

# BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2013





# INDICE

<b>4</b>	<b>PRESENTAZIONE</b>
<b>6</b>	<b>O1 L'AZIENDA</b>
7	1.1 chi siamo
7	1.2 la missione
7	1.3 la visione
<b>8</b>	<b>O2 COSA FACCIAMO</b>
9	2.1 le attività principali
9	2.2 le attività complementari
<b>10</b>	<b>O3 I VALORI</b>
<b>12</b>	<b>O4 GLI OBIETTIVI</b>
<b>14</b>	<b>O5 GOVERNANCE DELL'ENTE</b>
15	5.1 l'organigramma
16	5.2 gli organi societari
16	5.3 gli standard di qualità
<b>18</b>	<b>O6 ACER IN NUMERI</b>
19	6.1 il patrimonio in gestione
20	6.2 la distribuzione degli alloggi
22	6.3 il bilancio di esercizio
23	6.4 gli investimenti
<b>24</b>	<b>O7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI</b>

## PRIMA PARTE

# SECONDA PARTE

- 26** **O8 ACER PER I SOCI**  
27 8.1 progettazioni, cantieri e realizzazioni  
27 8.2 manutenzione  
29 8.3 canoni  
29 8.4 cessioni  
29 8.5 attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci
- 32** **O9 ACER PER GLI UTENTI**  
33 9.1 la tipologia di utenza  
36 9.2 le assegnazioni e le mobilità  
38 9.3 il trend di assegnazione degli ERP  
38 9.4 i dati sulla conflittualità  
39 9.5 la gestione dell'utenza  
39 9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa  
39 9.7 il beneficio economico per l'utente  
42 9.8 morosità  
43 9.9 servizi di intervento manutentivo  
44 9.10 la relazione con l'utente  
45 9.11 le attività di comunicazione e relazione  
45 9.12 la mediazione sociale  
48 9.13 la soddisfazione dell'utenza
- 50** **O10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ**  
51 10.1 sostenibilità ambientale ed energetica  
52 10.2 l'impatto sociale
- 54** **O11 ACER PER I DIPENDENTI**  
55 11.1 la composizione del personale  
56 11.2 le assenze dal lavoro dipendente
- 58** **O12 ACER E IL SISMA 2012**  
59 12.1 la messa in sicurezza  
59 12.2 gli interventi di recupero di alloggi o fabbricati lesionati  
59 12.3 l'alloggiamento degli sfollati
- 60** **CONCLUSIONI**

# PRESENTAZIONE

## IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ DI ACER FERRARA



Il Presidente Daniele Palombo



Il Direttore Diego Carrara

Il primo bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara vuole essere uno specchio fedele di come le politiche e le azioni dell'Azienda Casa tendano verso un regime di sostenibilità della propria attività complessiva: ambientale, economica e sociale nei confronti dei suoi utenti, dei Comuni, dei suoi referenti sociali e più in generale della cittadinanza del territorio provinciale.

Questo strumento vuole essere la modalità attraverso cui l'Azienda si "mostra" all'esterno e fa della propria trasparenza un elemento di forza, che consente a tutti coloro che interagiscono con essa di conoscere le attività, gli investimenti, le modalità gestionali del patrimonio che le è stato affidato dai Comuni e dalla Regione.

Un patrimonio importante che, come si vedrà all'interno del bilancio stesso, supera i 6.700 alloggi e si pone, in Emilia-Romagna, al secondo posto dopo quello del capoluogo di Regione. Non a caso il sistema di welfare regionale è costituito anche dalla disponibilità di un patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica significativo, che supera i 56.000 alloggi.

Dopo l'approvazione della Legge 24 del 2001 lo IACP di Ferrara, come tutti gli altri Istituti dell'Emilia-Romagna, ha subito una radicale trasformazione, divenendo Azienda Casa Emilia-Romagna, cioè ente pubblico economico con l'obbligo del pareggio di bilancio. La recentissima rivisitazione della legge regionale ha confermato il ruolo delle ACER nella gestione del patrimonio abitativo dei Comuni, introducendo ulteriori elementi di rafforzamento del sistema pubblico nelle politiche abitative della nostra Regione.

Oggi ACER Ferrara ha, come prima missione, quella di rispondere ai fabbisogni abitativi dei cittadini che cercano, all'interno del patrimonio pubblico e privato del nostro territorio, una risposta alle loro esigenze di casa, divenute sempre più pressanti dopo che, fin dai primi anni del nuovo millennio, si sono praticamente esaurite le risorse pubbliche necessarie per generare nuova edilizia residenziale pubblica.

Dunque, a fronte della moltiplicazione dei fabbisogni abitativi, sia in termini quantitativi che qualitativi, risulta come il patrimonio storico dell'ente sia oggi insufficiente a rispondere a tutte le domande sociali dell'abitare del nostro territorio.

Per questo ACER Ferrara, su indirizzo della Regione e dei Comuni, ha diversificato la propria offerta e le proprie attività, e ha attivato nuovi strumenti (quali l'Agenzia per la casa) per aumentare la risposta abitativa con alloggi privati, reperiti sul mercato a canone calmierato, a favore di cittadini che non sono più in grado di pagare l'affitto concordato o il mutuo contratto prima della grande crisi economica del 2008.

In epoca di scarse risorse pubbliche, la sostenibilità delle attività di ACER Ferrara deve trovare riscontro anche all'interno del proprio bilancio economico, ove per finanziare le principali attività, quali il recupero degli alloggi vuoti da turn-over e la manutenzione programmata del patrimonio, è stato

necessario introdurre nuove "voci" per aumentare in maniera permanente le entrate: sono stati attivati maggiori servizi amministrativi rivolti ai Comuni, quali il Servizio Casa, è stata potenziata la progettazione e realizzazione di nuovi edifici o complessi edilizi, si è consolidata l'attività di gestore dei servizi comuni nei fabbricati in locazione, solo per citarne alcune.

Dall'altra parte, la sostenibilità sociale in epoca di immigrazione e di convivenze sempre più complesse porta con sé la necessità di interventi di mediazione sociale presso i fabbricati in gestione, che educino gli inquilini ad un corretto uso del patrimonio e a relazioni di rispetto reciproco, superando quelle diffidenze che la nostra attuale società sta rendendo sempre più diffuse nei rapporti interpersonali. La sostenibilità sociale passa anche attraverso processi di equità sociale, che vanno garantiti con azioni di monitoraggio e controllo sui redditi di coloro che abitano un alloggio popolare, controlli che ACER sta intensificando fino a raggiungere il totale degli assegnatari.

ACER Ferrara sta sviluppando una forte sensibilità anche sulla sostenibilità ambientale, in occasione delle tante opere edili ed urbanistiche, grandi e piccole, che continua a realizzare nella nostra Provincia.

Si stanno infatti affermando concrete prassi di sostenibilità ambientale, che vanno dalla progettazione di edifici in classe A, a basso consumo energetico, fino all'organizzazione e gestione di cantieri con un limitato impatto ambientale, una bassa produzione dei rifiuti, una durata breve e un riutilizzo dei rottami in opere stradali o altro. Il tutto garantendo una significativa riduzione degli sprechi.

In questo senso, il cantiere del quartiere Barco a Ferrara, con 76 nuovi alloggi in classe A, è stato un modello rappresentativo che dovrà essere seguito anche in futuro.

Per continuare su questa tendenza,

ACER Ferrara ha la necessità di innovare la propria macchina produttiva, rendendola sempre più efficace ed intelligente, capace di leggere i nuovi bisogni e raccogliere i nuovi stimoli, sia che provengano dai propri riferimenti istituzionali, dai propri clienti, dai sindacati, dal sistema delle imprese e dei professionisti, sia dalla collaborazione costante con l'Università, o ancora dalla Regione Emilia-Romagna e dalle altre ACER della nostra Regione, le cui relazioni attraverso il Cecodhas portano fino a Bruxelles.

Un sistema complesso quello delle relazioni dell'Azienda Casa Emilia-Romagna, che necessita di manutenzione continua, di personale motivato, sensibile e preparato, che possa misurarsi con processi in continua evoluzione, come quelli del welfare e delle politiche abitative del nostro paese; un sistema in cui la sostenibilità delle proprie attività non può rimanere uno slogan ma deve tradursi, come stiamo cercando di fare da tempo, in comportamenti quotidiani e risposte concrete alla nostra collettività.

La stessa drammatica esperienza del terremoto del maggio 2012 è stata per ACER Ferrara un importante banco di prova, su cui testare l'organizzazione aziendale e la capacità della stessa di rispondere all'emergenza abitativa e alla successiva e conseguente attività di ripristino dei fabbricati danneggiati. Attività, questa, ancora in corso.

Per queste motivazioni, siamo convinti che il bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara debba diventare uno strumento di lavoro, che di anno in anno aggiorna l'attività dell'azienda, misurandone l'aderenza a quei criteri di sostenibilità e di giustizia sociale che sono alla base delle aspettative di noi tutti, e che consentiranno certamente di avere un paese ed uno stato sociale più equo.

*Il Presidente Daniele Palombo  
Il Direttore Diego Carrara*

# 01 L'AZIENDA



## 1.1 CHI SIAMO

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

ACER è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. La sua attività è disciplinata dalla suddetta Legge Regionale e dal codice civile.

La titolarità di ACER è conferita alla Provincia e ai Comuni ferraresi, i quali la esercitano nell'ambito della Conferenza degli Enti, composta dal Presidente della Provincia e dai Sindaci dei Comuni.

Alla Provincia compete una quota pari al 20 per cento del valore patrimoniale netto di ACER; la restante quota è conferita ai Comuni, in proporzione al numero dei loro abitanti.

ACER costituisce lo strumento del quale Comuni e Provincia si possono avvalere per la gestione unitaria del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) e per l'esercizio delle proprie funzioni nel campo delle politiche abitative. La recente Legge Regionale n. 24 del 13 dicembre 2013 ha integrato la disciplina del 2001, confermando sostanzialmente l'impianto della materia.



## 1.2 LA MISSIONE

Se idealmente si considera l'intera parabola delle politiche abitative nella nostra Provincia, non può sfuggire la graduale evoluzione che nel corso dei suoi oltre ottant'anni di vita ha visto l'Istituto Case Popolari di allora mutare profondamente.

Se inizialmente si trattava di un soggetto impegnato prevalentemente nella attività di gestore del proprio patrimonio, oggi vediamo ACER come uno strumento promotore di interventi di recupero non esclusivamente di tipo edilizio ma anche urbanistico, in grado di ridare dignità e funzionalità ad interi comparti del tessuto urbano.

## 1.3 LA VISIONE

La sfida che oggi l'Azienda vuole raccogliere consiste nel saper immaginare e tradurre nel concreto le strategie innovative che possano portare ACER a essere da un lato sempre di più uno strumento operativo dei Comuni e, dall'altro, un soggetto in grado di agire in connessione sempre più stretta con imprese private che operano nel settore edilizio.

ACER di Ferrara è pronta a questa sfida, consapevole che la riqualificazione del tessuto urbano implica un modo di leggere il patrimonio di edilizia residenziale pubblica non solo come servizio socio-assistenziale erogato alle famiglie degli assegnatari, ma come un vero e proprio "volano" di sviluppo dello stesso contesto urbano e, naturalmente, di quello sociale ed economico.

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



# O 2

## COSA FACCIAMO





## 2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

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

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 COMPLEMENTARI

Come previsto da Statuto, ACER ha inoltre facoltà di svolgere – sempre sulla base di apposite convenzioni – attività complementari, sia a favore di soggetti pubblici sia di privati, quali ad esempio:

- » realizzazione di interventi edilizi mediante l'acquisto, la costruzione ed il recupero di immobili anche attraverso programmi integrati, di recupero urbano, utilizzando risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici o privati, nel rispetto della legislazione urbanistica ed edilizia vigente;
- » progettazione di programmi integrati, di recupero urbano, di edilizia residenziale o realizzazione di opere di edilizia residenziale e sociale e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o di privati;
- » realizzazione di nuove costruzioni e recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegate a programmi di edilizia con finalità sociale;
- » acquisto di terreni fabbricabili necessari all'attuazione degli interventi elencanti nei punti precedenti, con facoltà di alienarli, quando ciò risulti utile e conveniente;
- » svolgimento di ogni altra attività edilizia non in contrasto con le norme che regolano le società di capitali e le politiche abitative;
- » svolgimento di ogni altro compito non in contrasto con le norme che regolano le società di capitali e le politiche abitative;
- » svolgimento, a favore di soggetti privati, delle attività elencate, nelle forme contrattuali di diritto civile, secondo criteri di redditività.

# 03 I VALORI



ACER si riconosce nei seguenti valori:

**Eguaglianza**

l'Azienda, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i clienti eguaglianza di diritti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo. Si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli;

**Imparzialità**

l'Azienda si impegna a rispettare ed applicare le normative, i regolamenti ed i contratti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

**Continuità**

l'Azienda si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi derivanti da cause di forza maggiore si preoccuperà di minimizzare i disagi ai clienti;

**Efficacia ed efficienza**

l'Azienda si impegna al miglioramento continuo dei servizi prestati, adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo;

**Partecipazione**

l'Azienda favorisce la partecipazione dei clienti, dei loro sindacati e associazioni affinché si possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e si possa collaborare per il loro miglioramento;

**Cortesia e chiarezza**

l'Azienda si impegna a porre la massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, cercando di facilitare l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi, e curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni;

**Trasparenza**

l'Azienda, in coerenza con le indicazioni nazionali per la pubblica amministrazione, promuove una cultura della trasparenza, attraverso la diffusione dei dati e delle informazioni di interesse pubblico;

**Rispetto dell'ambiente**

l'Azienda promuove in tutte le sue attività i principi di sostenibilità e tutela dell'ambiente;

**Valorizzazione delle risorse umane**

l'Azienda si impegna nella valorizzazione continua del personale.

