

BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2016
2017





Editing: Poleis Soc. Coop. - Ferrara

Progetto grafico: *Enrica Bergonzini Grafica con passione* - Mantova

Foto: *Marco Caselli Nirmal* - ACER Ferrara

Stampa: *Grafiche Baroncini Srl* - Imola

O1

L'AZIENDA

1.1 CHI SIAMO

ACER Ferrara (Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Ferrara) è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. Nasce per effetto della Legge Regionale n. 24 dell'8 agosto 2001. 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. Se inizialmente si trattava di un soggetto impegnato prevalentemente nell'attività di gestore del proprio patrimonio, oggi vediamo ACER come un soggetto promotore di interventi di recupero non esclusivamente edilizio ma anche urbanistico, in grado di ridare dignità e funzionalità ad interi comparti del tessuto urbano. La recente Legge Regionale 24/2013 ha integrato la disciplina del 2001 confermando sostanzialmente l'impianto alla materia.

1.2 COSA FACCIAMO

- » gestione di patrimoni immobiliari, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), manutenzione e interventi di recupero e qualificazione degli stessi
- » fornitura di servizi tecnici per interventi edilizi o urbanistici
- » gestione dei servizi dedicati al soddisfacimento delle esigenze abitative
- » prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi ERP e di abitazioni in locazione

ACER svolge inoltre attività aggiuntive di:

- » realizzazione di interventi edilizi
- » progettazione urbanistica e residenziale
- » realizzazione di nuove costruzioni o recupero del patrimonio esistente
- » svolgimento delle attività sopraindicate, a favore di soggetti privati
- » valorizzazione del patrimonio comunale (ERP e non ERP)
- » verifica dell'interesse culturale per gli immobili comunali
- » servizi afferenti al risparmio energetico
- » servizio di verifica idoneità alloggiativa
- » servizio di verifica delle pratiche edilizie
- » gestione procedure relative alle aree PEEP
- » gestione fondo per l'affitto (L. 431/1998)
- » servizio Agenzia Casa

1.3 GLI OBIETTIVI

ACER persegue i seguenti obiettivi:

- » Gestione dei servizi comuni in qualità di “amministratore” nei fabbricati ERP in gestione diretta per contenere la morosità e conseguire un risparmio nel costo dei servizi a favore degli inquilini
- » Ampliamento del numero di sportelli informativi nei Comuni della Provincia (attualmente 12)
- » Sperimentazione della gestione diretta del servizio di Portierato sociale al Barco per realizzare progetti di socializzazione, inclusione sociale e mediazione dei conflitti
- » Efficientare i sistemi informativi aziendali per migliorare le performance degli uffici e agevolare l’interazione con altri enti (in primis i Comuni) e con gli utenti
- » Intensificare le operazioni di verifica rispetto alla regolare occupazione degli alloggi tramite la nuova figura dell’Agente accertatore
- » Potenziare la metodologia di lavoro in rete con altre istituzioni, enti e soggetti per ottimizzare i risultati del reciproco lavoro
- » Candidare progetti per intercettare fondi nazionali ed europei
- » Investire in immobili dedicati alle esigenze abitative degli studenti universitari
- » Consolidare e rafforzare il ruolo di partner tecnico per Comuni e privati



