

# la casa

Anno XXXIV° n. 90 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 30 /1982

Notiziario periodico dell'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) Ferrara

ACER FERRARA PRESENTA

## 15 anni di interventi edilizi per i Comuni dopo la Legge Regionale n. 24/2001

Lo scorso 3 febbraio, presso la Sala Conferenze della Camera di Commercio di Ferrara, si è svolto un seminario dal titolo **POLITICHE DELL'ABITARE E RIQUALIFICAZIONE URBANA L'ESPERIENZA DI FERRARA**, 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".

Oggi, come allora, Acer conferma la propria spiccata sensibilità per temi fondamentali, quali il riuso e il recupero non del singolo edificio, bensì del comparto o quartiere.

Anche i numeri sono di tutto rispetto: sia quelli riferiti alla manutenzione corrente degli alloggi occupati, sia quelli relativi al recupero di alloggi che rientrano nella disponibilità dell'ente gestore dopo la locazione (circa 300 ogni anno), sia quelli attinenti ad operazioni di demolizione e ricostruzione o ristrutturazione. Ma accanto a questa rilevanza quantitativa, il seminario ed il volume presentato hanno permesso di evidenziare anche e soprattutto la "qualità" architettonica ed urbanistica di questa attività: qualità che Acer Ferrara, in veste di soggetto pubblico, è stato in grado di mettere in campo dando concreta attuazione a politiche abitative e di riorganizzazione urbana, conformi agli indirizzi che la Regione Emilia-Romagna ha in questi anni tracciato. Ed è proprio il tema della riqualificazione urbana, dell'intervento sul costruito, il filo conduttore dell'attività di Acer negli ultimi 15 anni. Senza trascurare, tuttavia, la qualità dell'abitare: comfort, sicurezza, risparmio ener-

getico sono gli obiettivi che le strutture tecniche dell'Azienda hanno perseguito nella programmazione e nella progettazione dei nuovi interventi abitativi e dei recuperi, arricchiti sempre da consistenti dotazioni di servizi di quartiere (scuole, servizi sociali, servizi commerciali, parcheggi e verde).



AZIENDA  
CASA  
EMILIA  
ROMAGNA  
ACER  
FERRARA

**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



**AZIENDA  
CASA  
EMILIA  
ROMAGNA**



## AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA DI FERRARA

### 2° EDIZIONE DEL CONCORSO “**BALCONI E GIARDINI FIORITI** nei fabbricati di edilizia residenziale pubblica”

Dopo il successo dello scorso anno, e sempre 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 indice la seconda edizione del concorso “**BALCONI E GIARDINI FIORITI** nei fabbricati di edilizia residenziale pubblica “

**Temi del concorso** sono due:

1. Balconi o Giardini fioriti
2. Momenti di vita nel giardino condominiale.

**Possono iscriversi:**

-1-**singoli cittadini o nuclei familiari**, residenti in fabbricati di edilizia residenziale pubblica, che partecipano allestendo con fiori e piante :

- i balconi o davanzali delle loro abitazioni
- o il giardino di pertinenza esclusiva;

-2-**i fabbricati di edilizia residenziale pubblica** (condomini, autogestioni, stabili interamente in locazione) che partecipano allestendo:

- giardini comuni fioriti
- o momenti di vita nel giardino condominiale.

**Modalità di partecipazione:**

La richiesta di partecipazione dovrà pervenire entro il **17 luglio 2017**.

**Premi:**

un buono spesa del valore **da 100,00 euro fino a 250,00 euro** per acquisto di fiori, sementi e piante o materiale di giardinaggio ai primi 3 classificati di ogni sezione.

