

# BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2018  
2019





Editing: **Poleis Soc. Coop.** - Ferrara

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

Foto: **Marco Caselli Nirmal** - ACER Ferrara

Stampa: **Grafiche Baroncini** - Imola - (Bo)

# O1

## L'AZIENDA

### 1.1 CHI SIAMO

ACER Ferrara (Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Ferrara) nasce per effetto della Legge Regionale 24/2001, 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 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.

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

### 1.2 COSA FACCIAMO

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

ACER svolge inoltre attività aggiuntive di:

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

## 1.3 GLI OBIETTIVI

Il biennio 2018-2019 ha visto ACER Ferrara perseguire progetti già avviati e intraprendere nuove sfide:

- » Consolidamento degli Sportelli decentrati presso le sedi di 14 Municipi, migliorando il servizio verso l'utenza ERP anziana o fragile.
- » Consolidamento, da gennaio 2018, della presenza di operatori ACER presso il Portierato Sociale del Barco in grado di offrire un servizio di prossimità e di attuare progetti di socializzazione e di ascolto a favore dei residenti, in sinergia con le associazioni del quartiere.
- » Investimenti sull'offerta di immobili per studenti: a ottobre 2018 è stato inaugurato il nuovo Studentato di via Beethoven.
- » Comparto immobiliare ERS Le Corti di Medoro: 188 alloggi in affitto e in vendita, 3.000 metri quadri di spazi dedicati ai servizi. Uno dei più significativi interventi di rigenerazione urbana a livello nazionale.
- » Impegno aziendale per migliorare e incrementare la gestione di tipo condominiale nei fabbricati interamente in locazione.
- » Riduzione del numero degli alloggi vuoti da mantenere. Grazie ad una imponente ricognizione delle economie derivanti da pregresse leggi di finanziamento, è stato possibile attivare risorse aggiuntive che hanno permesso di aumentare sia la manutenzione straordinaria che il recupero alloggi vuoti.
- » Massimizzazione dell'uso delle risorse disponibili, diversificando le fonti di entrata e dando ai Comuni maggiori servizi nella gestione del Patrimonio e dell'utenza.



## 1.4 GLI ORGANI SOCIETARI

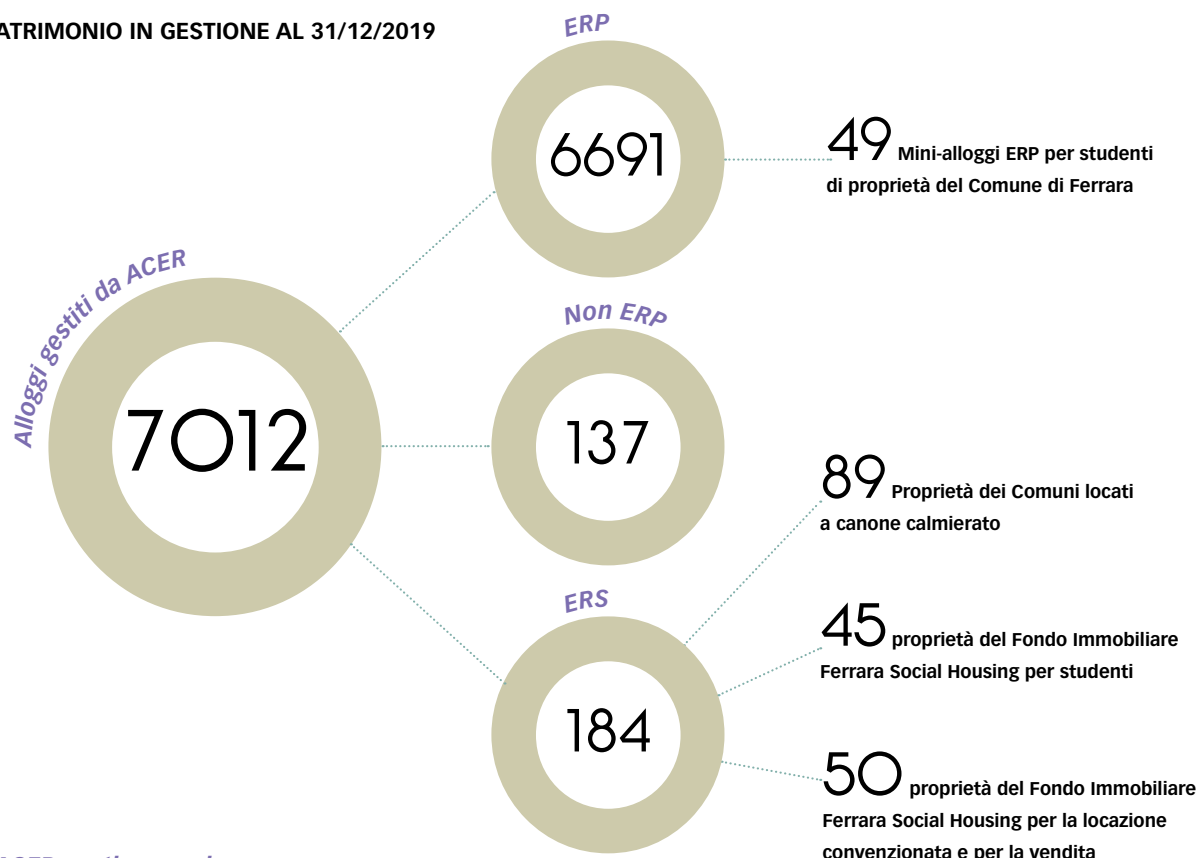
- » La Conferenza degli Enti
- » Il Consiglio di Amministrazione
- » Il Presidente
- » Il Collegio dei Revisori dei Conti