1.4 GLI ORGANI SOCIETARI

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

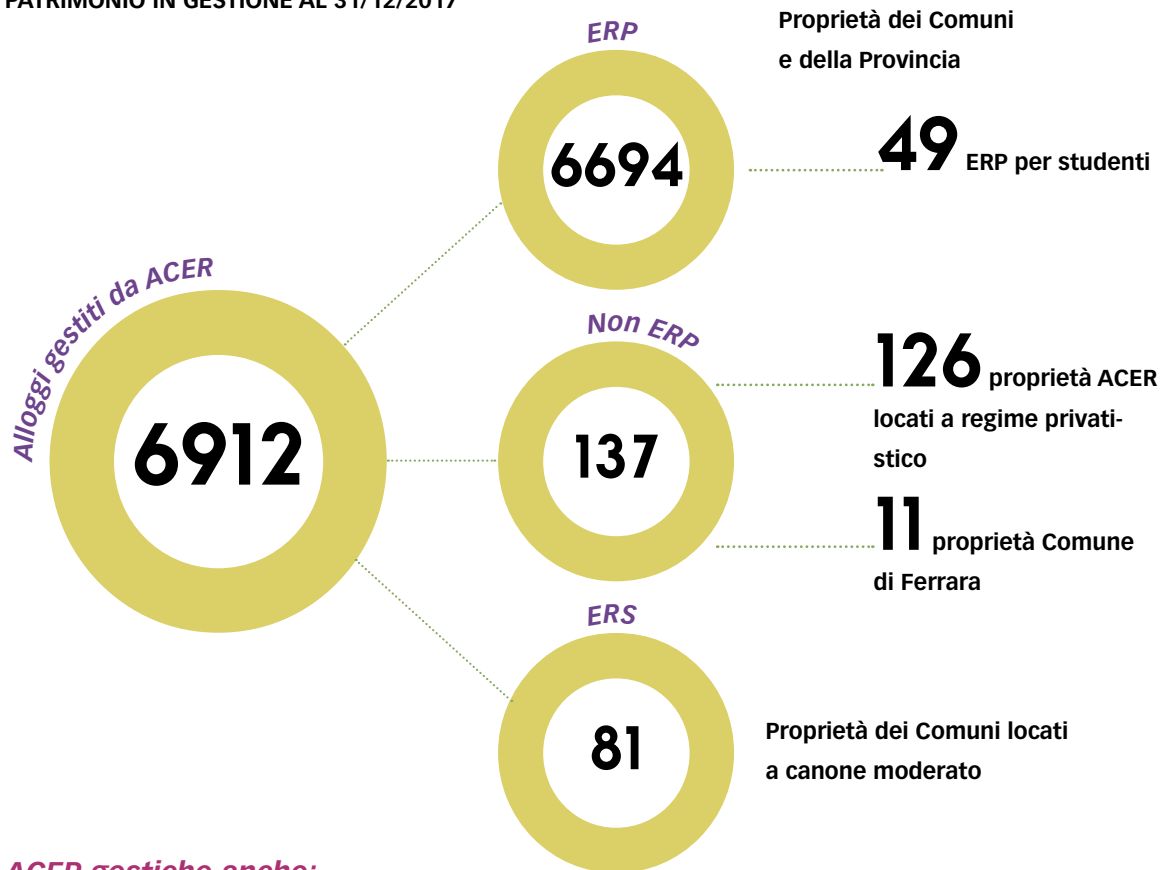
1.5 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

ACER ha conseguito a luglio 2015 il rinnovo della Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008 dall’Ente certificatore Bureau Veritas Italia.

A luglio 2018 l’Azienda si è sottoposta all’Ente per conseguire il rilascio della nuova certificazione secondo lo standard ISO 9001:2015

1.6 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2017



ACER gestisce anche:



O2

ACER PER I SOCI

2.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

Nuove costruzioni

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Bondeno <i>Quartiere del Sole</i>	36 alloggi (<i>Primo e secondo lotto conclusi, terzo lotto in corso</i>)	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 (<i>In corso</i>)	400.000,00 euro
Ferrara Via Centoversuri 35	5 alloggi (<i>In corso</i>)	195.000,00 euro
Ferrara Via Fiume 15-17-19	28 alloggi (<i>Gara d'appalto in corso</i>)	1.844.542,23 euro
Ferrara DGR 1571	10 alloggi (<i>In corso</i>)	352.000,00 euro
Mesola Recupero "ex osteria gatto nero"	4 alloggi (<i>In corso</i>)	500.000,00 euro
LINEA B Prima annualità Vari Comuni della Provincia	8 alloggi (<i>In corso</i>)	176.873,70 euro
LINEA B Seconda annualità Vari Comuni della Provincia	7 alloggi (<i>Progetto</i>)	242.350,51 euro
Ferrara Via Sirena 29-35, 37-4	8 alloggi (<i>In corso</i>)	837.760,00 euro
Ferrara Via Casazza 9,12,15-21	12 alloggi (<i>In corso</i>)	924.000,00 euro
Ferrara Via Grosoli 37,38,13-19,14-20	16 alloggi (<i>Progetto</i>)	923.532,79 euro
Totale		6.396.059,23 euro

