

BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2018
2019





INDICE

6	INTRODUZIONE
8	AGENDA 2030 ACER FERRARA
9	<i>nota metodologica</i>
10	<i>tavola degli indicatori ONU</i>
14	O1 L'AZIENDA
15	<i>1.1 chi siamo</i>
15	<i>1.2 la missione</i>
15	<i>1.3 la visione</i>
16	O2 COSA FACCIAMO
17	<i>2.1 le attività principali</i>
17	<i>2.2 le attività complementari</i>
18	O3 I VALORI
20	O4 GLI OBIETTIVI
22	O5 GOVERNANCE DELL'ENTE
23	<i>5.1 l'organigramma</i>
24	<i>5.2 gli organi societari</i>
25	<i>5.3 gli standard di qualità</i>
25	<i>5.4 la Trasparenza amministrativa e l'Anticorruzione</i>
26	O6 ACER IN NUMERI
27	<i>6.1 il patrimonio in gestione</i>
28	<i>6.2 la distribuzione degli alloggi</i>
30	<i>6.3 il bilancio di esercizio</i>
31	<i>6.4 gli investimenti</i>
32	O7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI

34	O8 ACER PER I SOCI
35	<i>8.1 progettazioni, cantieri e realizzazioni</i>
36	<i>8.2 manutenzione</i>
38	<i>8.3 canoni</i>
39	<i>8.4 l'agente accertatore</i>
40	<i>8.5 cessioni</i>
41	<i>8.6 attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci</i>
42	O9 ACER PER GLI UTENTI
43	<i>9.1 la tipologia di utenza</i>
46	<i>9.2 le assegnazioni e le mobilità</i>
48	<i>9.3 il trend di assegnazione degli alloggi ERP</i>
48	<i>9.4 i dati sulla conflittualità</i>
49	<i>9.5 la gestione dell'utenza</i>
49	<i>9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa</i>
50	<i>9.7 il beneficio economico per l'utente</i>
53	<i>9.8 morosità</i>
54	<i>9.9 servizi di pronto intervento manutentivo</i>
56	<i>9.10 la relazione con l'utente</i>
57	<i>9.11 la mediazione sociale</i>
58	<i>9.12 la soddisfazione degli utenti</i>
59	<i>9.13 la soddisfazione dei Comuni</i>
60	10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ
61	<i>10.1 sostenibilità ambientale ed energetica</i>
63	<i>10.2 sostenibilità sociale ed economica</i>
68	11 ACER PER I DIPENDENTI
69	<i>11.1 la composizione del personale</i>
71	<i>11.2 le assenze dal lavoro dipendente</i>
71	<i>11.3 iniziative aziendali</i>
71	<i>11.4 benessere aziendale</i>
72	12 PROGETTI IN CORSO
73	<i>12.1 progetti tecnici in corso nel biennio 2018/2019</i>
75	<i>12.2 progetti di promozione del ruolo e dell'attività di ACER Ferrara</i>
78	CONCLUSIONI



INTRODUZIONE



IL PRESIDENTE DANIELE PALOMBO E IL DIRETTORE DIEGO CARRARA

“Un monumento è, in sè stesso, eccezione.

La regola è l’edilizia popolare e del ceto medio, e questa regola configura il livello culturale ed estetico di un paese.

Un monumento, anche se poeticamente supremo, non riscatta le brutture e la vergogna di quartieri insalubri.

Viceversa, una brutta casa popolare basta ad alterare la coerente filosofia di un piccolo aggregato urbano.

Ciò che maggiormente nuoce alla bellezza del paesaggio, urbano e rurale, in Italia non è l’edilizia monumentale

ma l’edilizia standardizzata, commercializzata, prosaica,

quell’edilizia per cui il pubblico, spesso il burocrate ed anche il governante, ritiene che non vi sia bisogno dell’architetto.”

B. Zevi, L’Ina Casa al IV Congresso Nazionale di urbanistica, Venezia, ottobre 1952

Partendo da questa citazione, siamo onorati di presentare la quarta edizione del Bilancio di Sostenibilità di ACER Ferrara, nell'anno in cui si celebra il primo centenario della sua fondazione con il nome di Istituto Autonomo Case Popolari della Provincia di Ferrara.