## 1.5 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

A luglio 2018 l'Azienda ha ottenuto la nuova certificazione di Qualità dall'ente certificatore Bureau Veritas Italia, secondo lo standard di Qualità ISO 9001:2015.

## 1.6 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2019



ACER gestisce anche:

**Alloggi proprietà privata**

**70**

**Immobili ad uso non abitativo**

**59**

**Aree inedificate**

**11**

24 Proprietà di ACER  
33 Proprietà del Comune  
1 Proprietà privata

Proprietà di ACER

1 Proprietà del Fondo Immobiliare Ferrara Social Housing

# O2 ACER PER I SOCI

## 2.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

### Nuove costruzioni

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Bondeno <i>Quartiere del Sole</i>	36 alloggi <i>(Primo e secondo lotto conclusi, terzo lotto in corso)</i>	4.670.000,00 euro
<b>Totale</b>		<b>4.670.000,00 euro</b>

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 36.

### Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Ferrara	Nuova sede Polizia Municipale e delegazione comunale presso ex Palazzo degli Specchi (In corso)	3.990.100,00 euro
Cento	Completamento area Ex Stazione ed intervento di recupero fabbricato Ex Deposito Locomotive (In corso)	2.800.000,00 euro
Argenta	Nuovo plesso scolastico d'infanzia (Progetto)	3.100.000,00 euro
Voghiera	Ampliamento scuola elementare (Ultimato nel 2019)	300.000,00 euro
Bondeno	Recupero Casa Bottazzi (Progetto)	1.770.000,00 euro
Comacchio	Riqualificazione Viale Carducci (Progetto)	4.827.000,00 euro
Codigoro	Nuova RSA (Progetto)	5.768.506,00 euro
<b>Totale</b>		<b>22.555.506,00 euro</b>



### Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2018 e 2019 hanno riguardato complessivamente **132 alloggi**.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara Via Carlo Mayr 84	4 alloggi ( <i>In corso</i> )	400.000,00 euro
Ferrara Via Centoversuri 35	5 alloggi ( <i>In corso</i> )	195.000,00 euro
Ferrara Via Fiume 15-17-19	28 alloggi ( <i>In corso</i> )	1.844.542,23 euro
Ferrara DGR 1571	10 alloggi ( <i>Ultimato nel 2019</i> )	352.000,00 euro
Mesola Recupero "ex osteria gatto nero"	4 alloggi ( <i>Ultimato nel 2019</i> )	500.000,00 euro
LINEA B Prima annualità Vari Comuni della Provincia	8 alloggi ( <i>In corso</i> )	176.873,70 euro
LINEA B Seconda annualità Vari Comuni della Provincia	7 alloggi ( <i>Progetto</i> )	242.350,51 euro
Recupero alloggi DGR 1252/2018	30 alloggi ( <i>Ultimato nel 2018</i> )	874.827,17 euro
Ferrara Via Sirena 29-35, 37-4	8 alloggi ( <i>Ultimato nel 2019</i> )	837.760,00 euro
Ferrara Via Casazza 9,12,15-21	12 alloggi ( <i>In corso</i> )	924.000,00 euro
Ferrara Via Grosoli 37,38,13-19,14-20	16 alloggi ( <i>Progetto</i> )	923.532,79 euro
<b>Totale</b>		<b>7.270.886,40 euro</b>