# O 4 GLI OBIETTIVI



Di seguito gli obiettivi a medio termine di ACER Ferrara.

### ***Partecipazione a progetti finanziati***

ACER ha deciso di potenziare la propria capacità di intercettare fondi nazionali ed europei dedicati alle tematiche di propria competenza, anche in collaborazione con altri enti.

In passato ACER ha partecipato al progetto TRAA, dedicato all'inclusione degli immigrati. Nel corso del 2013 sono proseguite le attività del progetto S.HO.W. dedicato alla creazione di un osservatorio sul social housing all'interno della cooperazione transfrontaliera.

ACER parteciperà al progetto finanziato HORIZON, incentrato sull'educazione al risparmio energetico negli edifici pubblici e di social housing.

### ***Città universitaria***

Visto l'aumento degli studenti presenti a Ferrara, ACER ha investito sull'offerta di immobili dedicati alle loro nuove esigenze abitative.

Da settembre 2013 ACER gestisce direttamente, con risultati positivi, lo studentato di via Putinati. Inoltre, verranno destinati agli studenti alloggi ERP non più idonei al tipo di utenza tradizionale e alloggi non ERP dedicati.

### ***Gestione diretta dei condomini***

ACER gestisce i servizi comuni di alcuni fabbricati ERP in qualità di amministratore. La gestione dei fabbricati presenta molte criticità, tra cui il preoccupante aumento costante della morosità delle quote condominiali.

Questo fenomeno è meno evidente nei condomini amministrati direttamente da ACER, con una media di morosità del 21% contro quasi il 60% degli altri.

L'aumento del numero dei condomini in gestione diretta rappresenta una sfida importante per l'Azienda, poiché richiede una significativa disponibilità di personale.

ACER è passata dall'amministrare 40 fabbricati a fine 2010 (anno di inizio del progetto) ad amministrarne 175 a fine 2013, a cui si aggiunge il condominio Giglio di Cento.

### ***Sportelli informativi nei comuni***

ACER ha gestito e gestisce, su mandato dei Comuni, il servizio di sportelli informativi in taluni Comuni della Provincia. Questo consente una ottimizzazione dei costi per l'Azienda e per le amministrazioni comunali, nonché la possibilità di dare una risposta adeguata e coordinata ai bisogni dei cittadini.

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

L'esperienza nel Comune di Cento ha rappresentato il primo esempio di come ACER possa sviluppare un intero progetto urbanistico in tutte le sue fasi, dalla ricerca dell'investitore fino alla progettazione esecutiva.

Questi servizi costituiscono un elemento di entrata importante per ACER, e consentono lo sviluppo sul territorio provinciale delle conoscenze e delle competenze progettuali e gestionali dell'azienda in ambito urbanistico.

Diverse amministrazioni comunali stanno chiedendo ad Acer di allargare il raggio della sua azione verso altre aree della Provincia.

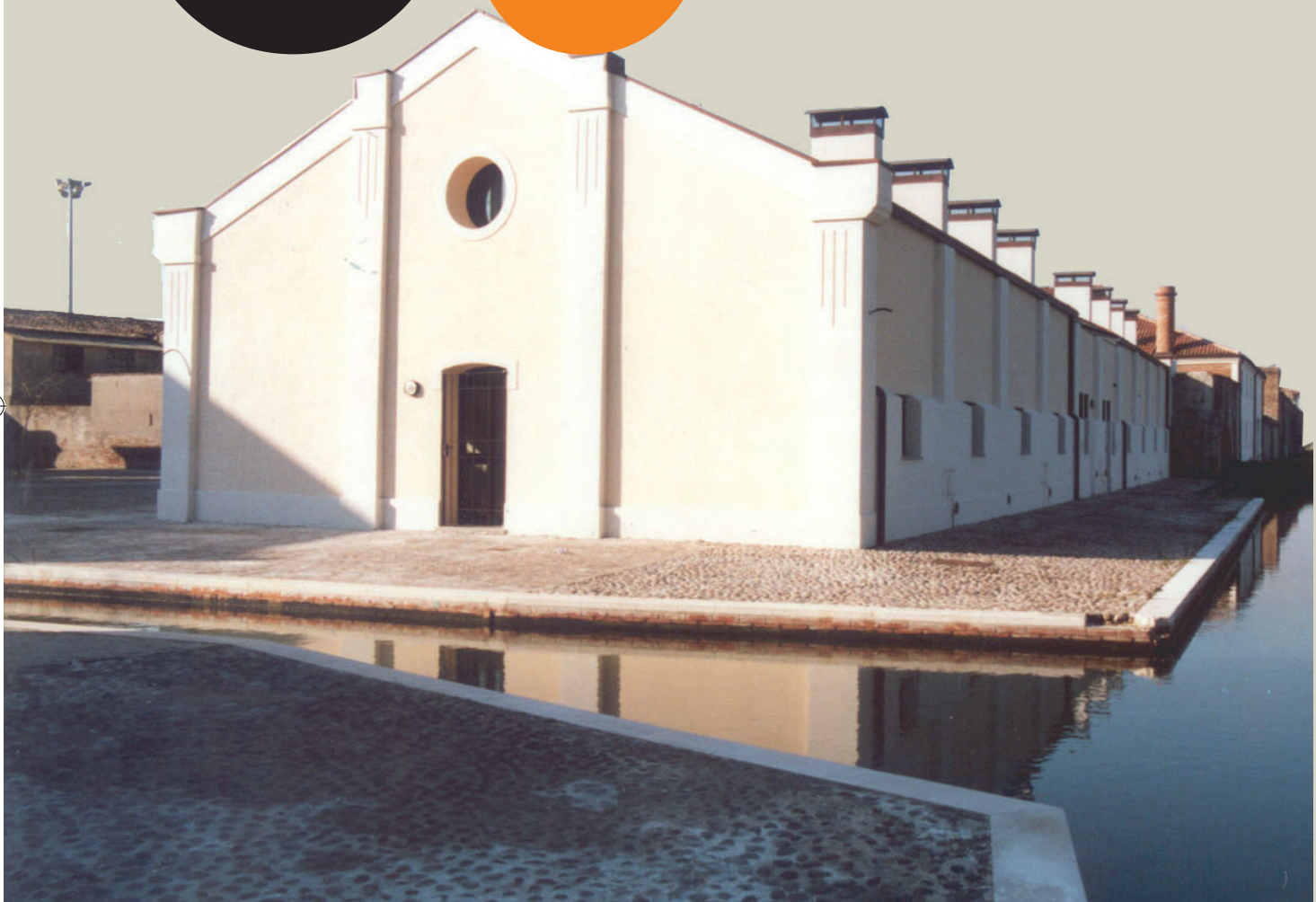
### ***Verifica di tutti i redditi degli assegnatari***

Con quest'azione ACER effettua controlli a tappeto per verificare la correttezza delle autocertificazioni presentate dagli utenti, mentre in precedenza erano effettuati controlli a campione. La scelta di una verifica puntuale garantisce maggiore equità e redditività. Nel corso del 2013 sono state riscontrate 364 non conformità, pari al 6% dei nuclei familiari verificati.

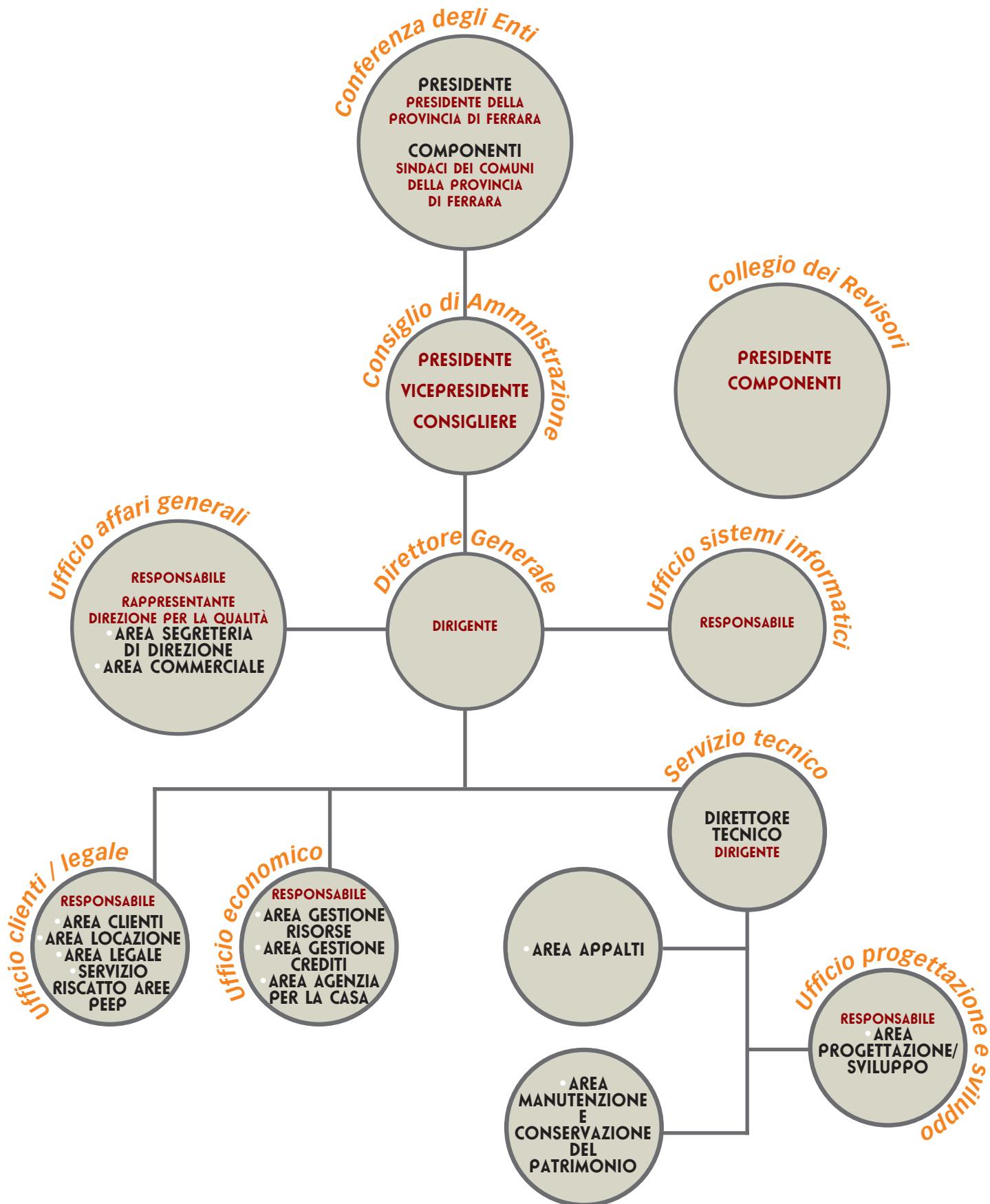
### ***Agenzia Provinciale per l'emergenza abitativa***

Il progetto di Agenzia Provinciale per l'emergenza abitativa ha come obiettivo quello di favorire l'avvio di locazioni a canone calmierato, rivolto alla cosiddetta "zona grigia" della popolazione, ossia a coloro che pur non rientrando nei criteri per accedere all'ERP hanno disponibilità economiche limitate. Il 2014 sarà anche l'anno in cui il servizio dovrebbe entrare nel pieno della sua fase operativa.

## 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.

- » Daniele Palombo (Presidente)
- » Piero Fabiani (Vice-presidente)
- » Elisa Corridoni (Consigliere)

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

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

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

## 5.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ

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

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

ACER ha conseguito il 19 settembre 2013 il rinnovo della **Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008** dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, ottenuta nel 2002. Per quest'ultimo infatti l'Azienda possiede le caratteristiche che ne fanno un "sistema ben implementato ed aggiornato in funzione dell'evoluzione delle esigenze aziendali e della normativa di riferimento".

Dopo aver attentamente analizzato la documentazione messa a sua disposizione, Bureau Veritas afferma che la Direzione di ACER è risultata in grado di porre in essere un sistema di gestione efficace e completo, conforme alle indicazioni normative del settore ed al riparo da potenziali reclami riguardanti la sua applicazione alla struttura aziendale nel suo complesso.