2.2 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

2.3 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

2.4 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

Servizio Casa

ACER Ferrara ha attivato in tutti Comuni della Provincia (tranne il Comune capoluogo, Argenta e Voghiera) il Servizio Casa, svolgendo attività amministrative di competenza dei Comuni, in forza di specifiche convenzioni.

Progettazione

ACER svolge funzioni di programmazione, progettazione, affidamento e attuazione di interventi edilizi ed urbanistici o di programmi complessi a favore dei Comuni e di altri soggetti pubblici, nonché di soggetti privati.

Servizio di Agenzia Casa

ACER svolge da anni il Servizio di Agenzia Casa per il Comune di Ferrara, con particolare riferimento alle situazioni di emergenza abitativa. L'attività comporta un grosso impegno finanziario per gli Enti convenzionati, per questa ragione il Comune di Ferrara e ASP hanno dismesso il servizio nel corso del 2017, ricorrendo ad altre soluzioni. Il servizio rimane attivo solo per la gestione associata dei servizi socio-assistenziali dell'Alto ferrarese.



Attività di amministrazione diretta

ACER amministra direttamente 228 fabbricati con alloggi totalmente in locazione, con risultati misurabili in termini di efficienza, efficacia ed economicità.

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.

Gestione del Fondo Sociale ex lege 431/1998

Nel 2016 ACER ha gestito il bando per l'erogazione di contributi per l'affitto per tutti i Comuni della Provincia di Ferrara. Nel 2017 il Comune di Ferrara, unico comune della provincia a cui sono stati destinati fondi, ha delegato ad ACER la gestione di tutte le attività relative al Bando per l'assegnazione di contributi per l'affitto 2017.

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

Nel 2016 e nel 2017 ACER ha svolto l'attività di verifica dell'idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari per il Comune di Mesola.

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 sanitaria previsti dalla L.R. n.15/2013 e dal Regolamento Edilizio Urbanistico comunale.