## 2.2 MANUTENZIONE

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione di competenza economica degli esercizi 2018 e 2019:  
*Valori espressi in Euro*

VOCE DI COSTO	2018	2019
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	122.121	186.922
Manutenzione parti comuni condomini	107.898	117.765
Manutenzione guasti (pronto intervento)	920.000	935.654
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	1.735.124	1.852.715
Manutenzione straordinaria/programmata	1.373.928	1.214.446
Manutenzione alloggi e parti comuni non ERP di proprietà	111.227	85.042
Manutenzione alloggi e locali ERS/non ERP in gestione	28.558	28.594
<b>Totale</b>	<b>4.398.856</b>	<b>4.421.138</b>

## 2.3 CANONI

*Valori espressi in Euro*

CANONI DI LOCAZIONE	2018	2019
Canoni di locazione ERP	8.999.833	8.688.638
Canoni di locazione non ERP/ERS	932.887	985.769
<b>Totale</b>	<b>9.932.720</b>	<b>9.674.407</b>





## 2.4 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI



ATTIVITÀ DI  
GESTIONE DEI SERVIZI  
COMUNI NEI FABBRICATI  
A TOTALE PROPRIETÀ  
PUBBLICA



SERVIZIO  
DI AGENZIA  
PER LA CASA



SERVIZIO CASA



SERVIZIO DI VERIFICA  
IDONEITÀ ALLOGGIATIVA  
PER RICONGIUNGIMENTI  
FAMIGLIARI O RILASCIO  
TITOLI DI SOGGIORNO



ATTIVITÀ  
PATRIMONIALE PER  
CONTO TERZI



“SPORTELLO CASA”  
PRESSO I COMUNI



GESTIONE  
DEL FONDO SOCIALE  
EX LEGGE 431/1998  
E DI ALTRI FONDI RIVOLTI  
ALLA CITTADINANZA



PROGETTAZIONE  
TECNICA



LO SVINCOLO  
DELLE AREE PEEP

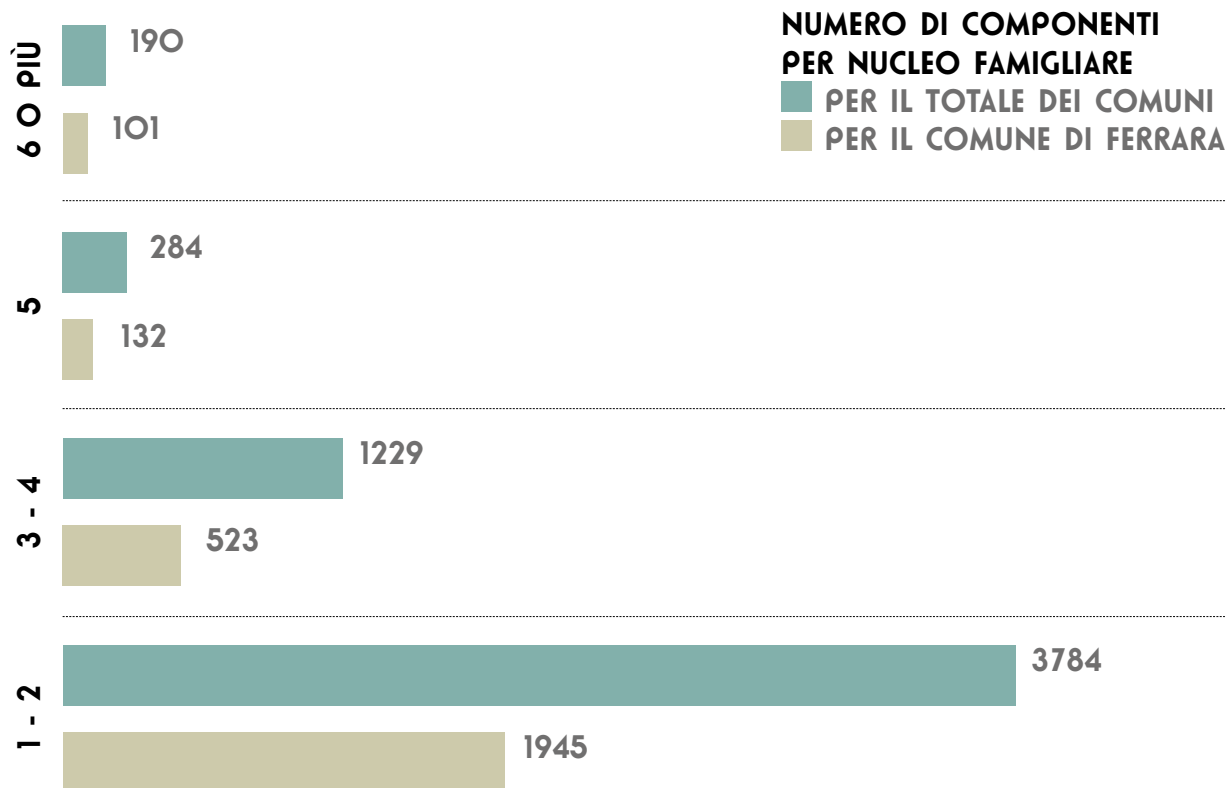


SERVIZIO  
DI VERIFICA PRATICHE  
EDILIZIE

# O3

## ACER PER GLI UTENTI

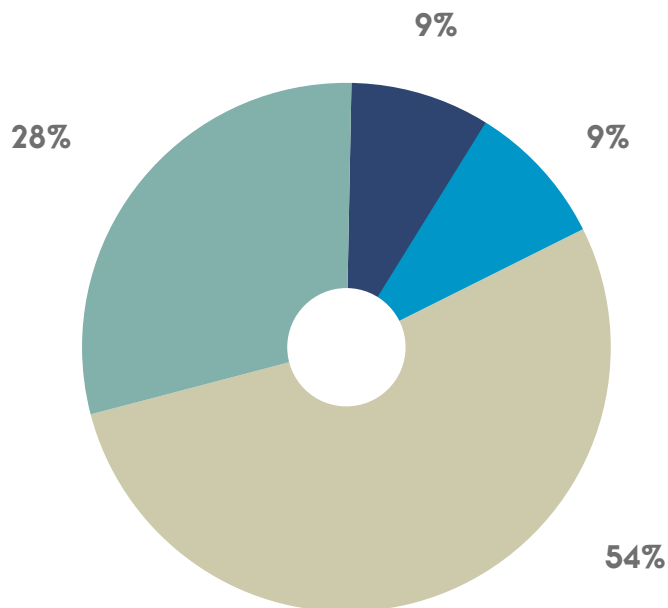
### 3.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA



## Fasce di età

### L'UTENZA SUDDIVISA PER FASCE DI ETÀ

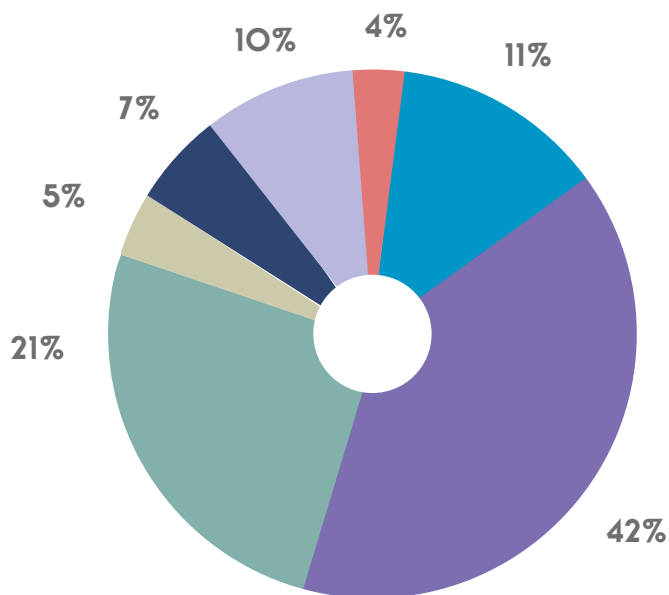
- BAMBINI 0-10
- RAGAZZI 11-18
- ADULTI 19-64
- ANZIANI OVER 65