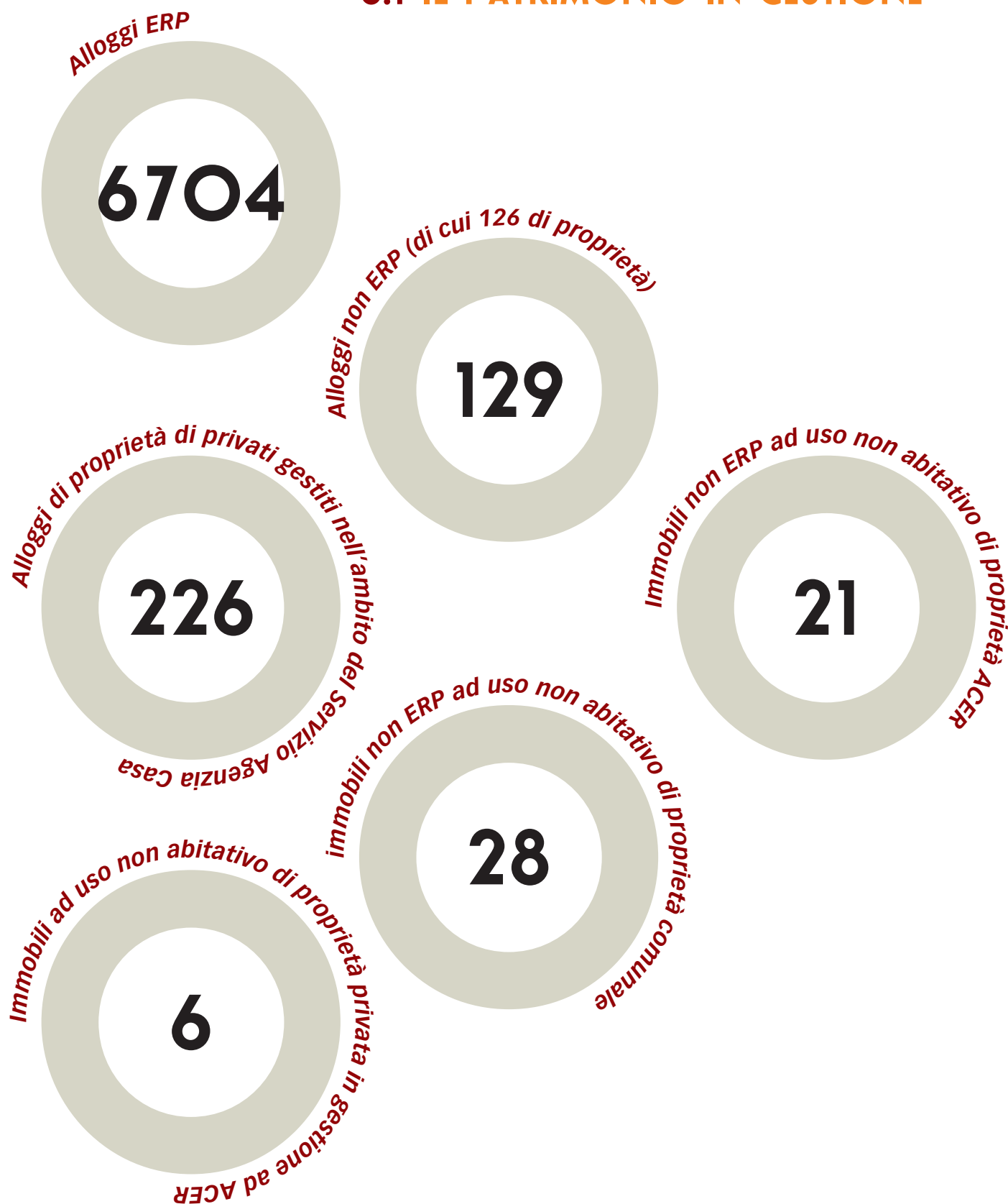




# 06 ACER IN NUMERI



## 6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE



## 6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

**1 Argenta**

Totale alloggi ERP &gt; 476

Pieni &gt; 432 Vuoti &gt; 44

**2 Berra**

Totale alloggi ERP &gt; 138

Pieni &gt; 130 Vuoti &gt; 8

**3 Bondeno**

Totale alloggi ERP &gt; 182

Pieni &gt; 173 Vuoti &gt; 9

**4 Cento**

Totale alloggi ERP &gt; 286

Pieni &gt; 278 Vuoti &gt; 8

**5 Codigoro**

Totale alloggi ERP &gt; 129

Pieni &gt; 125 Vuoti &gt; 4

**6 Comacchio**

Totale alloggi ERP &gt; 531

Pieni &gt; 522 Vuoti &gt; 9

**7 Copparo**

Totale alloggi ERP &gt; 226

Pieni &gt; 222 Vuoti &gt; 4

**8 Ferrara**

Totale alloggi ERP &gt; 3.415

Pieni &gt; 3.162 Vuoti &gt; 253

Totale alloggi non ERP &gt; 123

Pieni &gt; 109 Vuoti &gt; 14

**9 Formignana**

Totale alloggi ERP &gt; 43

Pieni &gt; 42 Vuoti &gt; 1

Totale alloggi non ERP &gt; 3

Pieni &gt; 3 Vuoti &gt; 0

**10 Jolanda di Savoia**

Totale alloggi ERP &gt; 77

Pieni &gt; 72 Vuoti &gt; 5

Totale alloggi non ERP &gt; 3

Pieni &gt; 3 Vuoti &gt; 0

**11 Lagosanto**

Totale alloggi ERP &gt; 48

Pieni &gt; 48 Vuoti &gt; 0

**12 Masi Torello**

Totale alloggi ERP &gt; 8

Pieni &gt; 8 Vuoti &gt; 0

**13 Massafiscaglia**

Totale alloggi ERP &gt; 93

Pieni &gt; 82 Vuoti &gt; 11

**14 Mesola**

Totale alloggi ERP &gt; 142

Pieni &gt; 138 Vuoti &gt; 4

**15 Migliarino**

Totale alloggi ERP &gt; 37

Pieni &gt; 34 Vuoti &gt; 3

**16 Mirabello**

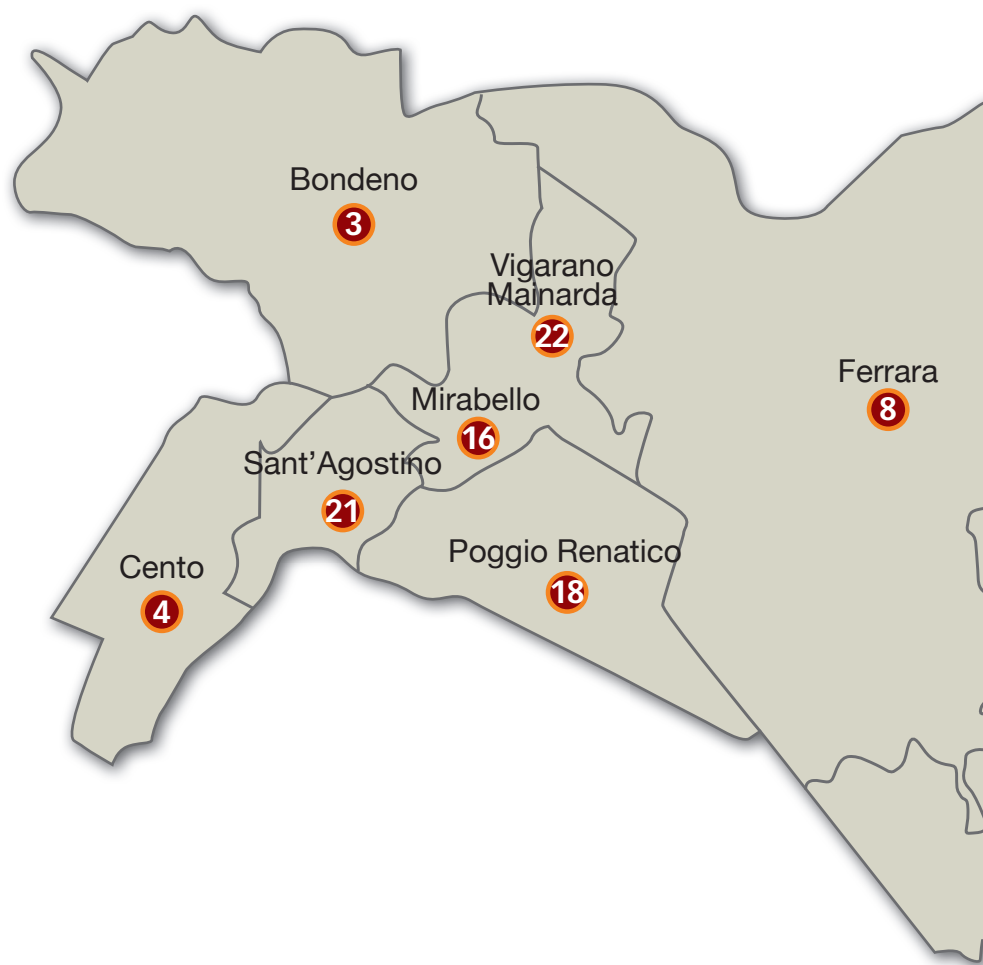
Totale alloggi ERP &gt; 17

Pieni &gt; 17 Vuoti &gt; 0

**17 Ostellato**

Totale alloggi ERP &gt; 94

Pieni &gt; 92 Vuoti &gt; 2





**18 Poggio Renatico**

Totale alloggi ERP > 98

Pieni > 94 Vuoti > 4

**19 Portomaggiore**

Totale alloggi ERP > 271

Pieni > 261 Vuoti > 10

**20 Ro**

Totale alloggi ERP > 109

Pieni > 98 Vuoti > 11

**21 Sant'Agostino**

Totale alloggi ERP > 32

Pieni > 32 Vuoti > 0

**22 Vigarano Mainarda**

Totale alloggi ERP > 32

Pieni > 32 Vuoti > 0

**23 Voghiera**

Totale alloggi ERP > 34

Pieni > 33 Vuoti > 1

**24 Tresigallo**

Totale alloggi ERP > 96

Pieni > 92 Vuoti > 4

**25 Goro**

Totale alloggi ERP > 53

Pieni > 52 Vuoti > 1

**26 Migliaro**

Totale alloggi ERP > 37

Pieni > 35 Vuoti > 2

## 6.3 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Il bilancio di previsione 2013 mette in luce una contrazione dei ricavi rispetto all'anno precedente, frutto di alcune tendenze negative:

- il progressivo ulteriore calo dei ricavi da canoni ERP (-80 mila euro circa), dovuto alla invarianza dei canoni (stabili dal 2005) e al calo dei redditi sui quali si calcolano i canoni;
- la contrazione delle competenze tecniche (-186 mila euro circa) riconosciute per la gestione dell'attività edilizia (progettazione, direzione lavori, collaudi, ecc.), conseguenti alla presenza sempre più limitata e variabile di risorse pubbliche stanziato dallo Stato per gli investimenti in nuove costruzioni e ristrutturazione del patrimonio;
- l'incremento della morosità (+2% sul corrente) che, oltre a produrre minori liquidità per il finanziamento della manutenzione, incrementa i costi fiscali per la svalutazione.

ACER sta realizzando azioni sia rivolte a contrastare la diminuzione dei ricavi (attività del Servizio Casa, il riscatto delle aree PEEP, l'Agenzia per la casa, la gestione diretta dei condomini), sia rivolte al contenimento dei costi (gestione diretta dei fabbricati in locazione, manutenzione ed efficientamento energetico, e altro).

RICAVI	Anno 2012 (Definitivo)	Anno 2013 (Bilancio assestato)
Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:	10.906.619	10.647.300
- Canoni di locazione ERP e non ERP	9.802.528	9.692.500
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	77.555	68.000
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	675.429	489.500
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	35.805	45.200
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	261.452	267.100
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	53.850	85.000
Altri ricavi e proventi	1.162.669	1.004.750
<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>12.069.288</b>	<b>11.652.050</b>
COSTI		
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	32.279	30.500
Costi per servizi, di cui:	6.184.017	5.944.000
- Spese generali	631.026	625.500
- Ricerca, sviluppo e innovazione	8.084	20.000
- Spese di amministrazione degli stabili	610.074	618.000
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	4.797.061	4.442.000
- Spese per interventi edilizi	137.772	238.500
Costi per godimento beni di terzi	410.936	387.700
Spese per il personale	2.618.881	2.720.000
Ammortamenti e svalutazioni	743.820	733.800
Oneri diversi di gestione	1.662.742	1.617.920
<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>11.652.675</b>	<b>11.433.920</b>
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	416.613	218.130
Risultato della gestione finanziaria	11.470	61.500
Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	7.992	8.000
Risultato della gestione straordinaria	-115.792	12.370
<i>Risultato ante imposte</i>	320.283	300.000
Imposte sul reddito dell'esercizio	299.675	300.000
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>20.608</b>	<b>0</b>



## 6.4 GLI INVESTIMENTI

ACER sta investendo risorse in nuove tecnologie e procedure informatiche, finalizzate ad una migliore gestione del patrimonio ERP dei Comuni e per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Il progetto si sviluppa in più anni e prevede il rinnovamento dei programmi di gestione e il completamento della nuova procedura contabile.

Spese di investimento	2012	2013*
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche)	38.779,00	70.000,00
Immobilizzazioni materiali (apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio)	55.463,00	55.000,00
Totale	96.254,00	125.000,00

\* bilancio di previsione assestato

0

7

# IL SISTEMA DELLE RELAZIONI







*Il sistema delle relazioni di ACER Ferrara*



## ACER PER I SOCI

Le attività che ACER svolge per conto dei soci istituzionali garantiscono alti standard di qualità ed efficienza, poiché la gestione unica dei servizi rappresenta un notevole alleggerimento per i Comuni ferraresi.

Gli enti soci sono la Provincia di Ferrara e i 26 Comuni ferraresi: Ferrara, Argenta, Berra, Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Formignana, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Massafiscaglia, Mesola, Migliarino, Mirabello, Ostellato, Poggio Renatico, Portomaggiore, Ro Ferrarese, Sant'Agostino, Vigarano Mainarda, Voghiera, Tresigallo, Goro, Migliaro.