**GIOCA CON I FIORI PER RENDERE PIU' BELLA LA CASA IN CUI ABITI !!!**

Il testo del Regolamento del concorso e la scheda di partecipazione sono disponibili sul sito  
**[www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)** (vedi scheda di partecipazione a pag. 8)

Per informazioni, e' possibile chiamare il numero **0532/230377** (Servizio Clienti) oppure inviare una e-mail all'indirizzo elettronico: **[ufficioclienti@acerferrara.it](mailto:ufficioclienti@acerferrara.it)**

2017 LA FESTA DEI VICINI COMPIE 10 ANNI:

# una festa nella festa

**S**iamo partiti, nell'ormai lontano 2008, con l'idea di fare qualcosa per favorire i rapporti tra vicini di casa, cercando di recuperare quei legami di prossimità che sono stati la base della civiltà contadina nel ferrarese, e che tuttora sono la base di una comunità solidale. Di qui la scelta di organizzare anche a Ferrara una "Festa dei vicini", come già avveniva in tutta Europa da diversi anni. Questa festa è un modo per favorire nuove amicizie, o anche solo per poter trovare volti conosciuti rientrando a casa. Così ci si può sentire meno soli, si può capire che il vicino non è solo colui che disturba o parcheggia male la macchina, ma può diventare una risorsa, un aiuto, un conforto.

Ci abbiamo creduto e, di anno in anno, la Festa dei

vicini è diventata un appuntamento imprescindibile, che ha coinvolto un numero sempre maggiore di persone, trasformandosi in alcuni casi in una vera e propria festa di quartiere.

Quest'anno si terrà la decima edizione. Un compleanno importante che vogliamo festeggiare al meglio. Qualsiasi fabbricato o gruppo di inquilini si può proporre per partecipare all'iniziativa. ACER sarà lieta di collaborare all'organizzazione logistica, e darà tutto il sostegno necessario perché la festa sia un momento di gioia e condivisione da cogliere per tutti.

La Festa dei vicini si terrà VENERDI' 26 MAGGIO. ORGANIZZIAMOCI!!!

## 10 consigli perché la festa sia un successo

### 1. Parlane ai vicini

Non preparare la festa da solo. Il miglior modo per fare venire gente alla Festa del vicinato consiste nel parlarne e nel coinvolgere i vicini nei preparativi. Più sarete a preparare la festa, più la voce si spargerà. Spartitevi i compiti, condividete i progetti, parlatene. I preparativi in comune sono già parte della festa!

### 2. Abbi cura di fare pubblicità

Ritira i volantini presso ACER e disponili nell'atrio del tuo palazzo o davanti alla tua casa, sulle porte d'ingresso e negli ascensori. Personalizza i volantini e gli inviti con data, ora e luogo dell'aperitivo/merenda.

### 3. Trova il luogo giusto

Per la prima volta, predisponi lo svolgimento della festa nei luoghi comuni del palazzo (cortile, ingresso, atrio, portico, giardino) e non in un appartamento. Sarà meno intimidante per le persone che non conoscono i vicini del palazzo.

Se non ci sono luoghi disponibili nel palazzo, è possibile allestire il marciapiede o la strada avendo cura di ottenere l'autorizzazione presso il Comune.

Pensa alle soluzioni alternative in caso di maltempo.

### 4. Installazione

Pensa al materiale per installare il buffet (cavalletti e assi, tavoli) ed anche alle sedie, specie per gli anziani.

### 5. Da bere e da mangiare

Tutti i gusti sono in natura! Predisponi quindi le bevande: bibite, succhi di frutta, qualche bottiglia di vino, ed

anche la sangria, saranno sicuramente apprezzati. Predisponi anche degli antipasti e dolci: salatini, salumi, noccioline, patatine, biscotti, torte ecc... La cosa migliore è che ognuno porti il proprio contributo alla costituzione del buffet.

### 6. Non dimenticare i bambini, è festa anche per loro!

I bambini sono sempre entusiasti quando c'è una festa. Coinvolgili nell'organizzazione: cibo adatto, bevande analcoliche, caramelle, palloncini, ecc.

### 7. Conoscetevi

Il giorno della festa, non rimanere da solo. Lo scopo è di conoscere meglio i vicini, fai il primo passo e presentati. Le persone timide ti saranno grate.

### 8. Partecipa veramente

Non essere spettatore, sii attore della festa. Impegnati nell'organizzazione e mettili nei panni degli altri. Immagina soluzioni per coloro che sono imbarazzati a partecipare: custodia dei bambini, malattie, handicap.

### 9. Cura l'atmosfera

Pensa anche agli addobbi (ghirlande, fiori, piante) e alla musica. Presta attenzione a non importunare i vicini che non partecipano alla festa. Che non sia l'occasione di scontri con il vicinato!