## Il reddito del nucleo familiare

### L'UTENZA SUDDIVISA PER TIPOLOGIA DI REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE

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



### Italiani e stranieri negli alloggi ERP

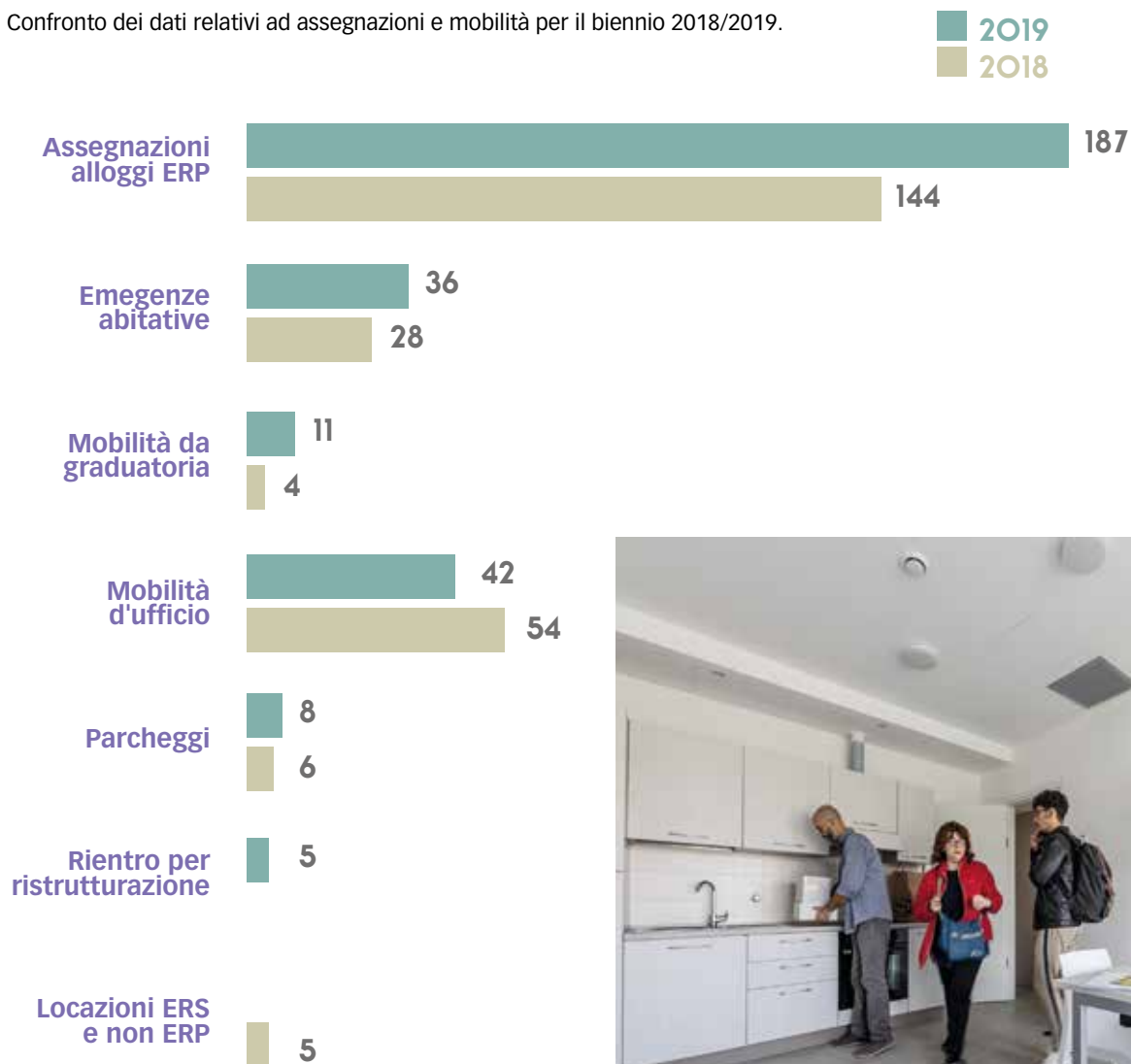
Anno	Alloggi locati	Utenti occupanti	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti*
			Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
2015	6.076	13.362	79	653	732	12%	285	2.713	2.998	22%	42
2016	5.984	13.360	87	682	769	13%	303	2.873	3.176	24%	26
2017	5.803	12.952	91	690	781	13%	303	2.884	3.187	25%	20
2018	5.627	12.535	91	700	791	14%	308	2.891	3.199	26%	20
2019	5.437	12.259	85	617	702	13%	296	2.473	2.769	23%	24

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



## 3.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ

Confronto dei dati relativi ad assegnazioni e mobilità per il biennio 2018/2019.



