccio, una metodologia di lavoro che si sta affermando sempre più negli ultimi anni nel mondo delle costruzioni ed è introdotto per gli appalti pubblici dal D.Lgs. n. 50/2016.

Attraverso l'utilizzo del BIM, il manufatto edilizio viene pensato e rappresentato attraverso un modello tridimensionale contraddistinto da componenti dotati di un'identità precisa. L'elemento così inserito all'interno del modello non solo detiene informazioni geometriche definite nello spazio e contraddistinte da precise grandezze ma contiene anche tutta quella serie di dati che lo identificano per essere un muro, un solaio oppure ancora la ringhiera di una scala. ACER Ferrara ha preso in considerazione l'utilizzo del BIM già dal 2008 attraverso l'installazione e l'uso di Revit. Recentemente la tematica è stata di nuovo presa in esame anche in vista degli sviluppi dati dal Codice degli Appalti e attraverso Revit vengono progettati gli interventi di manutenzione importante come il rifacimento di cappotti o di coperture. Gli obiettivi sono quelli di costruire una banca dati informativa degli alloggi in gestione che possa arricchirsi e implementarsi man mano che vengono fatti gli interventi e di individuare rapidamente le quantità, nell'ambito dello specifico intervento di manutenzione, degli elementi soggetti ad installazione o rimozione.

Questo ultimo passaggio è fondamentale per la computazione dei lavori che viene eseguita attraverso il software PRIMUS di ACCA. Il trasferimento dei dati dal primo al secondo software, deve avvenire attraverso un plug-in installabile in Revit (Archvision) che riesce a mettere in comunicazione i due sistemi.

In merito a questa metodologia di lavoro, alcuni membri del personale di ACER Ferrara hanno frequentato il Master di II Livello "eBIM: existing Building Information Modeling per la gestione dell'intervento sul costruito" presso l'Università degli Studi di Ferrara. L'obiettivo del Master consiste nella formazione del BIM Manager per la gestione dell'intervento sul costruito.

Il primo progetto creato da ACER Ferrara, utilizzando il BIM, è quello della Scuola di Infanzia di Argenta situata nel settore sud-ovest della città, ad una distanza di circa 300 m dall'alveo del fiume Reno. Il progetto, realizzato in ottemperanza al D.Lgs. 50/2016, nasce dalla specifica volontà di garantire un rapporto visivo fra gli spazi didattici e il contesto non urbanizzato circostante.

12.2 PROGETTI SOCIALI

Nuove iniziative di aggregazione sociale al Portierato del Barco

► **il the del giovedì:** il portierato diventa un salotto aperto a chi vuole trascorrere qualche ora in compagnia, per confrontarsi con vicini di casa che magari nemmeno si conoscono o che provengono da altre culture, per creare altre occasioni di incontro e magari costruire nuove amicizie. Una laureanda in sociologia urbana supporta il personale ACER nelle iniziative di ascolto e aggregazione degli utenti che frequentano l'ufficio.

► **appuntamenti vari:** con gli operatori inseriti in progetti di accompagnamento sociale; con un alimentarista per suggerimenti a favore di una corretta alimentazione; incontri con alcuni tecnici di ACER, per informazioni utili sulla manutenzione degli alloggi, sul risparmio energetico e sulle violazioni del regolamento del contratto; con volontari per corsi di cucina e di economia domestica, nonché per acquisire nozioni di base sull'uso del pc, e tante altre iniziative.

12.3 PROGETTI DI PROMOZIONE DEL RUOLO E DELL'ATTIVITÀ DI ACER FERRARA

ACER al Salone del Restauro 2017

Anche nel 2017 ACER ha partecipato al "Salone dell'economia, della conservazione delle tecnologie e della valorizzazione dei beni culturali e ambientali". Nello stand di ACER Ferrara sono stati presentati alcuni pannelli espositivi relativi agli interventi di restauro urbano e rigenerazione dei tessuti residenziali realizzati da ACER nei 15 anni di attività dell'Azienda dell'emanazione della L.R. 24/2001.

RemTech Expo - RigeneraCity

ACER Ferrara ha partecipato all'edizione 2017 di RemTech Expo, l'evento maggiormente specializzato in Europa sulle bonifiche dei siti contaminati, sulla gestione dei rischi ambientali e naturali, sulla protezione e la riqualificazione del territorio. Per l'edizione 2018 è previsto un nuovo modulo di RigeneraCity ovvero la sezione tematica di RemTech Expo dedicata ai temi della rigenerazione del territorio e del social housing che si pone come momento permanente, specializzato e internazionale, di incontro e confronto rivolto a esperti e operatori, pubblici e privati, cui è affiancato un comitato tecnico e scientifico di alto profilo. Lo scopo è quello di individuare e sviluppare ogni anno percorsi congressuali diversificati e concreti su scala internazionale, favorendo il dialogo tra le parti e il mercato globale, anche attraverso la condivisione di esperienze virtuose e la definizione di strumenti e modelli innovativi, capaci non solo di fare divulgazione tra gli addetti ai lavori, ma anche e soprattutto di supportare la programmazione territoriale.