### 10. È solo l'inizio

La festa dei vicini è un inizio, un primo passo per vivere meglio nel proprio ambiente quotidiano. Che sia l'occasione per avviare progetti comuni, per rompere con l'anonimato e l'isolamento, per rinforzare la solidarietà di prossimità.



## RISCALDAMENTO

## attenti al "fai da te"

**G**li alloggi Acer sono tutti dotati di idoneo impianto di riscaldamento; non è quindi necessario installare stufe o camini con relativo montaggio e collegamento di canne fumarie.

Si tenga presente che le canne fumarie e i cave-di tecnici presenti nel Vostro alloggio **NON SONO**

**IDONEI, NE' CERTIFICATI** per consentire l'installazione di camini o di stufe a legna, o pellet, o biomasse, o comunque funzionanti per combustibili solidi.



Ricordiamo anche che gli apparecchi presenti nel vostro alloggio **NON SONO IDONEI** ad essere alimentati tramite gas in bombole.

Inoltre anche i locali del vostro alloggio **NON SONO IDONEI** ad ospitare apparecchiature (caldaie, boiler, stufe, fornelli, forni, barbecue..) funzionanti a gas GPL.

I rischi che si corrono con queste installazioni improvvisate sono:

- 1) Intossicazione da fumi (il monossido di carbonio non lascia scampo);
- 2) Incendio;
- 3) Esplosione.

Acer è molto severa con chi realizza installazioni abusive e pericolose, a tal proposito ricordiamo che l'Agente Accertatore, titolare dei poteri di cui all'art. 13 della Legge n. 689/1981, è incaricato



di ispezione e controllo del patrimonio pubblico in gestione all'Azienda, delle attività di contestazione delle violazioni al Regolamento d'uso degli alloggi e.r.p. e delle parti comuni, nonché della possibile applicazione delle relative sanzioni, pari a €100,00. Appare opportuno ricordare che, qualora l'abuso rilevato non venga rimosso, si potranno anche adottare provvedimenti pesanti, quali la segnalazione di decadenza dall'alloggio Erp.

Pertanto, visto che la stagione invernale è ormai al termine, consigliamo a coloro che attualmente hanno installato alcuni di tali ausili, di provvedere per tempo alla rimozione, prima dell'arrivo del prossimo inverno.

## CALDAIE, I NUOVI MODELLI A CONDENSAZIONE

## ora sono obbligatori

**S**ecundo quanto stabilito da una specifica Direttiva Europea ora potranno essere commercializzate solamente caldaie a condensazione, l'unica eccezione ammessa è per le caldaie convenzionali a camera aperta di tipo B utilizzate in caso di canne fumare collettive ramificate in edifici multifamiliari.

Pertanto, nel caso si renda necessario intervenire sostituendo la caldaia esistente all'interno dell'alloggio, ACER provvederà ad installare una nuova caldaia a condensazione, intervenendo inoltre per eseguire alcuni adeguamenti all'impianto come: l'intubamento o il rifacimento delle canne fumarie esistenti, oltre che l'installazione del cronotermo-

stato ambiente e delle valvole termostatiche se non presenti.

In base al Regolamento comunale di riparazione degli oneri nel caso di sostituzione caldaia da eseguirsi in alloggi Erp, la spesa verrà divisa tra l'utente (20%) e Acer (80%) a condizione che siano state eseguite regolarmente da parte dell'assegnatario le manutenzioni annuali di pulizia ordinaria e biennali di prova dei fumi, e dopo 5 anni dalla locazione.

Questo tipo di interventi, iniziati a partire dal 01/01/2016, hanno portato alla sostituzione di circa 190 vecchie caldaie con nuovi generatori di calore a condensazione.

RISPARMIO ENERGETICO:

## fa bene all'ambiente... e al portafoglio!

**P**er migliorare le prestazioni energetiche della sede aziendale, nel 2015 ACER ha installato un impianto fotovoltaico da 19,72 kwp e delle lampade a led al posto dei neon in tutti i corridoi.

Con questi due interventi i consumi di energia elettrica sono diminuiti, ma non basta. ACER ha deciso di partecipare al progetto save@work, per imparare a mettere in atto le buone pratiche che servono a migliorare il risultato.