### 3.3 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza per il biennio 2018/2019:

Tipologia	2018 (n.)	2019 (n.)
Pratiche per variazione nuclei assegnatari (subentri, volture, ampliamenti, rinunce, decessi, abbandoni, ecc.)	518	495
Altre variazioni del canone di locazione (dati oggettivi, calo reddito, ricorsi, ecc.)	183	133
Autorizzazioni per ospitalità temporanee presso nuclei familiari di assegnatari	107	82
Richieste varie (copie contratti, attestazioni, nulla osta per voltura utenze)	88	85
Pratiche per verifica requisiti soggettivi	5.740	5.579
Registrazione contratti di locazione	4.260	4.562
Pratiche per contributi per l'affitto (su delega dei Comuni)	799	0

### 3.4 CANONE

Dal 01/10/2017, sono entrate in vigore nuove modalità di calcolo del canone di locazione degli assegnatari di alloggi ERP:

<b>FASCIA A PROTEZIONE</b>	ISEE < = 7.500 € Canone calcolato in % dell'ISEE (max 20%)
<b>FASCIA B ACCESSO</b>	ISEE < = 17.154 € Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con uno sconto fino ad un max del 50% in misura inversamente proporzionale al valore ISEE.
<b>FASCIA C PERMANENZA</b>	ISEE < = 24.016 € Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con una maggiorazione fino ad un max del 45% in misura direttamente proporzionale al valore ISEE
<b>FASCIA D DECADENZA</b>	ISEE > 24.016 € oppure decaduti oppure redditi non presentati oppure rifiuto della mobilità d'ufficio. Canone pari al canone oggettivo dell'alloggio con una maggiorazione compresa tra il 50% ed il 65% a seconda del Comune. In caso di decadenza per supero del reddito e/o del valore del patrimonio mobiliare per la permanenza, il canone di locazione è pari al canone concordato ex L. 431/1998

## 3.5 MOROSITÀ

### Attività amministrativa

Nel corso del biennio:

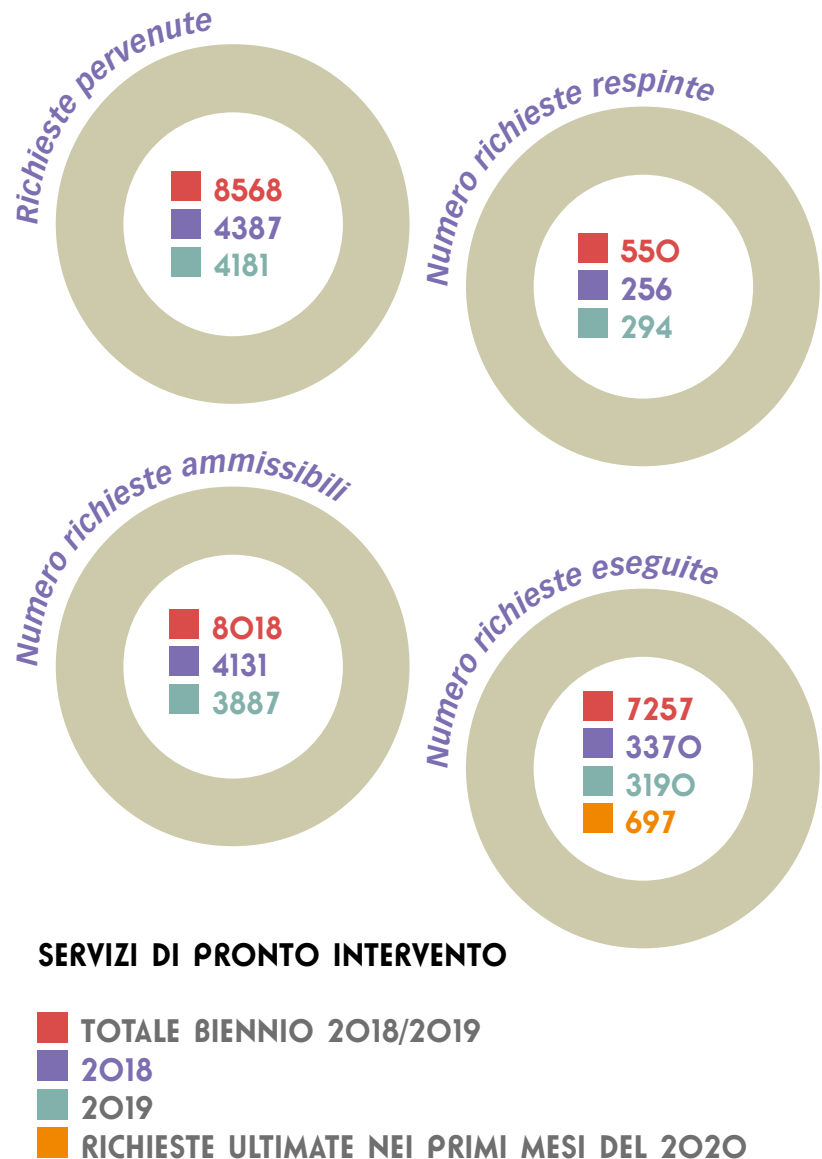
- » Inviati 1943 diffide (1053 nel 2018, 890 nel 2019)
- » Concesse 1.096 dilazioni (542 nel 2018, 554 nel 2019)
- » Effettuati 9.643 contatti con utenti morosi (4.490 nel 2018, 5.153 nel 2019)
- » Interrotta fase di recupero amministrativo per n.197 posizioni (80 nel 2018, 117 nel 2019).