Attività patrimoniale per conto terzi

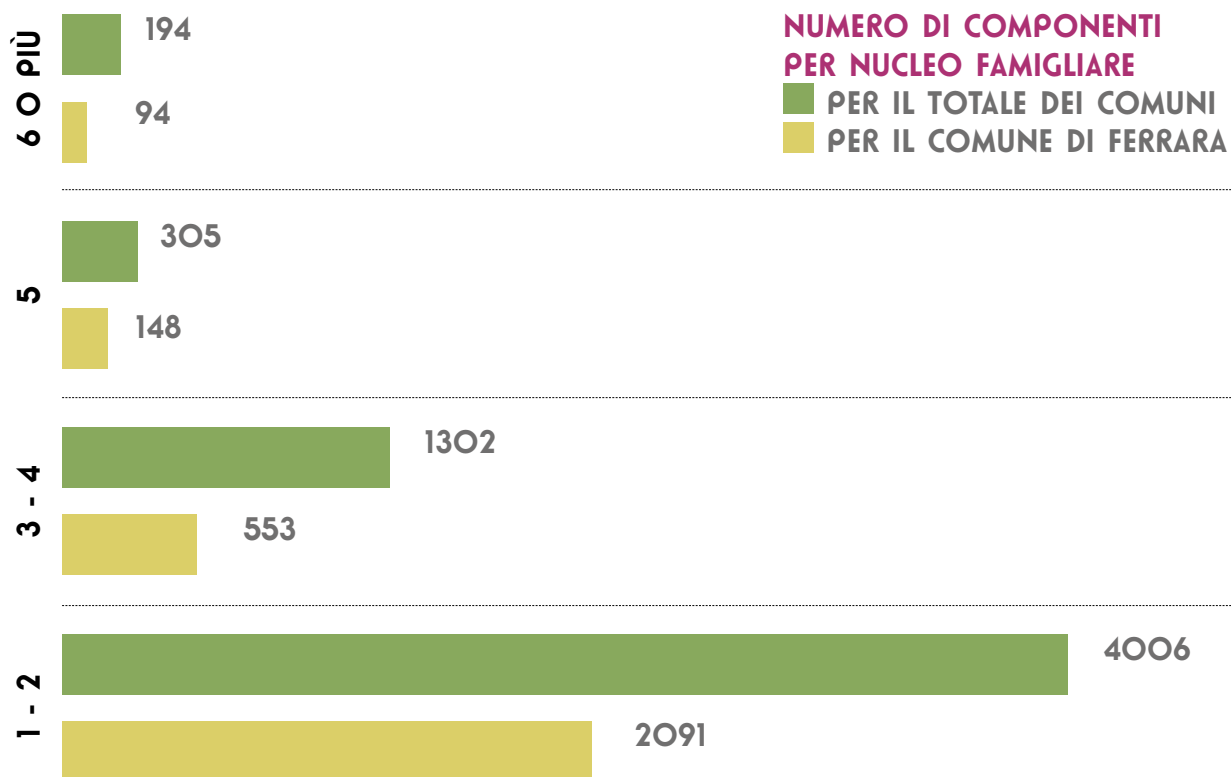
ACER svolge attività di gestione del patrimonio immobiliare di proprietà di terzi non soggetti al regime della L.R. n.24/2001 dell'ERP.



03

ACER PER
GLI UTENTI

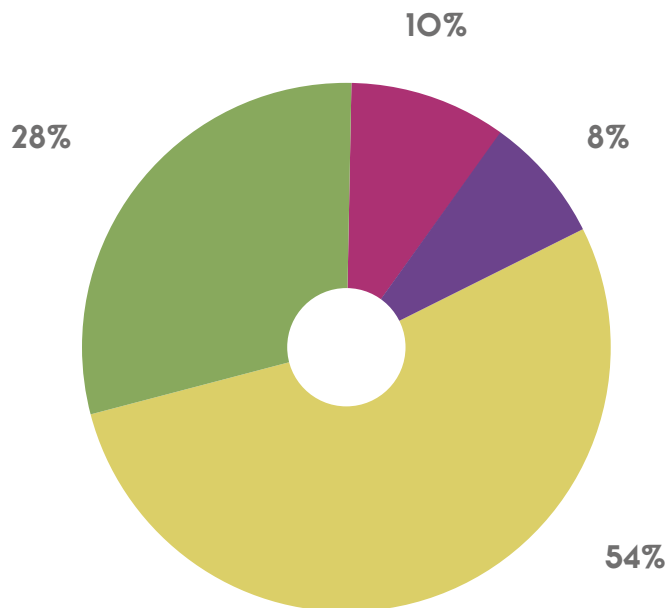
3.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA



Fasce di età

L'UTENZA SUDDIVISA PER FASCE DI ETÀ

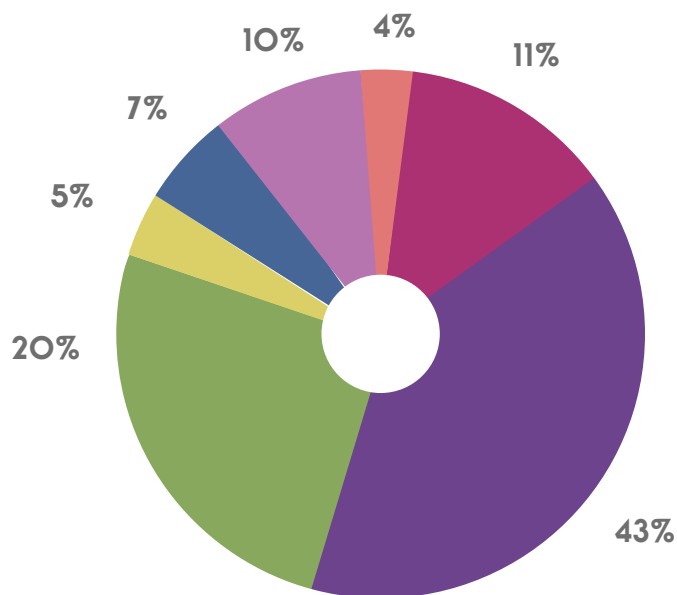
- BAMBINI 0-10
- RAGAZZI 11-18
- ADULTI 19-64
- ANZIANI OVER 65



Il reddito del nucleo familiare

L'UTENZA SUDDIVISA PER TIPOLOGIA DI REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE

- NESSUN REDDITO
- SOLO PENSIONE
- SOLO LAVORO DIPENDENTE
- SOLO LAVORO AUTONOMO
- PENSIONE E LAVORO DIPENDENTE
- MISTI
- REDDITI NON PRESENTATI O NON RICHIESTI



Italiani e stranieri negli alloggi locati

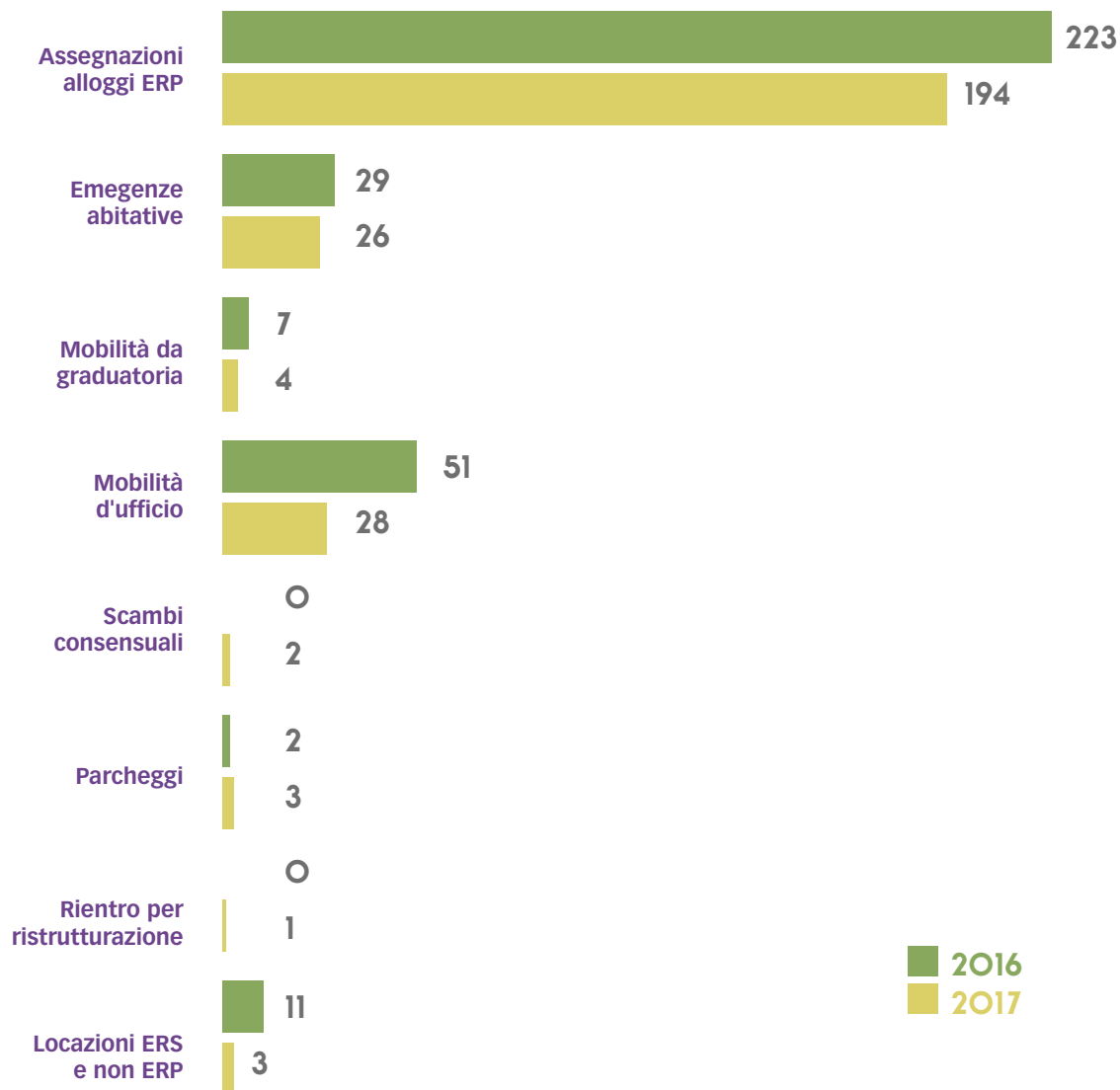
Anno	Alloggi locati	Utenti occupanti	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti*
			Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
2013	6283	13603	64	633	697	11%	227	2591	2818	21%	46
2014	6204	13536	70	654	724	12%	268	2680	2948	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).