Per risparmiare occorre agire sulle abitudini giornaliere di ogni singolo dipendente.

Chi "comanda" gli impianti è l'utente, e solo lui può decidere come e quanto risparmiare.

Tutto parte dalle buone pratiche ( per es. spegnere le luci nei propri uffici e nei corridoi, spegnere i computer ecc... ) e solo successivamente si potrà agire sull'involucro sugli impianti del fabbricato.

Se non si educa l'utente non si potranno mai avere dei risultati soddisfacenti con interventi tecnici, quali per esempio l'installazione di un cappotto termico. I dipendenti ACER hanno ricevuto questi messaggi e, dai dati raccolti durante la campagna save@work, si è rilevato che l'insieme delle buone pratiche, dell'attivazione dell'impianto fotovoltaico e dell'installazione delle lampade a LED nei corridoi dell'azienda, hanno prodotto un notevole risultato.

Infatti, tutte queste azioni hanno portato ad una riduzione del 32% di consumo di energia nella sede, per un risparmio economico, rispetto al 2015, del 38%. Le buone pratiche servono anche a diminuire le spese nelle singole abitazioni. Ecco alcuni semplici consigli.



### DECALOGO PER IL RISPARMIO ENERGETICO

1. spegnere le luci quando non servono.
2. spegnere e non lasciare in stand by gli apparecchi elettronici.
3. sbrinare frequentemente il frigorifero; tenere la serpentina pulita e distanziata dal muro in modo che possa circolare l'aria.
4. mettere il coperchio sulle pentole quando si bolle l'acqua ed evitare sempre che la fiamma sia più ampia del fondo della pentola.
5. se si ha troppo caldo abbassare i termosifoni invece di aprire le finestre.
6. ridurre gli spifferi degli infissi riempiendoli di materiale che non lascia passare aria.
7. utilizzare le tende per creare intercapedini davanti ai vetri, gli infissi, le porte esterne.
8. non lasciare tende chiuse davanti ai termosifoni.
9. inserire apposite pellicole isolanti e riflettenti tra i muri esterni e i termosifoni.
10. utilizzare l'automobile il meno possibile, condividerla con chi fa lo stesso tragitto. Utilizzare la bicicletta per gli spostamenti in città.

## PARLIAMO DI MANUTENZIONE ALL'INTERNO DELL'ALLOGGIO... COSA C'È DA SAPERE!!!

Le manutenzioni negli alloggi Erp sono regolamentate da uno specifico Regolamento di Ripartizione degli Oneri, che ha il compito di identificare per ogni tipologia di intervento, cosa è a carico dell'inquilino e cosa invece è a carico di ACER Ferrara.

Appare opportuno entrare nel dettaglio di alcune tematiche manutentive, che spesso creano confusione e possono far nascere disguidi:

- **PORTE DI INGRESSO:** la sostituzione delle porte di ingresso avviene solo ed esclusivamente quando le stesse non sono più riparabili. Ricordiamo inoltre che in caso di effrazione, la richiesta deve essere necessariamente corredata di denuncia sporta alle Forze dell'Ordine.
- **PAVIMENTAZIONI:** ricordiamo che il rifacimento completo del pavimento ha luogo solo quando non è possibile procedere alla riparazione localizzata della pavimentazione.
- **SOSTITUZIONE CALDAIA:** la sostituzione della caldaia avviene quando è stato effettivamente riscontrato che i pezzi di ricambio sono di difficile reperimento, o qualora sia difficoltoso procedere alla riparazione o antieconomico.

La sola "anzianità" della caldaia, pertanto, non è motivo sufficiente per procedere alla sostituzione.

APPROVATE LE NUOVE “LINEE GUIDA”

# per l'autorizzazione di lavori effettuati dagli assegnatari

**I**l Regolamento del contratto di locazione, che tutti gli assegnatari sono tenuti a rispettare, prevede che, prima di eseguire qualsiasi intervento sull'appartamento e relative pertinenze (per es. cantina, garage ecc...), ma anche sulle parti comuni, devono chiedere preventivamente l'autorizzazione ad ACER ente gestore. L'autorizzazione serve anche per le eventuali migliorie, che l'inquilino volesse apportare e per l'installazione di apparecchiature quali la parabola ed il condizionatore. ACER ha adottato recentemente nuove "Linee Guida", aggiornate con il riferimento agli intervenuti adeguamenti normativi e completate con la disciplina delle fattispecie di intervento prima non considerate, a cui i propri uffici si dovranno attenere per il rilascio delle autorizzazioni.