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



## 8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

### Nuove costruzioni

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara <i>Riqualificazione quartiere Barco</i>	76 alloggi	7.706.588,44 euro
Ferrara <i>Riqualificazione area via Bianchi</i>	43 alloggi	5.100.000,00 euro
Bondeno <i>Quartiere del Sole</i>	36 alloggi (primo lotto concluso, due in corso)	4.670.000,00 euro

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 155.

### Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Cento	Completamento scuola materna Penzale, 20 aule	2.950.000,00 euro
Cento	Nuova costruzione in ampliamento dell'asilo "Centro Infanzia" via Pacinotti	785.000,00 euro
Cento	Riqualificazione area ex stazione con realizzazione della nuova stazione bus, nuova palazzina vigili, nuovi spazi commerciali e polifunzionali pubblici, parco, parcheggi e piste ciclabili (in corso)	3.314.000,00 euro

### Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2013 hanno riguardato complessivamente 59 alloggi.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara <i>Via Grosoli e Via G. Casazza</i>	36 alloggi (in corso)	2.461.250,00 euro
Ferrara <i>Via T. Mosti</i>	8 alloggi	323.300,00 euro
Mesola <i>Ristrutturazione Palazzo Remi</i>	15 alloggi ERP e relative urbanizzazioni (in corso)	1.464.208,52 euro

## 8.2 MANUTENZIONE

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

### Pronto intervento

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

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

Questo servizio genera valore per i Comuni soci, per gli utenti e più in generale per l'economia del territorio, in quanto crea indotto per le imprese locali. L'appalto per il servizio ammonta a 3.600.000,00 euro annui.

### La manutenzione programmata

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

### **Gli interventi finanziati**

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del 2013:

Ro Ferrarese	via Roma, 40	manutenzione fabbricato
Comacchio	via Spina, 10/12	recupero strutturale
Tresigallo	via Tresigallo, 89/101	Recupero esterno del fabbricato
Comacchio	piazza Roma, 19	ristrutturazione fabbricato
Argenta	via Risorgimento 13-23 (frazione Tragheto)	demolizione fabbricato
Argenta	via Fiorana, 46 (frazione Bando)	costruzione di proservizi
Cento	via Marescalca, 10	messa in sicurezza balconi pericolanti
Comuni vari		Consolidamenti strutturali ante terremoto
Comuni vari		manutenzione straordinaria ai serramenti
Comuni vari		manutenzione straordinaria ai coperti in laterizio
Comuni vari		risanamento di alloggi con muffe e sostituzione di vasche con doccia

### **I costi di manutenzione**

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione per il 2013 (budget assestato):

<b>Riparti di costo</b>	<b>Costi</b>
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	250.000 euro
Manutenzione parti comuni condomini	150.000 euro
Manutenzione guasti (pronto intervento)	836.000 euro
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	2.100.000 euro
Manutenzione straordinaria/programmata	971.000 euro
Manutenzioni residuali post terremoto	15.000 euro
Manutenzione alloggi non ERP	80.000 euro
Manutenzione locali e parti comuni non ERP	40.000 euro
<b>Totale stanziamento per il 2013</b>	<b>4.442.000 euro</b>

### **Adeguamenti sismici post terremoto 2012**

Il sisma del 20 maggio 2012 ha colpito pesantemente diverse aree della Provincia di Ferrara, danneggiando anche edifici gestiti da ACER. Per i consolidamenti strutturali e la messa in sicurezza degli stabili, ACER ha realizzato:

➤ 33 progetti per i fabbricati classificati B e C;

➤ 9 progetti per i fabbricati classificati E.

Dei 42 progetti inoltrati alla Regione Emilia-Romagna, 25 sono stati approvati. L'iter seguente ha visto la predisposizione di 10 gare, di cui 9 già espletate. Ulteriori 15 gare d'appalto sono in previsione. Di 17 progetti sono state richieste specifiche dalla Regione Emilia-Romagna; successivamente si provvederà anche in questo caso ai relativi appalti.

## 8.3 CANONI

Canoni di locazione	2012 (definitivo)	2013 (assestato)
Canoni di locazione ERP	9.027.027 euro	8.950.000 euro
Canoni di locazione non ERP	775.501 euro	742.500 euro

Si può notare, sebbene i dati non siano definitivi, che le entrate derivanti dalle locazioni per l'anno 2013 risultano inferiori rispetto alle entrate del 2012. Questo decremento può essere interpretato come un effetto della crisi economica. Poiché i canoni dipendono più o meno direttamente dai redditi percepiti dalle famiglie, se i redditi calano o vengono a mancare ciò avrà inevitabilmente delle ripercussioni sulle entrate di ACER.

A fronte di ciò, l'impegno di ACER è dedicato alla conservazione del livello dei canoni senza trascurare l'oculatazza nella gestione dell'importante patrimonio.

## 8.4 CESSIONI

*Attività 2013 attinente alle cessioni:*

- » n. 1 vendita nel Comune di Mesola
- » n. 3 aggiudicazioni a seguito di asta pubblica (1 a Ferrara, 1 a Voghiera, 1 a Mesola)

*Attività 2013 su esercizio del diritto di prelazione:*

- » n. 17 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'ente, per un totale di 70.856,70 euro

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

- » n. 1 atto di quietanza

Dopo la chiusura dell'ultimo piano vendita nazionale (legge n. 560/93) non ce ne sono stati altri, pertanto il Tavolo provinciale di concertazione ha stabilito, come orientamento per i Comuni, la possibilità di vendere tendenzialmente alloggi vuoti, con elevati costi di recupero e in condomini in cui la proprietà pubblica è residuale.

## 8.5 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

### **Servizio Casa**

Oltre alle attività istituzionali, previste dalla legge e dalla delibera regionale sui capitolati prestazionali verso i Comuni committenti, Acer Ferrara ha attivato in 23 Comuni il **Servizio casa**.

Il servizio consta nello svolgimento, da parte di ACER, di attività amministrative di competenza dei Comuni, in forza di specifiche convenzioni onerose, all'interno della più generale convenzione gestionale. Rientrano tra le attività previste la valutazione delle domande di assegnazione e la formazione della graduatoria di assegnazione, l'istruttoria e la predisposizione di provvedimenti di decadenza, la redazione di pareri, il ricevimento del pubblico in loco, ecc.

### **Progettazione**

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



nelle zone colpite dal sisma, ecc.

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

### ***Servizio di Agenzia Casa***

ACER svolge da anni il **Servizio di Agenzia Casa** per il Comune di Ferrara, con particolare riferimento alle situazioni di emergenza abitativa. Da circa 2 anni svolge analogo servizio anche per la gestione associata dei servizi socio-assistenziali dell'Alto Ferrarese, con il Comune di Cento come capofila, e per l'ASP di Ferrara.

L'obiettivo è reperire alloggi di proprietà privata a canone inferiore rispetto a quello di libero mercato, in cambio di una serie di garanzie del sistema pubblico. Anche in questo caso, il servizio ha ricadute positive sull'intera comunità, poiché contribuisce a contenere i costi del mercato della casa.

A questo modulo di Agenzia emergenziale, si affianca il modulo di Agenzia attivato a favore dei terremotati con il sostegno di fondi Regionali; si sta avviando inoltre il modulo di Agenzia provinciale a favore della cosiddetta "fascia grigia" della popolazione, esclusa dall'edilizia pubblica ma in condizione di fragilità economica rispetto ai prezzi del libero mercato.

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

ACER **amministra direttamente** 175 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 al meglio le problematiche manutentive, favorire un controllo delle spese amministrative addebitate agli assegnatari per l'attività di gestione condominiale e favorire un contenimento dei consumi energetici nei fabbricati con impianti centralizzati.

Il trend del servizio è in costante crescita dalla data della sua istituzione: gli immobili in locazione ancora amministrati da professionisti sono 31. L'obiettivo di ACER è quello di portarli ad amministrazione diretta entro la fine del 2014, superando così i 200 immobili gestiti.

### ***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 proprietà o in piena proprietà con vincoli. Tale attività costituisce un'importante opportunità per i Comuni, beneficiari degli incassi relativi agli svincoli.

Le modalità di riscatto, ad oggi possibili, per la cancellazione o la ridefinizione dei vincoli sono due.

**Riscatto parziale dei vincoli PEEP:** consiste nella stipula di una nuova convenzione della durata di 20 anni meno il tempo già trascorso dalla sottoscrizione della convenzione originaria, previo pagamento di un corrispettivo.

Questa modifica fa sì che, in molti casi, le nuove convenzioni che si andranno a stipulare prenderanno atto che il termine dei 20 anni è già scaduto, con il vantaggio, per chi andrà a sottoscriverle, di avere tutti i vincoli cancellati e, di conseguenza, poter liberamente commercializzare il proprio alloggio senza ulteriori corrispettivi da versare al Comune.

Allo scadere dei 20 anni viene meno ogni vincolo senza necessità di andare dal notaio. Per questa operazione è previsto un costo a titolo di rimborso spese di istruttoria pari a 600 euro (più l'IVA di legge).

**Riscatto totale dei vincoli PEEP:** consiste nella cancellazione anticipata (senza aspettare lo scadere dei 20 anni) di tutti i vincoli gravanti sull'immobile (soprattutto il prezzo massimo di cessione e il canone di locazione), previo il pagamento di un corrispettivo (più alto di quello precedente) e la sottoscrizione di una convenzione che svincola completamente l'immobile da tutti i vincoli. Per questa operazione è previsto un costo a titolo di rimborso spese di istruttoria pari a 600 euro (più l'IVA di legge). Qualora il riscatto totale venga richiesto dopo aver esercitato il riscatto parziale, il rimborso spese di istruttoria è pari ad euro 160 (più IVA).

Ad oggi, i Comuni di Ferrara, Poggio Renatico, Codigoro, Massafiscaglia, Portomaggiore e Voghiera hanno delegato tutta l'attività ad ACER. Una volta fatta l'accettazione, i tempi di stipula medi sono di circa 3 mesi.

ACER ha costituito un sportello specifico per l'attività di informazione e assistenza ai cittadini per questa materia.



## 09

ACER PER  
GLI UTENTI

ACER, attraverso la gestione del patrimonio pubblico, mira a rispondere alla domanda abitativa delle fasce della popolazione più deboli economicamente.

L'evolversi della domanda negli anni impone un costante aggiustamento dell'offerta, al fine di garantire un patrimonio edilizio adeguato, funzionale e ben tenuto.

Inoltre, le attività complementari realizzate da ACER permettono, attraverso un adeguato sistema di canone, di alleggerire l'incidenza dei costi per l'abitazione sulla popolazione a reddito medio-basso.

I regolamenti di assegnazione dipendono dal Comune di riferimento, nel rispetto dei principi generali sanciti dalla Regione.



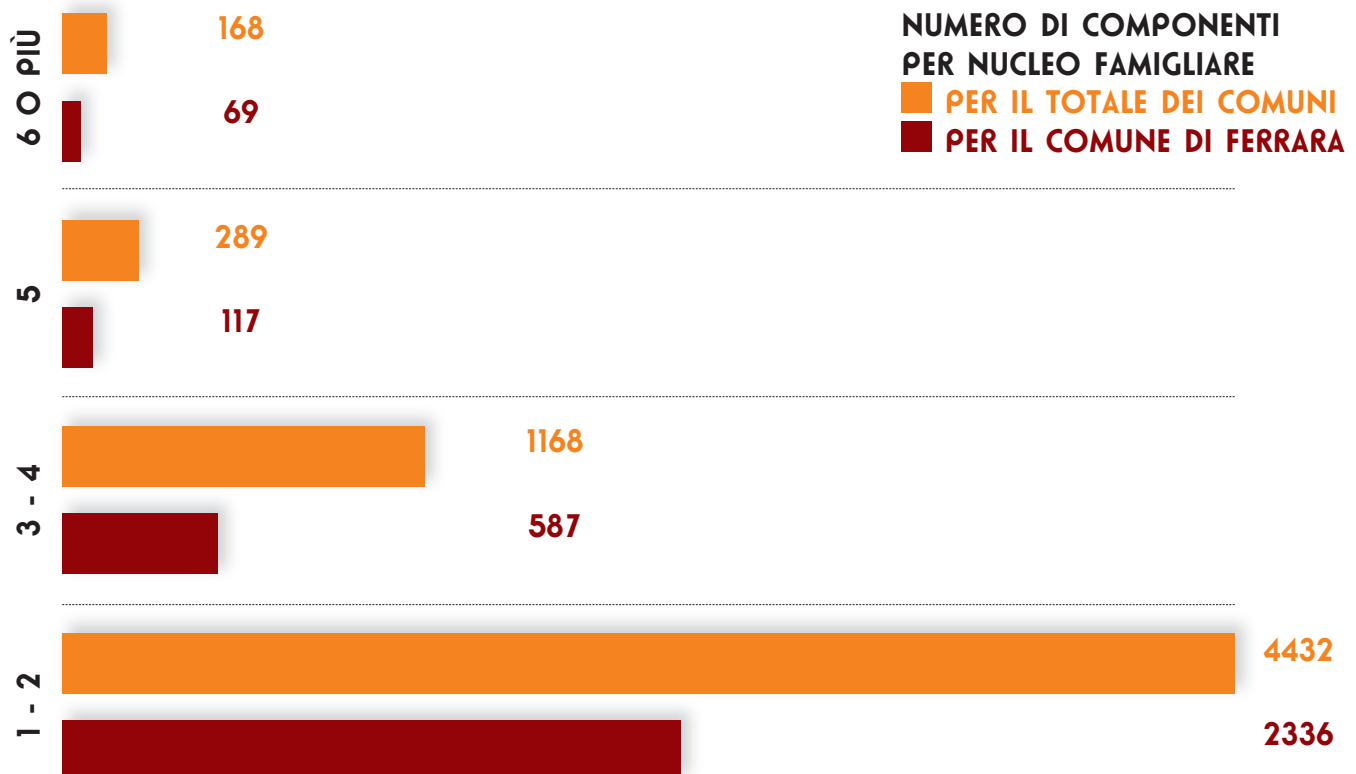


## 9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

L'utenza di ACER si presenta, da un punto di vista sociologico, piuttosto differenziata sotto numerose variabili. Questo implica per l'Azienda un consistente impegno per la personalizzazione delle relazioni e l'individuazione di soluzioni il più possibile tarate sulle esigenze specifiche di ciascun nucleo familiare.