### Attività legale

Nel corso del biennio 2018/2019:

- » sono stati recuperati 104 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui 54 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani) e 50 tramite ufficiale giudiziario (13 degli alloggi recuperati erano occupati da soggetti senza titolo).
- » sono stati disposti 225 rinvii di sfratti;
- » sono stati avviati 63 nuovi decreti ingiuntivi;
- » sono stati ottenuti 164 titoli esecutivi;
- » sono attivi 71 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito 8 azioni legali;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di 194 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 1.119.000 euro;
- » sono inoltre state curate alcune azioni di contenzioso ordinario.

## 3.6 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO



## 3.7 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

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

#### Nel 2018

- » 17.947 contatti con l'utenza (persone allo sportello e telefonate al servizio clienti)
- » 24.955 telefonate arrivate tramite centralino

#### Nel 2019

- » 17.025 contatti con l'utenza (persone allo sportello e telefonate al servizio clienti)
- » 26.973 telefonate arrivate tramite centralino

### *Le attività di sportello manutenzione e numero verde*

- » Telefonate ricevute dal numero verde: 14.042 nel 2018 e 13.075 nel 2019
- » Persone ricevute dagli operatori: 385 nel 2018 e 271 nel 2019
- » Telefonate servite dall'operatore in back office: 198 nel 2018 e 219 nel 2019

### *Le attività di comunicazione e relazione*

Gli strumenti dedicati alla comunicazione sono il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta inviata mensilmente agli inquilini. Gli strumenti online sono costituiti dal sito aziendale [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it) e dalla pagina Facebook.

## 3.8 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale contribuisce a facilitare la convivenza in ambito condominiale.

ACER svolge il servizio avvalendosi all'occorrenza anche di mediatori professionisti.

## 3.9 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI COMMITTENTI

ACER ha condotto nel corso del 2019 un'indagine di customer satisfaction. I quesiti posti hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi di ACER. Il livello complessivo di soddisfazione è medio-alto.







# 04 ACER PER LA COLLETTIVITÀ

## 4.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

### *Politica ambientale e gestione dei cantieri*

ACER Ferrara richiede alle imprese che partecipano alle gare di appalto di ridurre l'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere, quale elemento qualificante delle proposte e criterio di punteggio; viene inoltre richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.

### *Politica energetica*

Interventi significativi sul patrimonio ERP:

- » Installazione di impianto fotovoltaico e di collettori solari per la produzione di acqua calda sanitaria a Ferrara Quartiere Barco, Via della Sirena 37, Via Angelica 3-5, Via della Sirena 31-33
- » Progetto ACER-Hera SpA finalizzato all'allacciamento alla rete Teleriscaldamento di Ferrara dei fabbricati ERP siti nel Quartiere Barco e in zona Sud Ovest.

### *Efficienza energetica nelle nuove costruzioni e ristrutturazioni*

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

### *Buone prassi in ufficio*

Oltre all'impianto fotovoltaico sul tetto della sede e all'installazione di lampade led nei corridoi e nei vani scala, è ormai prassi consolidata la raccolta differenziata negli uffici, così come l'utilizzo in via prioritaria di auto a metano o, quando possibile, di biciclette aziendali. A fine 2019 l'Azienda ha deciso di installare un erogatore di acqua depurata e di fornire a ciascun dipendente una borraccia.

### *Selezione di fornitori aziendali*

Nel capitolato 2019 relativo alla selezione della ditta per la pulizia della sede di ACER, è stato richiesto l'utilizzo di prodotti ecocompatibili. Anche la tipografia selezionata per le pubblicazioni dell'Azienda Casa deve osservare criteri di sostenibilità ambientale.