Le "Linee Guida" sono state suddivise in tre sezioni: lavori che sono autorizzabili d'ufficio - lavori che sono autorizzabili previa specifica istruttoria tecnica - lavori da respingere. Riportiamo di seguito gli elementi principali del testo approvato.

## Interventi autorizzabili d'ufficio

Sono di norma **quelli di manutenzione ordinaria soggetti ad attività edilizia libera**, con riferimento al D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia*, come modificato dal decreto legislativo 25 novembre 2016 n. 222:

1. pulitura, riparazione, sostituzione o tinteggiatura degli infissi esterni (anche porte blindate con cilindro europeo) e apposizione di inferriate, nel rispetto delle caratteristiche e colori degli elementi già presenti nel fabbricato, con esclusione del centro storico e degli edifici assoggettati a particolari vincoli di carattere comunale o sovracomunale; nel caso di sostituzione, anche parziale, devono essere rispettati i requisiti minimi di trasmittanza definiti dalla normativa vigente;
2. riparazione e sostituzione di infissi interni nel rispetto delle caratteristiche e colori degli elementi già presenti;
3. pulitura, riparazione, sostituzione o tinteggiatura di recinzioni esistenti, nel rispetto delle caratteristiche e colori degli elementi già presenti;
4. pulitura e riparazione di pavimentazioni esterne esistenti, nel rispetto delle caratteristiche e colori degli elementi già presenti;
5. riparazione o sostituzione di pavimenti interni; la sostituzione dei pavimenti interni può essere eseguita solo con pavimenti flottanti in legno laminato o similare, non possono essere autorizzati interventi di demolizione estesa o posa a colla di pavimenti in ceramica o similare;
6. installazione di parabole centralizzate: **in questo caso deve essere acquisito il progetto a firma di un professionista. Inoltre deve essere acquisita a fine lavori la Dichiarazione di Conformità ai sensi del DM 37/2008 come modificato dal DM 19/05/2010.** Non possono essere autorizzate antenne singole nei fabbricati dove esiste un impianto centralizzato;
7. ampliamento/integrazione di impianti elettrici e televisivi negli alloggi utilizzando le canaline esistenti ovvero con nuovi canali a vista (non è possibile eseguire tracce nei muri); **in questo caso deve essere acquisito il progetto a firma del responsabile tecnico dell'impresa installatrice. Inoltre deve essere acquisita a fine lavori la Dichiarazione di Conformità ai sensi del DM 37/2008 come modificato dal DM 19/05/2010.**
8. sostituzione di sanitari e rubinetterie;
9. installazione di tende da sole e zanzariere nel rispetto delle

caratteristiche degli elementi già presenti;

10. interventi volti all'eliminazione di barriere architettoniche, anche eseguiti su edifici tutelati o sui immobili aventi valore storico architettonico, che non comportino la realizzazione di rampe o di ascensori esterni, ovvero di manufatti che alterino la sagoma dell'edificio o che ne modifichino i prospetti; (ad esempio installazione di rampa amovibile, abbassamento soglie di ingresso, installazione di corrimano ed altri ausili, modifica verso di apertura porte, installazione di servoscala, ecc.).