### **Numero di componenti**

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

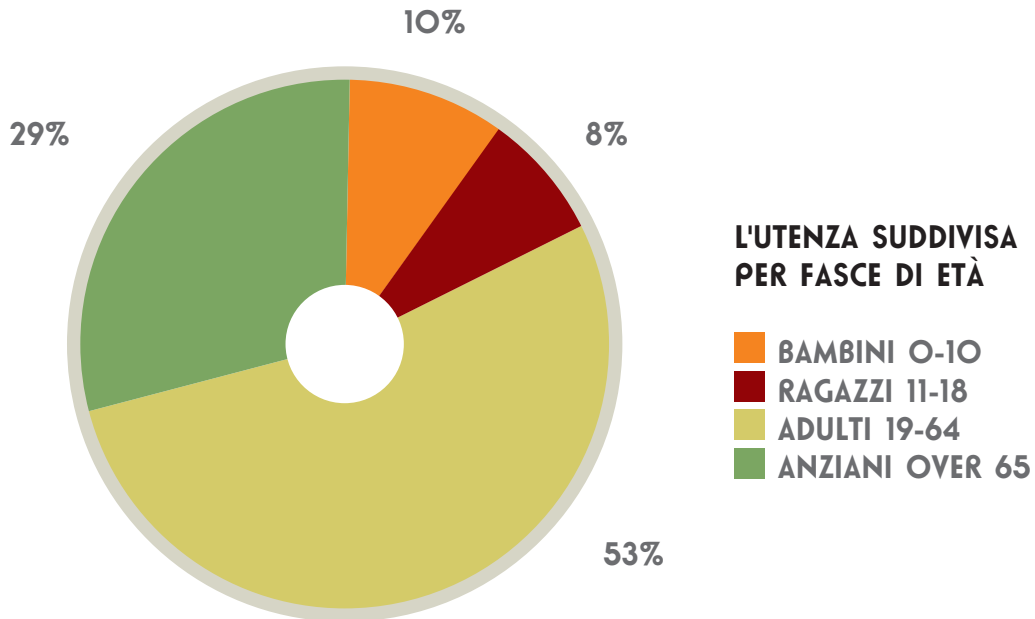


#### Numero di componenti che formano il nucleo

COMUNE	1-2	3-4	5	6+
Sul totale dei Comuni	4.432	1.368	289	168
Sul Comune di Ferrara	2.336	587	117	69

**Fasce di età**

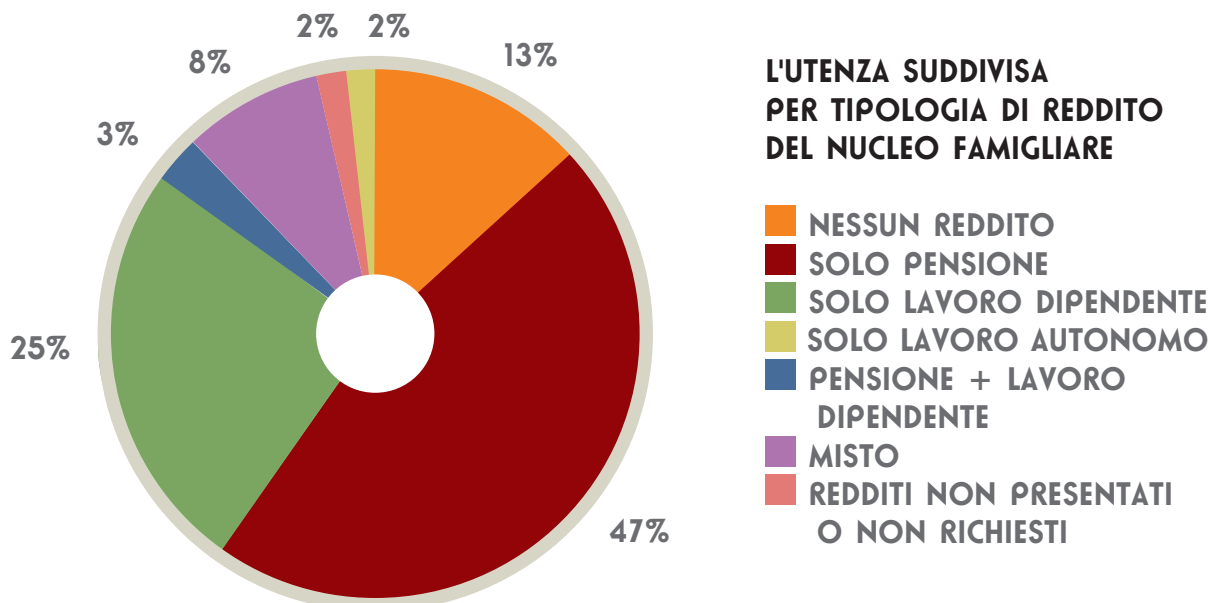
L'utenza è per oltre il 50% composta da adulti, a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 29% del totale).



Comune	Bambini 0-10	Ragazzi 11-18	Adulti 19-64	Anziani over 65
Tutti i comuni	1.350	1.062	7.231	3.957
Comune di Ferrara	605	449	3.308	1.990
Comuni (esclusa FE)	745	613	3.923	1.967

**Il reddito del nucleo familiare**

La maggior parte di nuclei familiari (il 47%) ha come unico reddito la pensione, a cui si aggiunge un 8% per i quali la pensione è accompagnata da un'altra attività di lavoro dipendente. Anche dai grafici precedenti infatti si evince come la maggior parte dell'utenza sia composta da nuclei di 1-2 persone, prevalentemente facenti parte del 29% di anziani rilevati.

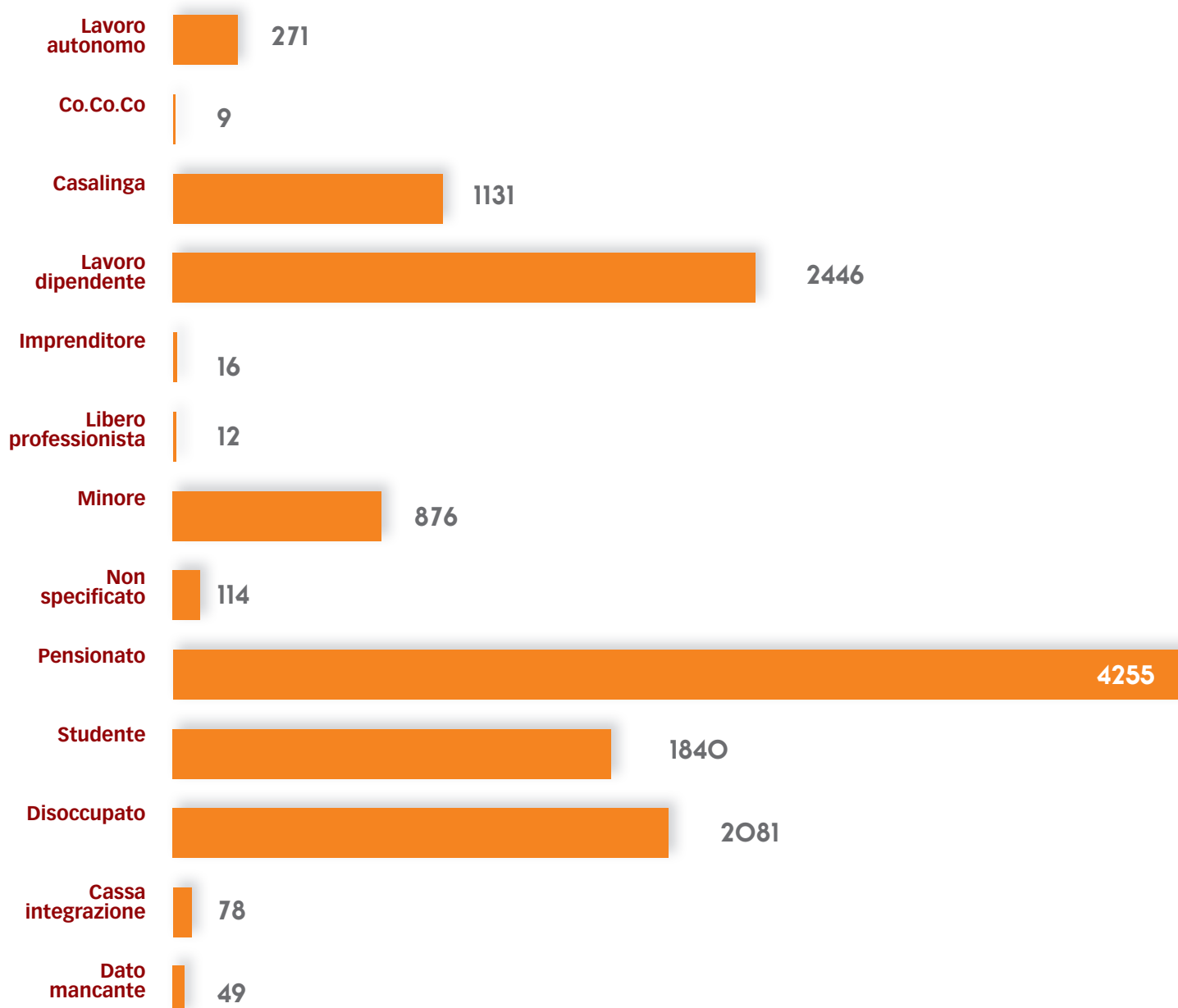


Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	827	2.919	1.590	170	527	109	115
Comune di Ferrara	396	1.495	763	69	251	46	89

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

### Il reddito di ciascun utente

Se analizziamo il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (4.225) cui fanno seguito i lavoratori dipendenti (2.446) e i disoccupati (2.081). Elevato inoltre il numero di studenti (1.840) e casalinghe (1.131).



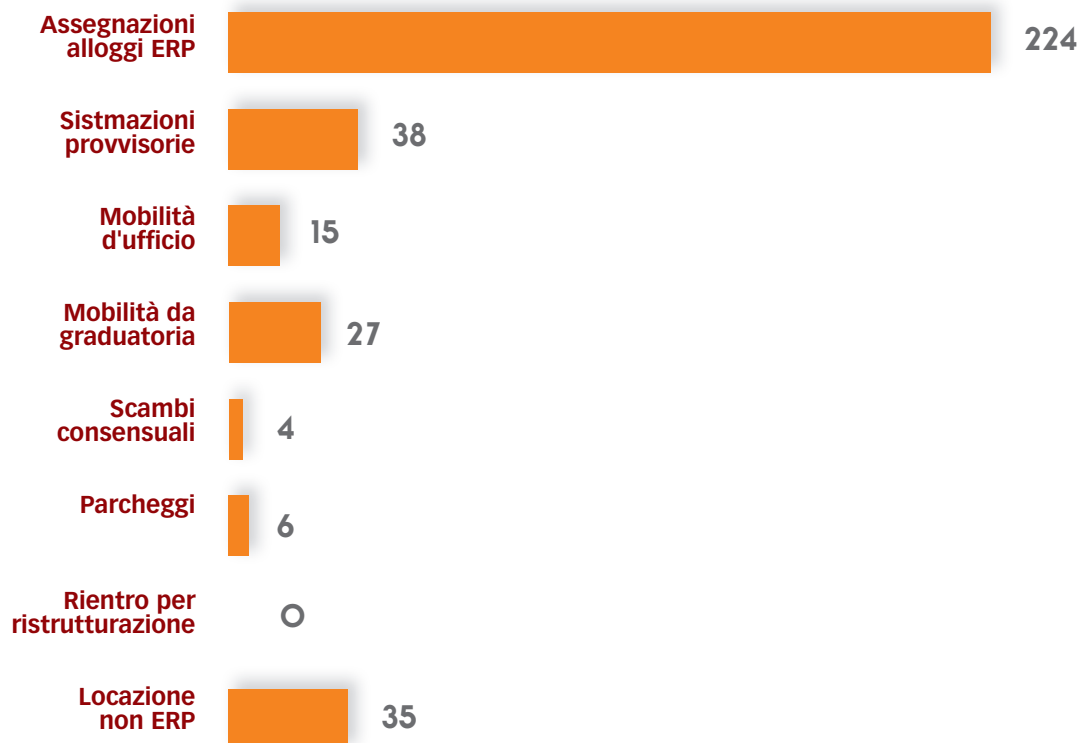
**Italiani e stranieri negli alloggi locati**

Anno	Alloggi locati (da fasce canone dicembre)	Stranieri titolari di alloggi ERP			Stranieri occupanti alloggi ERP			Straniere badanti
		Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	
2009	6.161	20	428	448	89	1.719	1.808	40
2010	6.210	24	470	494	114	1.947	2.061	49
2011	6.251	31	527	558	152	2.121	2.273	42
2012	6.200	38	568	606	177	2.377	2.554	43
2013	6.184	64	633	697	227	2.591	2.818	46

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**

Le assegnazioni di alloggi ERP realizzate nel corso del 2013 sono state 224, a cui si aggiungono 38 sistemazioni provvisorie, 15 mobilità d'ufficio, 27 mobilità da graduatoria e 4 scambi consensuali. Sono 6 i parcheggi assegnati. Infine, si contano 35 locazioni di alloggi non ERP.