## 4.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

### *L'attenzione al disagio sociale*

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

### *La promozione dei valori della solidarietà*

L'Avis Provinciale e Comunale di Ferrara e ACER Ferrara in data 01/03/2019 hanno sottoscritto un Protocollo d'Intesa con l'obiettivo di sviluppare programmi per diffondere la cultura della solidarietà, della cittadinanza attiva e di stili di vita sani, soprattutto in ambito giovanile.

### *L'organizzazione di eventi di aggregazione e divulgazione*

Nel corso del 2018 e 2019 sono stati organizzati, presso il Portierato sociale del Barco, numerosi eventi di aggregazione e socializzazione per piccini e adulti, con l'intento di favorire i rapporti di prossimità, stimolare occasioni di incontro e confronto, contrastare i fenomeni di emarginazione sociale e contrastare la solitudine, specialmente per gli anziani.

### *Riqualificazione urbana degli spazi: l'esempio de Le Corti di Medoro*

La trasformazione del Palaspecchi di Ferrara in centro residenziale Le Corti di Medoro rappresenta un esempio particolarmente interessante di riqualificazione e rigenerazione degli spazi urbani. Il complesso conta 188 alloggi, di cui una parte in locazione a canoni calmierati ed una parte in vendita a costi particolarmente appetibili.

### *L'attenzione ai portatori di handicap*

Grazie al programma per il miglioramento dell'accessibilità, della fruibilità e usabilità degli edifici e degli alloggi pubblici, ACER Ferrara ha potuto beneficiare di 874.827,17€ per l'esecuzione di interventi mirati al soddisfacimento

delle finalità del programma. Sono stati installati montacarichi e montascale e sono stati eseguiti interventi di adeguamento delle altezze delle pulsantiere dei citofoni e dei percorsi esterni di accessibilità ai fabbricati.

### *La sinergia con il mondo scolastico*

L'importante intervento di riqualificazione edilizia con cui ACER sta recuperando 28 alloggi nello storico fabbricato di via Fiume a Ferrara, è stata l'occasione per porre in essere una collaborazione con il Liceo Artistico Dosso Dossi. A marzo 2019 gli studenti dell'istituto d'arte, con la collaborazione attiva dell'impresa esecutrice, hanno abbellito le nude recinzioni di cantiere con il loro lavoro creativo.

### *L'attenzione agli studenti universitari*

ACER contribuisce alla dimensione sociale di Ferrara come "città universitaria", mettendo a disposizione alloggi a canone moderato: uno studentato in via Putinati di proprietà comunale, dotato di 49 camere singole e spazi comuni a tariffe molto convenienti, e da ottobre 2018 uno studentato all'interno delle Corti di Medoro, realizzato con tecniche innovative capaci di assicurare elevati standard di comfort e di efficienza energetica dotato di 150 posti letto a tariffe agevolate per studenti universitari in possesso di specifici requisiti economici.

### *La gestione del Fondo Sociale*

ACER si occupa della gestione del Fondo sociale:

- > Nel 2018 per il Comune di Ferrara sono state liquidate 261 richieste per un valore di 274.534,00€.
- > Nel 2019 la Provincia di Ferrara ha ottenuto fondi per un valore di 1.251.425,49€.

### *Il contributo alla comunità attraverso la fiscalità*

ACER contribuisce a creare valore anche attraverso un'importante fiscalità:

- > Imposte indirette (registro, bollo, IVA indetraibile, IMU, TARI, ecc.) nel 2018 € 1.378.910,00  
nel 2019 € 1.264.679,00
- > Imposte dirette (IRES, IRAP) nel 2018 € 161.067,00  
nel 2019 € 152.024,00
- > Totale nel 2018 € 1.539.977,00 nel 2019 € 1.416.703,00

# 05

## ACER PER I DIPENDENTI



### 5.1 IL PERSONALE

Il personale di ACER rappresenta la principale risorsa per l'Azienda. La sua valorizzazione, formazione e incentivazione rappresenta un impegno costante per quali care l'intero sistema di attività, relazioni e reputazione che ACER sostiene.

Qualifiche	N. dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Qualifica dirigenziale	4	3	1
Quadri	2	0	2
Area A	16	7	9
Area B	41	18	23
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>28</b>	<b>35</b>

ACER conta, al 31/12/2019, un totale di 63 dipendenti, tutti con contratto a tempo pieno.



Sede legale e amministrativa  
Corso Vittorio Veneto, 7  
41121 Ferrara

[www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)