3.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ

Confronto dei dati relativi ad assegnazioni e mobilità per il biennio 2016–2017.



3.3 LA GESTIONE DELL'UTENZA

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

3.4 CANONE

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	L'affitto per queste fasce è commisurato sia al reddito sia alla tipologia di alloggio.
Fascia 3	Area di permanenza	
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 ERP e nuove fasce di canone:

- » **FASCIA DI PROTEZIONE** (0 – 7.500 euro di ISEE)
- » **FASCIA DI ACCESSO** (tra 7.500,01 e 17.154 euro di ISEE)
- » **FASCIA DI PERMANENZA** (tra 17.154,01 e 24.016 euro di ISEE)
- » **FASCIA DI DECADENZA** (ISEE superiore a 24.016 euro)

3.5 MOROSITÀ

Attività amministrativa

Nel corso del biennio:

- » spedite 2.749 diffide (1.308 nel 2016, 1.441 nel 2017)
- » concesse 1.248 dilazioni (561 nel 2016, 687 nel 2017)
- » effettuati 8.188 contatti con utenti morosi (3.453 nel 2016, 4.735 nel 2017)
- » avviate azioni legali per 170 posizioni (66 nel 2016, 104 nel 2017)

Attività legale

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 insigibilità per circa 662.000 euro
- » sono inoltre state curate alcune azioni di contenzioso ordinario

3.6 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

Richieste pervenute



Numero richieste ammissibili



Numero richieste respinte



Numero richieste eseguite



SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO



3.7 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

Le attività di ascolto: lo sportello clienti e la risposta telefonica

Nel 2016

- » 12.463 contatti con l'utenza (persone allo sportello e telefonate in back office)
- » 3.266 contatti nei Comuni
- » 22.233 telefonate arrivate tramite centralino (43,5%)
- » 29.134 telefonate al Servizio clienti (26,5%)

Nel 2017

- » 14.730 contatti con l'utenza (persone allo sportello e telefonate in back office)
- » 4.542 contatti nei Comuni
- » 24.049 telefonate arrivate tramite centralino (39,7%)
- » 21.918 telefonate al Servizio clienti (28,8%)