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

Comuni	n. concorrenti in graduatoria al 31/12/2011	n. concorrenti in graduatoria al 31/12/2012	n. concorrenti in graduatoria al 31/12/2013
Argenta	167	163	110
Berra	10	11	12
Bondeno	108	graduatoria sospesa	75
Cento	329	329	392
Codigoro	64	71	65
Comacchio	310	335	349
Copparo	130	144	143
Ferrara	1.968	2.115	2.107
Formignana	26	28	29
Goro	20	23	25
Jolanda di Savoia	8	13	16
Lagosanto	29	41	45
Masi Torello	7	7	7
Massa Fiscaglia	41	49	44
Mesola	36	42	45
Migliarino	3	5	18
Migliaro	10	11	11
Mirabello	12	16	15
Ostellato	40	28	40
Poggio Renatico	58	54	60
Portomaggiore	54	62	81
Ro	4	3	2
Sant'Agostino	55	57	49
Vigarano	25	27	26
Voghiera	18	18	23
Tresigallo	18	26	22
<b>Totale</b>	<b>3.550</b>	<b>3.678</b>	<b>3.811</b>



## 9.3 IL TREND DI ASSEGNAZIONE DEGLI ALLOGGI ERP

La tabella seguente rappresenta il trend di assegnazione degli alloggi ERP; in altre parole, sono indicati i nuclei familiari in possesso dei requisiti per usufruire del servizio, suddivisi tra italiani, stranieri comunitari ed extracomunitari. Dai dati si nota un costante aumento del peso degli stranieri tra i nuovi assegnatari (nel 2013 costituiscono il 33,52%). Il totale di stranieri che regolarmente occupano alloggi ERP invece, come abbiamo visto nelle tabelle precedenti, si aggira intorno al valore di 11,27%.

Anno	Trend di assegnazione degli alloggi ERP				Nuclei stranieri in % sul totale assegnazioni
	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			
		UE	Extra UE	Totale	
2009	228	7	51	58	20,28%
2010	240	9	65	74	23,57%
2011	217	9	60	69	24,13%
2012	234	6	82	88	27,33%
2013	232	22	95	117	33,52%

## 9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

Il monitoraggio delle nuove pratiche trattate nel 2013 conferma che non solo le problematiche di convivenza sono conosciute e governate, ma la gestione costante di queste dinamiche ha portato a stemperare la tensione nei fabbricati. Inoltre, pare si comincino a raccogliere i frutti delle varie iniziative messe in atto per prevenire le conflittualità (progetti di mediazione mirata nei complessi più difficili, festa dei vicini, gestione diretta dei servizi).

Nel settembre 2013 ha preso inoltra avvio il progetto di educazione all'inquilinato nel nuovo complesso 76 alloggi al Barco, e si avvierà nel 2014 l'attività connessa dell'ispettore condominiale. Questa nuova figura dovrebbe aiutare a far sentire maggiormente la presenza dell'Azienda, sia in termini di controllo che di prevenzione di tutti quei fenomeni (accumulo di materiali, uso improprio delle parti comuni, violazioni del regolamento d'uso, eccetera) che alimentano i conflitti.

Nel corso del 2013 sono state affrontate 76 nuove pratiche, che si aggiungono a quelle aperte dagli anni precedenti.

### **Report gestione conflitti: pratiche relative agli anni 2006-2013**

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	683
Pratiche da iniziare	3
Pratiche da verificare	60
Pratiche in corso	160
<b>Totale pratiche trattate</b>	<b>906</b>

## 9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza relativi al 2013<sup>2</sup>:

- 789 pratiche per la variazione dei nuclei di assegnatari (nascite, decessi, matrimoni, ampliamenti);
- 87 autorizzazioni per richieste di ospitalità temporanee presso nuclei famigliari di utenti;
- 6.163 pratiche per la verifica dei requisiti soggettivi;
- 5.084 registrazioni di contratti;
- 5.865 pratiche per la verifica dei redditi di anni pregressi.

## 9.6 I CONTRATTI DEL SERVIZIO AGENZIA CASA

Per quanto concerne gli alloggi di proprietà di privati gestiti nell'ambito del Servizio Agenzia Casa, al 31/12/2013 sono in corso:

- 87 contratti "modulo emergenza abitativa", rivolti a utenti dei Comuni o seguiti dai servizi sociali;
- 133 contratti "modulo locazioni terremoto – ordinanza n. 25/12": si tratta di affitti economicamente coperti dalla Regione Emilia-Romagna rivolti a utenti con abitazione inagibile a causa del sisma 2012.

## 9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

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

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

Gli utenti ACER godono di:

- un canone di locazione rivisto annualmente alla luce delle eventuali variazioni di reddito percepito dall'utente;
- un contratto di locazione di durata triennale, ma rinnovato tacitamente finché l'utente dimostra di conservare i requisiti necessari.

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

Le tabelle seguenti rappresentano l'articolazione delle fasce di canone, con dati riferiti al 31 dicembre 2013. Le sottofasce costituiscono ulteriori e più precise suddivisioni sulla base di differenti e progressivi valori dei redditi presentati (modelli ISE/ISEE).

<sup>2</sup> Il dato è relativo al 31/10/2013.

**FASCIA CANONE 1**

Area di accesso in fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	2.204	38,1	4.370,1
b	1.432	105,1	12.878,1
<b>Totale fascia 1</b>	<b>3.636</b>	<b>€ 64,5</b>	<b>€ 7.720,9</b>

**FASCIA CANONE 2**

Area di accesso diversa dalla fascia di protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	1.187	148,8	16.784,2
b	765	181,1	20.030,7
<b>Totale fascia 2</b>	<b>1.952</b>	<b>€ 161,4</b>	<b>€ 18.056,5</b>

**FASCIA CANONE 3**

Area di permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	429	298,4	29.086,2
b	79	332,4	35.360,7
c	21	375,5	40.280,1
<b>Totale fascia 3</b>	<b>529</b>	<b>€ 306,5</b>	<b>€ 30.467,6</b>

**FASCIA CANONE 4**

Area di decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
a	34	401,2	49.551,9
b	6	297,3	435,2
<b>Totale fascia 4</b>	<b>40</b>	<b>€ 385,6</b>	<b>€ 42.771,8</b>

**FASCIA CANONE 5**

Redditi non presentati

	n. casi	Media canone	Media ISEE
<b>Totale fascia 5</b>	<b>23</b>	<b>€ 385,6</b>	<b>/</b>

**FASCIA CANONE 6**

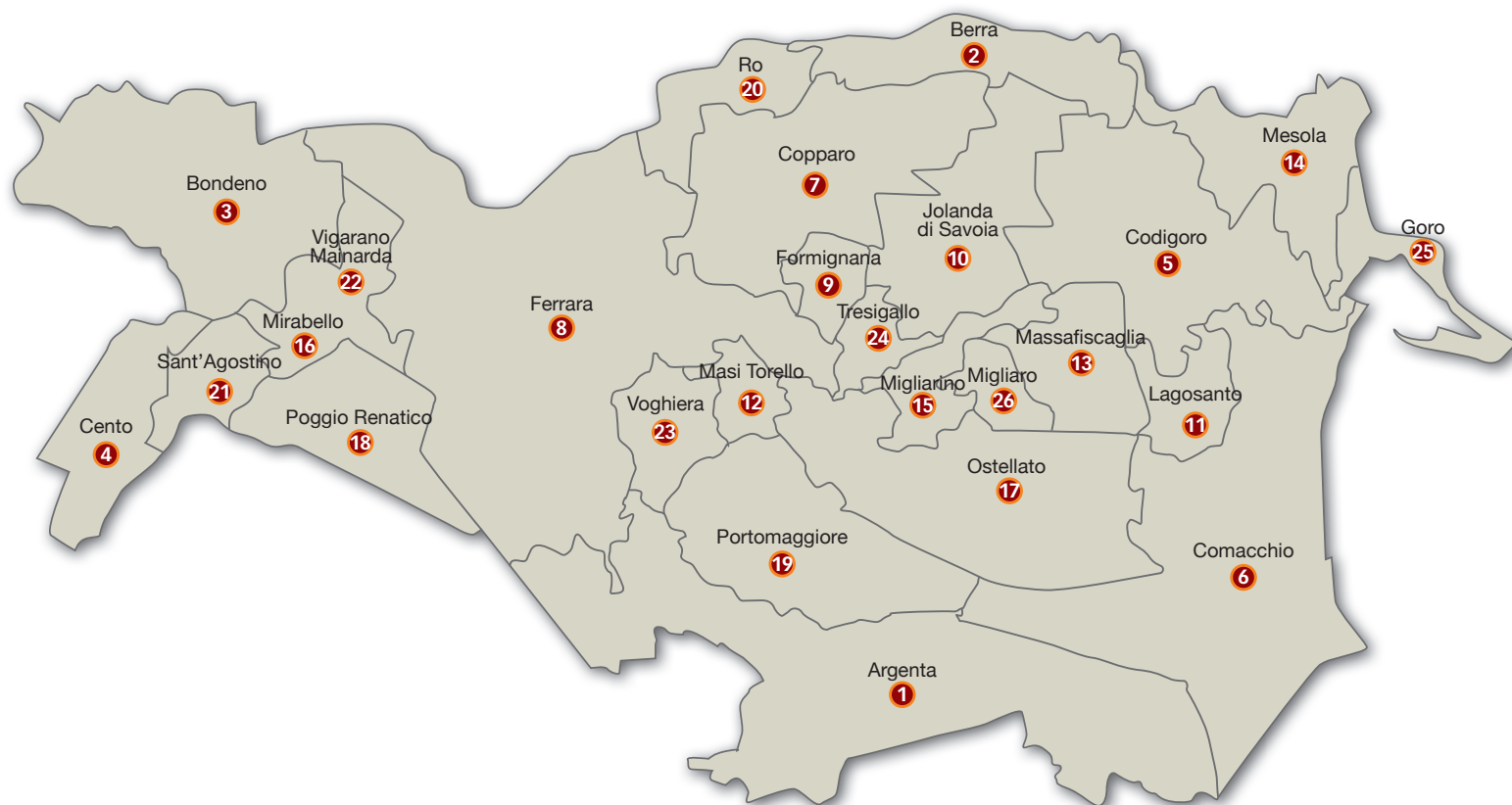
Occupanti senza titolo

	n. casi	Media canone	Media ISEE
<b>Totale fascia 6</b>	<b>4</b>	<b>€ 505,5</b>	<b>/</b>

**TOTALI**

	n. casi	Media canone
<b>Totali</b>	<b>6.184</b>	<b>€ 119,2</b>



**Il canone medio (esclusi gli oneri e le fasce maggiorate) suddiviso per Comune****1 Argenta**

Canone medio &gt; Euro 127,55

**2 Berra**

Canone medio &gt; Euro 125,67

**3 Bondeno**

Canone medio &gt; Euro 116,17

**4 Cento**

Canone medio &gt; Euro 106,96

**5 Codigoro**

Canone medio &gt; Euro 129,58

**6 Comacchio**

Canone medio &gt; Euro 110,53

**7 Copparo**

Canone medio &gt; Euro 108,13

**8 Ferrara**

Canone medio &gt; Euro 118,46

**9 Formignana**

Canone medio &gt; Euro 148,29

**10 Jolanda di Savoia**

Canone medio &gt; Euro 117,37

**11 Lagosanto**

Canone medio &gt; Euro 125,40

**12 Masi Torello**

Canone medio &gt; Euro 152,29

**13 Massafiscaglia**

Canone medio &gt; Euro 137,10

**14 Mesola**

Canone medio &gt; Euro 122,14

**15 Migliarino**

Canone medio &gt; Euro 127,04

**16 Mirabello**

Canone medio &gt; Euro 155,46

**17 Ostellato**

Canone medio &gt; Euro 121,45

**18 Poggio Renatico**

Canone medio &gt; Euro 109,37

**19 Portomaggiore**

Canone medio &gt; Euro 119,47

**20 Ro**

Canone medio &gt; Euro 129,69

**21 Sant'Agostino**

Canone medio &gt; Euro 161,37

**22 Vigarano Mainarda**

Canone medio &gt; Euro 151,97

**23 Voghiera**

Canone medio &gt; Euro 160,07

**24 Tresigallo**

Canone medio &gt; Euro 116,06

**25 Goro**

Canone medio &gt; Euro 111,89

**26 Migliaro**

Canone medio &gt; Euro 112,73

**Media provinciale**

Canone medio &gt; Euro 119,22

ACER propone inoltre alloggi con **canone moderato**: si tratta di un canone ridotto, sia rispetto a quello di mercato sia al concordato, 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": a fronte della garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico, viene concordato con i proprietari privati uno "sconto" sul canone che varia tra il 20% ed il 30% del canone concordato;
- » gli alloggi ERS di Via Gustavo Bianchi a Ferrara (è in corso di realizzazione: i canoni verranno fissati al massimo al 70% del canone concordato).