11. l'installazione di pompe di calore e l'installazione di unità esterne di impianti di climatizzazione;

12. sostituzione di sanitari con cambio di tipologia ad esempio sostituzione di vasca da bagno con doccia;

Dovrà essere **presentata, a lavori ultimati, la DOP**, dichiarazione di prestazione, ai sensi del Regolamento Europeo 305/2011 in vigore dal luglio 2013, sui prodotti da costruzione, **per ogni nuovo elemento installato.**

## Interventi autorizzabili previa istruttoria tecnica

Gli interventi autorizzabili previa istruttoria tecnica sono di norma quelli soggetti a comunicazione di inizio lavori (CIL), con riferimento al D.P.R. 6 giugno 2001, n. 380 *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia edilizia*, come modificato dal decreto legislativo 25 novembre 2016 n. 222:

1. le opere di pavimentazione e di finitura di spazi esterni (nuove pavimentazioni e sostituzioni integrali), anche per aree di sosta: percorsi carrabili, percorsi pedonali, cortili;
2. gli elementi di arredo delle aree pertinenziali agli edifici, solo se su area di esclusiva pertinenza dell'alloggio: piccoli manufatti amovibili al servizio delle aree verdi e/o cortilive, piccole serre in ferro e vetro, casette ricovero attrezzi da giardino ed opere assimilabili, da realizzare nel rispetto delle prescrizioni dei RUE Comunali (la struttura non potrà avere funzione di ricovero autoveicoli);
3. la realizzazione di gazebo, pergolati, box per cani: solo se su area di esclusiva pertinenza dell'alloggio
4. il rifacimento totale o parziale di recinzioni e relativi cancelli;
5. la realizzazione di pensiline che comunque dovranno essere di aggetto inferiore a ml. 1,20;
6. interventi volti all'eliminazione di barriere architettoniche, anche eseguiti su edifici tutelati o sui immobili aventi valore storico architettonico, comportanti la realizzazione di rampe o di ascensori esterni, ovvero di manufatti che alterino la sagoma dell'edificio o che ne modifichino i prospetti. Dovrà essere **presentato preventivamente il progetto** redatto a cura di tecnico abilitato il cui compenso, così come ogni altro onere conseguente ai lavori, sarà a carico del richiedente. Il progetto sarà valutato dal Servizio Tecnico di ACER per il parere. Al termine dei lavori dovrà essere **presentata la DOP**, dichiarazione di prestazione, ai sensi del Regolamento Europeo 305/2011 in vigore dal luglio 2013, sui prodotti da costruzione, **per ogni nuovo elemento installato e la Dichiarazione di Conformità ai sensi del DM 37/2008 come modificato dal DM 19/05/2010 nel caso di interventi sugli impianti.**

## Interventi da respingere

1. interventi di ogni genere sugli impianti termici idrici e gas;
2. interventi di modifica della distribuzione interna dell'alloggio o delle parti comuni;
3. installazione di doppi serramenti.

## PARTE L'INDAGINE 2017 PER VERIFICARE IL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Ormai da diversi anni ACER FERRARA ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

Tale certificazione attesta che i procedimenti interni seguono un iter improntato a trasparenza e correttezza, e che i servizi alla clientela vengono resi con tempi e standard di qualità predefiniti.

In questo ambito, periodicamente l'Azienda ha l'onere di effettuare un sondaggio tra gli utenti, per verificare il gradimento dei servizi prestati e per individuare eventuali carenze sui cui intervenire con azioni correttive.

L'indagine 2017 partirà a maggio/giugno e raggiungerà un campione significativo di nostri assegnatari, al quale sarà chiesto di rispondere ad un breve questionario.

**Gli operatori della Società ERVET, a cui ACER ha affidato l'attività, contatteranno telefonicamente le famiglie individuate, cercando di non arrecare disturbo e di velocizzare al massimo l'intervista.**

**Anche il rispetto della privacy sarà garantito nel modo più scrupoloso.**

QUALORA LEI DOVESSE ESSERE SELEZIONATO NEL CAMPIONE DA INTERVISTARE, LA PREGHIAMO DI FORNIRE LA SUA COLLABORAZIONE E DI RISPONDERE IN MODO OBIETTIVO.

L'indagine ha per noi grande importanza, in quanto i dati raccolti ci aiuteranno a capire le nostre criticità, per poi valutare di conseguenza le iniziative idonee a migliorare il servizio.

Vi ringraziamo fin d'ora della preziosa collaborazione che vorrete dedicarci.

## RINNOVO DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI **Acer Ferrara**

In occasione della Conferenza degli Enti, tenutasi in data 20/03/2017, il presidente della Provincia Tiziano Tagliani, ha proposto di rinnovare il mandato all'attuale Consiglio, in quanto lo stesso era in scadenza di mandato.