Il Comitato Scientifico di RigeneraCity è composto da importanti istituzioni e player di settore tra i quali ACER, Federcasa, Nomisma, AUDIS, Regione Emilia Romagna, Università di Ferrara, ISPRA, OICE.





Eurhonet

ACER ha aderito all' "European Housing Network", una rete di 35 aziende nel campo dell'edilizia pubblica e sociale provenienti da Italia, Germania, Francia, Svezia e Gran Bretagna con base a Brussell. Benché i contesti sociali nazionali da cui provengono siano differenti, i membri EURHONET condividono la stessa missione di fornire servizi di alta qualità per la comunità, perseguendo azioni specifiche come l'attenzione al tema della riduzione dei consumi energetici, l'adattamento degli edifici al progressivo invecchiamento della popolazione, la lotta all'esclusione per una maggiore inclusione sociale.



"Acer Informa" su Teletense

Oltre all'obiettivo di garantire un'informazione puntuale sulle materie e tematiche di propria competenza, l'Amministrazione di ACER si è proposta anche di migliorare la considerazione dell'Azienda Casa di Ferrara nei confronti della cittadinanza, per accreditarla nello scenario provinciale come soggetto di rilievo, sotto un profilo gestionale, economico e tecnico, e per far emergere la capacità di risposta della stessa rispetto ai mutati bisogni dell'abitare, nelle sue varie declinazioni.

Con questa motivazione si è attivato nel 2018 un progetto di comunicazione multimediale (TW e Web), per contribuire ad una utenza più informata, non solo dei propri diritti, ma anche dei propri doveri, rendendo al contempo più trasparente il funzionamento dell'Azienda, i suoi obiettivi, le sue problematiche, e i vari progetti in corso.

CONCLUSIONI



Il Bilancio di Sostenibilità, in quanto strumento di trasparenza e rendicontazione approfondita, rappresenta sempre più per ACER Ferrara non solo un motivo di orgoglio, ma anche un momento di grande consapevolezza rispetto al proprio ruolo e alla propria responsabilità.

Come già detto in diverse occasioni, esso vuole essere la rappresentazione tangibile dell'impegno che l'Azienda Casa quotidianamente mette al servizio dei cittadini, delle istituzioni e di tutti gli stakeholder in senso più ampio, per fornire una rete di servizi che, di anno in anno, è sempre più vasta.

Il biennio 2016-2017 ancora una volta ci ha messi di fronte a sfide importanti: sfide necessarie per lo sviluppo dell'Azienda e per creare valore sul territorio provinciale, e sfide decisive per guardare al futuro in modo attivo e concreto.

Parlando di futuro, non si può prescindere dall'affrontare i temi dell'ambiente e della sostenibilità ambientale, considerati da tempo di grande importanza per ACER.

Vanno infatti in questa direzione i nuovi interventi edilizi (il complesso di via G. Bianchi e Le Corti di Medoro) ma tante altre misure e accorgimenti

continueranno ad essere adottati in questa direzione, sia nella quotidianità che nella strategia di intervento complessiva aziendale.

E parlando di quotidianità, non si può ignorare la crescente sensibilità dell'Azienda Casa verso i bisogni delle persone a cui è sempre più vicina, anche fisicamente, attraverso l'apertura di nuovi Sportelli sul territorio e attraverso la proposizione di figure innovative, quali l'Agente Accertatore.

ACER Ferrara vede davanti a sé ancora molti traguardi da raggiungere, anche ispirandosi agli standard europei di sostenibilità.

Perciò il nostro impegno per un "agire sostenibile" continua, cercando di coniugare al meglio le sfide del quotidiano con le sfide del futuro e dell'innovazione, così da poter offrire servizi sempre più rispondenti alle necessità dell'utenza e alla salvaguardia del territorio.



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
Marco Cenacchi
Federica Navarra

Editing
Poleis Soc. Coop. - Ferrara

Progetto grafico
Enrica Bergonzini *Grafica con passione - Mantova*

Foto
Marco Caselli Nirmal
ACER Ferrara

Stampa
Grafiche Baroncini Srl - Imola