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

## 9.8 MOROSITÀ

Le attività amministrative che si presentano di seguito riguardano l'impegno di ACER per il recupero delle morosità, ossia delle spese (canone di affitto, quote condominiali, spese di manutenzione e altro) non pagate dagli utenti. I dati fanno riferimento al 2013.

### Attività amministrativa

ACER investe in modo significativo nell'attività di gestione personalizzata della morosità, con l'obiettivo di evitare da un lato che raggiunga livelli elevati, e dall'altro di arrivare all'avvio di azioni legali di fronte a situazioni meritevoli di attenzione. In questo percorso è importante il raccordo sistematico con i Comuni e i vari settori dei servizi sociali. Si tratta di un'attività impegnativa (come mostrano i dati riportati di seguito), ma che consente sia di recuperare cifre anche significative in tempi contenuti, sia di salvaguardare "il bene casa" per i nuclei o soggetti più disagiati. Nel corso dell'anno:

- » sono state spedite 1.195 diffide;
- » sono state concesse 565 dilazioni (in totale le dilazioni attive, anche da anni precedenti, sono 648);
- » sono stati effettuati 2.192 contatti (sia telefonici sia di persona) con utenti morosi;
- » si è deciso di chiudere la fase amministrativa del recupero crediti e avviare l'azione legale per 118 posizioni.

Dilazioni in essere					
	1° trim	2° trim	3° trim	4° trim	
Ferrara	258	420	343	401	n. 94 annullate a gennaio 2013 perché non rispettate
Provincia	189	128	236	247	
<b>Totale</b>	<b>447</b>	<b>548</b>	<b>579</b>	<b>648</b>	

**Attività legale**

Qualora le iniziative della fase amministrativa non sortiscano effetti, ACER avvia i percorsi legali previsti dalla normativa vigente.

Nel corso dell'anno:

- » sono stati recuperati 30 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui 12 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani);
- » sono stati disposti 182 rinvii di sfratti, relativi a 164 posizioni;
- » sono stati avviati 60 nuovi decreti ingiuntivi (35 a Ferrara e 25 in Provincia);
- » sono stati ottenuti 69 titoli esecutivi;
- » sono stati avviati 22 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito 13 azioni legali;
- » sono state affidate a società di recupero crediti esterne 61 posizioni di utenti sfrattati o usciti, per i quali è risultato infruttuoso il recupero ordinario o giudiziale;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di 61 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 345.000 euro.

**9.9 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO**

Le tabelle seguenti riportano in sintesi i dati relativi alle richieste di pronto intervento pervenute e alla loro soddisfazione nel corso dell'anno 2013.

*Richieste pervenute*

**3290**

*Numero richieste ammissibili*

**2910**

*Numero richieste respinte*

**380**

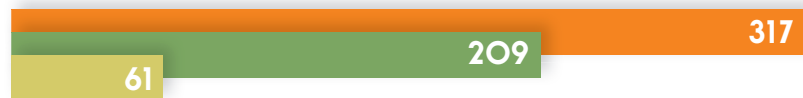
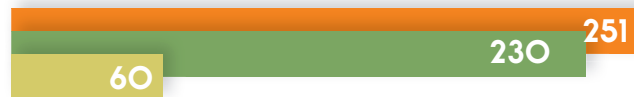
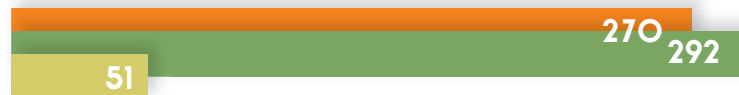
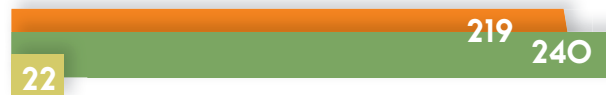
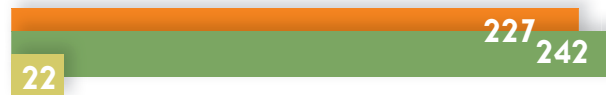
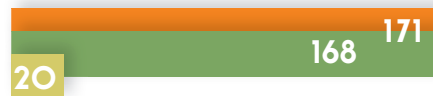
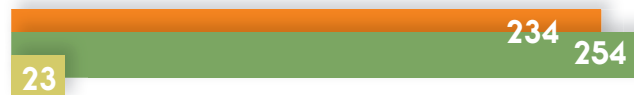
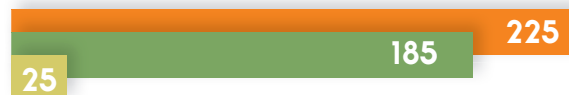
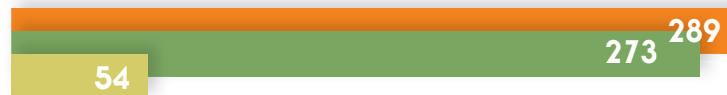
*Numero richieste eseguite*

**2834**

SERVIZIO  
DI PRONTO  
INTERVENTO  
2013

**RIPARTIZIONE  
MENSILE  
DELLE RICHIESTE  
DI PRONTO  
INTERVENTO**

- AMMISSIBILI
- ESEGUITE
- RESPINTE

**GENNAIO****FEBBRAIO****MARZO****APRILE****MAGGIO****GIUGNO****LUGLIO****AGOSTO****SETTEMBRE****OTTOBRE****NOVEMBRE****DICEMBRE**

### Tipologia delle richieste d'intervento concluse nel 2013

Tipologia	percentuale
Edile	40,7%
Elettrico	2,1%
Idrotermosanitario	52,2%
Infissi	5%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>



## 9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

Ascoltare il cittadino, spiegargli i servizi offerti in linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano gli elementi qualitativi sui quali l'ACER si basa nelle comunicazioni e nelle relazioni con i clienti.

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

Durante il 2013 i **contatti con l'utenza** (numero di persone allo sportello e telefonate al numero del servizio clienti) sono stati complessivamente 13.965 (il circa il 70% in più rispetto al 2012). La media mensile è stata di circa 1.164 contatti (contro i 672 del 2012).

I motivi di questa "esplosione" dell'afflusso sono da ricercarsi:

- » nell'incremento dell'attività di gestione diretta (si è passati da 1.632 contatti nel 2012 a 2.506 nel 2013);
- » nell'incremento delle problematiche manutentive (685 contatti nel 2012 contro i 1135 nel 2013).
- » nel perdurare della crisi economica, con maggiori richieste riguardanti argomenti legati alle spese per la conduzione dell'alloggio (richieste di notizie sui canoni da 515 nel 2012 a 957 nel 2013, sui servizi da 213 a 472, sui redditi da 724 a 1.301, sulla morosità da 680 a 1.550).

Va inoltre evidenziata una tendenza crescente degli utenti a rivolgersi allo sportello ACER per richieste di varia natura, non sempre di stretta attinenza con l'ambito di attività dell'Azienda (795 contatti nel 2012 contro i 1.061 nel 2013). Nel 2013 l'attività di **sportello** ha impegnato a tempo pieno, nei giorni di apertura al pubblico, due operatori (uno per il pubblico e uno per le telefonate). Nel 2013 le **telefonate arrivate al numero del servizio clienti** (0532/230377) sono state 18.793; di queste, 6.906 sono state servite in tempo reale (circa il 37%). Va quindi dato atto di un miglioramento del servizio di risposta, grazie a correttivi dell'organizzazione, a fronte di un incremento notevolissimo delle telefonate.

Tale risultato migliora ulteriormente se si tiene conto che anche i messaggi lasciati in segreteria telefonica vengono gestiti in modo sistematico.

Nel 2013 il pubblico che ha avuto **accesso alla sede** è stato di 7.059 persone, contro le 5.287 del 2012.

Nel 2013 le telefonate arrivate al **centralino** sono state 21.922.

Per il 2014 è in corso la riorganizzazione dell'ufficio, con la sperimentazione di nuove soluzioni sia organizzative sia di riorganizzazione degli spazi dedicati ad accogliere l'utenza.

### Le attività di sportello manutenzione e numero verde

Durante il 2013 il numero verde ha ricevuto 9.460 telefonate (nel 2012 erano state 9.541), di cui 7.551 sono state servite (una risposta pari a circa l'80%) grazie a due operatori dedicati. Il dato è in linea con le rilevazioni del 2012.

L'attività di back office comprende inoltre 419 persone ricevute da operatori, 544 telefonate servite, 103 problematiche gestite con diversi input (email, rapporti tecnici, altro). In linea di massima, rispetto al 2012 si registra un incremento nelle telefonate, dovuto all'utilizzo improprio di questo canale di comunicazione da parte dell'utenza, che dovrebbe rivolgere al numero verde le richieste ordinarie.

Attività di sportello e numero verde	Numero di contatti
Telefonate ricevute dal numero verde	9.460 (di cui 7.551 servite)
Persone ricevute dall'operatore in back office	419
Telefonate servite dall'operatore in back office	544
Problematiche gestite in back office con diverso input (e-mail, rapportini tecnici, altro)	103

## 9.11 LE ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E RELAZIONE

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

Gli strumenti dedicati sono il **periodico quadrimestrale "La CASA"** e l'**allegato alla bolletta-fattura** inviata mensilmente agli inquilini.

Va poi ricordato il **sito aziendale** [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it), recentemente rivisitato in funzione della tipologia di pubblico che si rivolge ad ACER. Ultimo per nascita è lo spazio su **facebook**, per non trascurare la possibilità di interscambio con gli utenti attraverso le nuove forme di comunicazione web.

Tra le iniziative atte a favorire i rapporti di vicinato (nonché utili a ridurre le conflittualità) ACER promuove e sostiene la **Festa dei vicini**. Ormai da dieci anni, in concomitanza con la "giornata europea dei vicini" (fine maggio), si tengono vari momenti conviviali in singoli fabbricati o anche nei quartieri dove maggiore è la presenza di alloggi di edilizia pubblica. Nel 2013 si sono organizzate 7 feste in luoghi diversi di Ferrara, ed altre due ad Ostellato e Comacchio.

## 9.12 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale e di risoluzione dei conflitti riveste un ruolo fondamentale per facilitare la convivenza in ambito condominiale. ACER svolge il servizio avvalendosi di mediatori professionisti attraverso una convenzione con la cooperativa sociale Camelot.

Il principale progetto in corso riguarda il progetto di accompagnamento per gli inquilini dei 76 nuovi alloggi del quartiere Barco, a Ferrara.

Dopo la fase di accompagnamento dell'inquinato nel nuovo contesto abitativo, l'attività sperimentale – che ha preso avvio a settembre 2013 – proseguirà nel 2014 con l'obiettivo di offrire un servizio di prossimità.

I mediatori saranno infatti impegnati in diverse attività a supporto della coesione socio-abitativa, tra le quali:

- ▶ attività di ascolto e informazione, fornendo micro-servizi a supporto delle problematiche quotidiane e nell'espletamento di pratiche burocratiche e



nella compilazione di documenti;

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



## 9.13 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

La percezione di qualità da parte dell'utenza è particolarmente importante per aiutare l'Azienda a migliorare i propri servizi e orientare al meglio le attività relazionali. Per queste ragioni ACER ha condotto nel corso del 2012 un'indagine di **customer satisfaction** su un campione rappresentativo dei propri utenti.

Il campione è stato scelto tenendo conto della fascia di reddito, del tipo di occupazione dell'assegnatario e della presenza di interventi di manutenzione sull'alloggio negli ultimi 2 anni. Il campione è stato contattato telefonicamente: di 700 assegnatari individuati, 291 hanno risposto all'indagine.

I quesiti posti al campione di assegnatari hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi di ACER.

Per ogni quesito è stato richiesto all'assegnatario di esprimere una valutazione in merito al livello di soddisfazione.

QUESITI	INTERVISTE		SODDISFAZIONE	
	realizzate	risposte	insoddisfatti	soddisfatti
1. Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio?	291	289	52	237
	100,0%	99,3%	18,0%	82,0%
2. Si ritiene soddisfatto delle condizioni del fabbricato in cui vive (dal punto di vista dello stato di manutenzione, dell'igiene, della sicurezza)?	291	291	125	166
	100,0%	100,0%	43,0%	57,0%
3. Si ritiene soddisfatto dell'informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) fornisce per educare gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?	291	288	45	243
	100,0%	99,0%	15,6%	84,4%
4. Si ritiene soddisfatto della chiarezza/trasparenza dei documenti di rendicontazione delle spese relative ai servizi condominiali?	291	275	38	237
	100,0%	94,5%	13,8%	86,2%
5. Si ritiene soddisfatto del servizio reso dall'amministratore del fabbricato?	291	247	90	157
	100,0%	84,9%	36,4%	63,6%
6. Si ritiene soddisfatto della cortesia e della competenza del personale ACER? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste)	291	283	22	261
	100,0%	97,2%	7,8%	92,2%
7. Si ritiene soddisfatto del livello dei servizi offerti da ACER (per le richieste di informazioni, chiarimenti o per servizi di sportello)?	291	280	30	250
	100,0%	96,2%	10,7%	89,3%
8. Si ritiene soddisfatto della modalità con cui viene in contatto con il personale ACER? (telefono, risponditore automatico, accesso diretto...)	291	277	29	248
	100,0%	95,2%	10,5%	89,5%
9. Si ritiene soddisfatto della tempestività del Pronto Intervento manutentivo?	291	272	108	164
	100,0%	93,5%	39,7%	60,3%
10. Si ritiene soddisfatto del livello dei lavori di manutenzione fatti sia all'interno che all'esterno del suo alloggio?	291	276	11	165
	100,0%	94,8%	40,2%	59,8%
11. Considerando tutte le attività di ACER Ferrara nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto?	291	289	34	255
	100,0%	99,3%	11,8%	88,2%



Dal quadro d'insieme si può rilevare come l'utenza abbia riconosciuto un significativo grado di performance positiva per quanto concerne:

- » la cortesia e la competenza del personale ACER;
- » le modalità di contatto e relazione;
- » i servizi offerti a fronte di richieste di informazioni, chiarimenti e il servizio di sportello;
- » la chiarezza e trasparenza dei documenti di rendicontazione spese per i servizi condominiali.