Visti infatti i risultati positivi, i rappresentanti dei Comuni presenti hanno votato all'unanimità la nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione, così composto: Daniele Palombo (Presidente Acer), Piero Fabiani (Vice Presidente) e Giulia Bertelli (Consigliere), esprimendo al contempo soddisfazione per il lavoro svolto fino ad ora da parte dell'Azienda Casa Emilia-Romagna, sia nella gestione del patrimonio pubblico di edilizia popolare, sia nelle attività realizzate in tema di politiche abitative nel territorio provinciale.

## ACER HA PARTECIPATO AL SALONE DEL RESTAURO DI FERRARA EDIZIONE 2017

Dal 22 al 24 marzo 2017, si è tenuto presso il Centro Fiere, il Salone del Restauro ed. 2017; manifestazione fieristica giunta ormai alla XXIV edizione, che si configura come un evento di alto profilo per la valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale del nostro territorio.

In particolare, il patrimonio di alloggi di proprietà dei Comuni della Provincia, in gestione ad ACER, ne fa parte a pieno titolo, soprattutto quello localizzato nell'ambito dei "centri storici".

Mediante l'esposizione di pannelli illustrativi relativi ad alcuni significativi interventi di recupero, si è colta quindi l'occasione per dare visibilità alle attività tecniche svolte da Acer per i Comuni della Provincia, primario obiettivo aziendale.



Il sottoscritto \_\_\_\_\_  
 nato -a \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
 residente in Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_  
 Comune \_\_\_\_\_ C.a.p. \_\_\_\_\_ prov. \_\_\_\_\_  
 Tel. \_\_\_\_\_ cell. \_\_\_\_\_  
 email \_\_\_\_\_  
 eventuale  
 in qualita' di referente del fabbricato sito in via ..... n. .... localita' .....

**CHIEDE**

di partecipare al concorso indetto da Acer Ferrara dal titolo:  
**“BALCONI E GIARDINI FIORITI nei fabbricati di edilizia residenziale pubblica”**

per la sezione (*barrare la sezione di proprio interesse*)

**Balcone e Giardini Fioriti**

Sito/a in Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ piano \_\_\_\_\_

**Momenti di vita nel giardino condominiale**

Sito/a in Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Localita' .....

**DICHIARA**

Di accettare integralmente tutti i contenuti del bando di concorso e il giudizio finale della giuria, di avere preso visione dell'informativa art.13 d.lgs.196\2003 sulla privacy e di esprimere il proprio consenso per i trattamenti indicati e la diffusione dei dati per le finalita' specificate. Inoltre il partecipante esonera l'organizzatore da ogni e qualsiasi responsabilita' e/o obbligazione anche nei confronti dei terzi che dovesse derivare dalla partecipazione al concorso.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_

Informativa ai sensi dell'art.13 del D.lgs n.196 del 30.06.2003 sul trattamento dei dati personali.

La comunicazione dei dati verra' intesa come esplicita manifestazione di consenso al trattamento degli stessi al fine della gestione dell'operazione del concorso.

DATA \_\_\_\_\_ FIRMA \_\_\_\_\_



**PRECISIAMO CHE L'ACCESSO ALLO SPORTELLO CLIENTI È REGOLAMENTATO ATTRAVERSO LA DISTRIBUZIONE DI NUMERI PROGRESSIVI: MASSIMO 30 AL MATTINO E MASSIMO 15 AL POMERIGGIO**

	<b>DIRETTORE RESPONSABILE</b>
	Diego Carrara
	<b>COMITATO DI REDAZIONE</b>
	Doriana Sivieri
	Luca Chiarini
Stefania Sitta	
mail: lacasa@acerferrara.it	<b>Progetto Grafico:</b> ACER Ferrara
	<b>Stampa:</b> SATE Ferrara

<b>NUMERI UTILI:</b>
- SEGNALAZIONE GUASTI <b>800 732330</b>
- SERVIZIO CLIENTI <b>0532 230377</b>
<b>ORARI RICEVIMENTO:</b> - Lunedì Mercoledì
Venerdì <b>8.45 - 13.00</b> - Martedì <b>15.30 - 17.30</b>