Le attività di sportello manutenzione e numero verde

- » Telefonate ricevute dal numero verde: 15.844 nel 2016 e 14.919 nel 2017

- » Persone ricevute dagli operatori: 416 nel 2016 e 477 nel 2017

- » Telefonate servite dall'operatore in back office: 658 nel 2016 e 160 nel 2017

Le attività di comunicazione e relazione

Gli strumenti dedicati alla comunicazione sono il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta inviata mensilmente agli inquilini. Il sito aziendale www.acerferrara.it è stato interamente aggiornato e affiancato dalla pagina Facebook.

3.8 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale e 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. ACER svolge questa attività con personale interno e, per le situazioni più complesse, avvalendosi di mediatori professionisti.

3.9 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI COMMITTENTI

ACER ha condotto nel corso del 2017 un'indagine di customer satisfaction. I quesiti posti al campione di utenti hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi di ACER. Il livello complessivo di soddisfazione è medio-alto. Risultato del tutto analogo è emerso dall'indagine svolta sul gradimento del servizio offerto ai Comuni.





O 4 ACER PER LA COLLETTIVITÀ

4.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Politica ambientale e gestione dei cantieri

Nelle gare d'appalto, ACER richiede alle imprese partecipanti la riduzione dell'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere. Nel 2017 ACER ed il Comune di Ferrara hanno firmato un Protocollo d'intesa che fissa i criteri da seguire (i CAM, criteri ambientali minimi ex DM 11/10/2017) per la trasformazione del Palazzo degli Specchi nell'ottica di sostenibilità ambientale.

Politica energetica

Interventi significativi sul patrimonio ERP: Impianto fotovoltaico nel fabbricato di via G. Bianchi, Ferrara; installazione di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria presso le palazzine di via Gatti Casazza-Grosoli a Ferrara e presso il Quartiere Sole, via Torricelli n. 24 a Bondeno.

Nuove costruzioni e ristrutturazioni

ACER promuove interventi di riqualificazione impiantistica con finalità di risparmio energetico nell'ambito dell'edilizia residenziale. Per quanto riguarda le nuove costruzioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe A.

ACER su due ruote

ACER ha messo a disposizione di tutti i dipendenti una flotta ecologica composta da 6 biciclette aziendali.

Veicoli a metano

ACER possiede 10 auto aziendali, di cui 4 a metano. L'impegno di ACER è quello di proseguire nel processo di rinnovamento del parco mezzi.

4.2 L'IMPATTO SOCIALE

Riqualificazione urbana degli spazi

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

Nell'ambito della Festa dei vicini 2017, si è tenuta l'inaugurazione dei murales di HABITAT, progetto di graffiti e street art su alcuni palazzi del quartiere Barco.

Esso si inserisce in un progetto di valorizzazione dell'area popolare del quartiere Barco.

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.

Questi alloggi sono stati progettati e costruiti con tecnologie in grado di rendere sostenibili i costi delle utenze.

A questa offerta abitativa, si sono aggiunti anche 10 alloggi di ERS a Formignana in via Rossetta, di proprietà di una fondazione.



Gli alloggi per studenti

ACER mette a disposizione di studenti - italiani e stranieri - alloggi 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 da 150 posti letto.

L'attenzione al disagio sociale

È stato siglato un Protocollo d'intesa con il Comune di Ferrara, Asp e il Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale-Dipendenze Patologiche al fine di riservare una particolare attenzione all'utenza che presenta situazioni di disagio sociale.

05 ACER PER I DIPENDENTI

5.1 IL PERSONALE

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.

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

ACER conta, al 31/12/2017, un totale di 59 dipendenti, di cui 58 a tempo pieno e 1 part-time.



Sede legale e amministrativa
Corso Vittorio Veneto, 7
41121 Ferrara

www.acerferrara.it