Gli utenti hanno al contrario individuato come insoddisfacenti le seguenti tematiche:

- » condizioni dei fabbricati
- » attività di manutenzione
- » tempestività di intervento per richieste di manutenzione
- » servizi resi dall'amministratore del condominio o fabbricato



## 10

## ACER PER LA COLLETTIVITÀ

L'attività che ACER svolge non risponde solamente ai bisogni manifestati dalla propria utenza o dagli enti soci, ma ha ricadute positive sull'intera collettività che vive nel bacino geografico di riferimento per l'Azienda.

Attraverso le sue scelte strategiche infatti ACER può incidere su tematiche ambientali, sociali ed economiche che riguardano tutta la cittadinanza.



## 10.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA



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

### **Politica ambientale e gestione dei cantieri**

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

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



### **Politica energetica, nuove costruzioni e ristrutturazioni**

ACER è accreditata presso l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG) come "società di servizi energetici" ESCO.

L'Azienda promuove interventi di riqualificazione impiantistica con finalità di risparmio energetico nell'ambito dell'edilizia residenziale, la cui tipologia rientra ai sensi del DM 2 luglio 2004 e dà diritto al rilascio di Titoli di Efficienza Energetica (certificati bianchi).

ACER utilizza uno specifico approccio fortemente orientato al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>, al comfort abitativo e alla sicurezza. Snodo fondamentale dell'attività di progetto è la diagnosi energetica, che comprende l'analisi dell'edificio, l'individuazione degli interventi di efficientamento, la stima economica e la stima di rientro dall'investimento.

Per quanto riguarda le nuove costruzioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe A. Tra le strategie di intervento sui nuovi edifici, ricordiamo: involucri esterni ad alta efficienza, impianto termico centralizzato con contabilizzazione autonoma, centrale termica per gruppi di edifici predisposta per divenire "polo tecnico" di comparto, caldaie modulari a condensazione con basse temperature di mandata e alta efficienza ad ogni regime, impianto per la ventilazione forzata con recuperatori di calore, pannelli solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria, interventi di risparmio idrico (sciacquoni dei bagni con doppio pulsante, riduttori di flusso nei rubinetti, impianti per il recupero delle acque meteoriche per l'irrigazione dei giardini ove opportuno), interventi per la messa in sicurezza.

Per quanto riguarda le ristrutturazioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe B. Tra le strategie di intervento per le ristrutturazioni, ricordiamo: coibentazione degli involucri esterni, sostituzione della caldaia e inserimento di contabilizzazione autonoma dove è presente il riscaldamento centralizzato, centralizzazione dell'impianto con contabilizzazione separata dove sono presenti caldaie autonome.



### **Campagna promozionale**

Nel 2012 ACER ha realizzato una campagna per promuovere presso i propri utenti i valori della sostenibilità ambientale e del risparmio energetico. La campagna ha visto la realizzazione dell'opuscolo "La coccinella e la formica", distribuito attraverso il punto accoglienza, lo sportello clienti e inserito nel kit di benvenuto per i nuovi assegnatari.

Inoltre, la festa dei vicini è stata dedicata ai temi del consumo virtuoso, in collaborazione con Hera e con il consorzio Cadf, attraverso l'allestimento di isole ecologiche per la raccolta differenziata dei rifiuti, l'organizzazione di laboratori per i bambini e la distribuzione di materiale informativo. Viene infine utilizzata la bolletta-fattura come veicolo di comunicazione con tutti gli inquilini, anche ai fini della promozione di comportamenti virtuosi.

### ***Veicoli a metano***

ACER possiede 7 auto aziendali. Nel corso del 2013 è stato intrapreso un processo di rinnovamento del parco mezzi in un'ottica di maggiore sostenibilità ambientale, attraverso l'acquisto di 2 auto a metano.

## **10.2 L'IMPATTO SOCIALE**

### ***Effetto calmiera sui canoni di mercato***

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

### ***Attività rivolte alla collettività***

L'intervento di riqualificazione del quartiere Barco di Ferrara è stato portato avanti da ACER con una particolare attenzione agli aspetti comunicativi e relazionali.

In occasione del Convegno di presentazione dell'intervento "Le nuove abitazioni del quartiere Barco", tenutosi a Ferrara il 28 gennaio 2013, è stata inaugurata la mostra "Barco Quartiere Rinnovato".

Inoltre, in occasione della Festa dei vicini, ACER stimola le relazioni e l'integrazione tra gli utenti e i residenti del quartiere.

### ***Riqualificazione degli spazi urbani***

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

Nell'ambito dell'intervento di Riqualificazione del quartiere Barco a Ferrara, che ha visto la realizzazione di 76 nuovi alloggi, sono stati individuati spazi (per circa 360 mq) per l'attivazione di servizi di quartiere (tra cui servizi di assistenza e sanitari, generici servizi alla persona e attività culturali e associative).

### ***La collaborazione con l'Università di Ferrara***

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

### ***Il contributo attraverso la fiscalità***

ACER contribuisce alla collettività anche attraverso la fiscalità.

	<b>2012</b>	<b>2013 (assestato)</b>
Imposte indirette (registro, bollo, Iva indetraibile, IMU, TARES, ecc.)	1.170.059 euro	1.200.500 euro
Imposte dirette (IRES, IRAP)	299.675 euro	300.000 euro



11

## ACER PER I DIPENDENTI

Il personale di ACER rappresenta la principale risorsa per l'Azienda. La sua valorizzazione, formazione e incentivazione rappresenta un impegno costante per qualificare l'intero sistema di attività, relazioni e reputazione che ACER sostiene. L'efficienza del capitale umano di ACER è uno dei fiori all'occhiello aziendali: infatti, il rapporto tra dipendenti e alloggi gestiti è il più basso della Regione, con una proporzione di circa 139 alloggi per ciascun dipendente.



## 11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

ACER conta 50 dipendenti a tempo pieno e 1 part time. L'assetto complessivo, nonostante alcune sostituzioni, è rimasto identico al 2012. Le donne costituiscono circa il 60% del personale.

Qualifiche	n. dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Dirigenti	2	2	0
Quadri	5	2	3
Funzionari/geometri	18	8	10
Personale amministrativo	25	8	17
<b>Parziale</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
part time	1		1
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>31</b>

### Distribuzione dei dipendenti per età e sesso

	20-24 anni		30-34 anni		35-39 anni		40-44 anni		45-49 anni		50-54 anni		55-59 anni		60-64 anni	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale											1		1			
Qualifica non dirigenziale	1		1	2	2	5	3	6	3	4	4	6	3	4	1	4
<b>Totale</b>	<b>1</b>		<b>3</b>		<b>7</b>		<b>9</b>		<b>7</b>		<b>11</b>		<b>8</b>		<b>5</b>	

### Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	scuola dell'obbligo		diploma		laurea	
	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale					2	
Qualifica non dirigenziale	1	1	10	20	7	10
<b>Totale</b>		<b>2</b>		<b>30</b>	<b>19</b>	

**Distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio**

	tra 0 e 5 anni		tra 6 e 10 anni		tra 11 e 15 anni		tra 16 e 20 anni		tra 21 e 25 anni		tra 26 e 30 anni		tra 31 e 35 anni		tra 36 e 40 anni	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale	1		1													
Qualifica non dirigenziale	3	4	2	2	6	6	3	5	1	1	2	3	1	6		4
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>		<b>5</b>		<b>12</b>		<b>8</b>		<b>2</b>		<b>5</b>		<b>7</b>		<b>4</b>	

**Distribuzione dei dipendenti per tipologie contrattuali**

	Tempo indeterminato		Tempo determinato		Part time	
	U	D	U	D	U	D
Personale dirigente CCNL dei dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità	1		1			
Personale non dirigente CCNL Federcasa	15	29	3	1		1
Totale		45		5		1

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

	Uomini	Donne
Direttore	1	-
Ufficio Affari Generali	1	3
Ufficio Sistemi Informatici		2
Ufficio Clienti/Legale	2	12
Ufficio Economico	4	10
Servizio Tecnico	12	4

**11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE**

Confrontando il 2013 con gli anni precedenti, notiamo un incremento delle ore lavorate, con un corrispondente calo delle assenze, soprattutto per malattia (con un calo netto rispetto al 2011) e per motivi particolari (in particolare rispetto al 2012).

Anni	2011	2012	2013
Ore lavorate	75.323,00	75.587,00	76.744,00
Assenze per malattia (ore)	3.815,00	2.375,00	2.275,00
Assenze per particolari motivi (ore)	467,00	698,00	330,00
Assenze per maternità (ore)	1.878,00	917,00	1.863,00
Assenze legge 104 (ore)	682,00	827,00	798,00





# 12 ACER E IL SISMA 2012





## 12.1 LA MESSA IN SICUREZZA

Nei giorni immediatamente successivi agli eventi sismici si è dovuto intervenire in tutte quelle situazioni di rischio, anche solo potenziale, con interventi di somma urgenza. Per questa attività di messa in sicurezza erano stati stanziati a bilancio circa 450 mila euro, interamente utilizzati per interventi su 183 unità immobiliari.

Sono inoltre state redatte le perizie statiche per ogni struttura che presentasse delle pericolosità (70), alloggiare le persone sfollate, provveduto allo sgombero di masserizie, verificata la sicurezza degli ascensori (80). Le somme stanziata a bilancio, pari ad euro 70.000, sono state interamente utilizzate.



## 12.2 GLI INTERVENTI DI RECUPERO DI ALLOGGI O FABBRICATI LESIONATI

Con ordinanza n. 49 del 2 ottobre 2012 del Commissario Delegato regionale veniva emanato il programma di ripristino, riparazione e potenziamento del patrimonio ERP, con il quale si prevede di intervenire su **325 alloggi**, ubicati nei Comuni del "cratere" sismico, classificati con **danni di tipo B e C** (temporaneamente e parzialmente inagibili), per una somma complessiva a carico regionale di **2.730.000 euro**.

La stima dei danni alle unità immobiliari classificate E ammonta a 1,1 milioni di euro, mentre per gli alloggi classificati A si stimano danni per 1 milione di euro.

## 12.3 L'ALLOGGIAMENTO DEGLI SFOLLATI

Con l'ordinanza n. 25 del 14 agosto 2012, il Commissario straordinario ha impartito le modalità ed i criteri per l'assegnazione degli alloggi a favore dei cittadini le cui abitazioni sono state interessate dagli eventi sismici del 20 e 29 maggio 2012, stanziando le relative risorse.

Tutti i Comuni del "cratere" si sono convenzionati con ACER per la gestione del progetto. L'Azienda ha messo a disposizione il proprio **servizio di Agenzia** per il reperimento degli alloggi dai privati, la formulazione delle graduatorie degli aspiranti all'alloggio, la gestione del sistema di garanzie previsto dall'ordinanza (polizze fidejussorie, contratto tipo, verbali di consegna alloggi, ecc.).

# CONCLUSIONI



In queste pagine abbiamo ripercorso insieme chi siamo, cosa facciamo, ma soprattutto “come” lavoriamo: questo primo bilancio di sostenibilità vuole dichiarare il nostro impegno nei confronti di tutti i soggetti coinvolti nella nostra attività, e del territorio che ci ospita.

Abbiamo avuto l’occasione di guardarci dall’esterno, attraverso uno sguardo diverso, quello dei nostri soci istituzionali, dei nostri utenti, dei cittadini, dei dipendenti. Dal loro punto di vista abbiamo osservato la nostra organizzazione e i nostri servizi, e questo ci ha aiutato a continuare a interrogarci sul ruolo che può avere la nostra presenza in questo territorio.

Abbiamo imparato molto da questa esperienza: questo bilancio di sostenibilità è per noi al tempo stesso un traguardo e un punto di partenza, perché conoscerci meglio significa anche capire come possiamo migliorare.

Per questo abbiamo intenzione di tornare a scegliere questo percorso con una maggiore consapevolezza, il prossimo anno, mettendo a frutto tutto quello che anche voi, in questo nuovo dialogo, potrete insegnarci.



Sede legale e amministrativa  
Corso Vittorio Veneto, 7  
41121 Ferrara

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

Coordinamento  
**Angela Molossi**

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

Editing  
**Poleis Consulting Srl, Modena**

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

Foto  
**Le foto della copertina, di pagina 6, 7 in basso,**  
**9 in basso, 17, 18, 23, 26, 32, 37, 45 in alto, 47, 50, 51, 53, 54, 57, 58, 59 in basso**  
**sono di Marco Caselli Nirmal**  
**Le foto di pagina 7 in alto, 8, 9 in alto,**  
**12, 14, 16, 24, 30, 31, 59 in alto**  
**sono di Marco Cenacchi (ACER Ferrara)**

Stampa  
**SATE Industria Grafica - Ferrara**