Con questo nuovo volume, ci proponiamo non solo di rendere conto – alla cittadinanza, ai Comuni e a tutti i nostri referenti istituzionali – dell'attività svolta dall'Azienda Casa di Ferrara nell'ultimo biennio e delle sfide intraprese per i prossimi anni, ma anche dimostrare come sia possibile coniugare il ruolo di **ente gestore delle politiche abitative** a livello locale con quello di **sogetto capace di creare "valore"** per una intera comunità, attraverso l'attenzione al sociale, all'ambiente, all'economia e, non da ultimo, alla *"bellezza del paesaggio urbano"*, per rubare una frase di Zevi.

L'emergenza sanitaria che il nostro territorio, come il mondo intero, sta vivendo in questi mesi a causa del coronavirus ha obbligato tutti quanti a porsi nuovi interrogativi, a cambiare prospettiva nel cercare le risposte, a rivalutare idee e esperienze del passato.

Ci auguriamo di cuore che quando questa edizione del bilancio di sostenibilità sarà pubblicata, il peggio possa essere terminato e, sia pure gradualmente, la situazione possa ritornare alla normalità. È il momento della responsabilità individuale, perchè mai come in questo momento dal comportamento di ciascuno dipende la salute ed il benessere di tanti.

Ma è anche il momento per affrontare ai massimi livelli istituzionali, con coraggio ed energia, la questione del disagio abitativo e dell'offerta di alloggi pubblici.

Come emerso recentemente dallo studio "Dimensione del disagio abitativo pre e post emergenza Covid-19. Numeri e riflessioni per una politica di settore" di Nomisma, in occasione dell'Assemblea nazionale di Federcasa (luglio 2020) a Roma, la pandemia da Covid-19 e il conseguente lockdown hanno determinato un pesante impatto sul reddito e

sulle condizioni di vita delle famiglie italiane, tanto che una su quattro ha avuto difficoltà a pagare l'affitto, e oltre il 40% prevede di non riuscire a pagarlo nei prossimi 12 mesi.

A soffrire sono state anche le famiglie con un mutuo. Ad aggravare il quadro generale si aggiunge il fatto che poco meno di 100.000 famiglie rischiano di diventare inadempienti, anche dopo l'emergenza, mentre 160.000 hanno la casa pignorata.

La ricerca evidenzia come l'emergenza Coronavirus abbia aggravato ulteriormente una situazione già drammatica per molti nuclei familiari a basso reddito e come non siano stati finora programmati interventi seri per fare fronte all'emergenza abitativa. A preoccupare è anche il numero dei cittadini che vivono in condizioni di povertà assoluta: 1,674 milioni, secondo l'Istat nel 2019 e la loro incidenza, sull'insieme delle famiglie italiane, è raddoppiata negli ultimi 15 anni, passando da 3,6% a 6,4%. Oggi la sola componente legata agli affitti incide per oltre il 64,5% sulla spesa per l'abitazione delle famiglie (412 euro la spesa media sostenuta per la corresponsione del canone di locazione).

Tenuto conto che il canone medio praticato in Italia per l'ERP è di 110 euro, è chiaro come il fenomeno possa trovare una risposta all'interno del sistema dell'edilizia residenziale pubblica. Tuttavia in Italia gli investimenti nel settore sono limitati. Ci uniamo quindi alla proposta di Federcasa, che per voce del suo Presidente Luca Talluri ha sottolineato quanto sia necessario impostare un piano d'investimenti a medio termine, che agisca su più fronti, per avere almeno 200mila alloggi aggiuntivi rispetto agli attuali circa 800mila in 15/20 anni, attraverso la demolizione/ricostruzione di alloggi esistenti e/o mediante la rigenerazione urbana di aree pubbliche dismesse.

I fondi potrebbero arrivare da forme tradizionali, oppure tasse di scopo, o quote di spesa del bilancio e fondi europei, con strumenti finanziari che facciano da 'garanzia' per la bancabilità delle Aziende Casa. Inoltre occorre intervenire sulla riqualificazione del patrimonio esistente, dove con

un piano di investimenti di circa 300 milioni all'anno si potrebbero mettere a disposizione circa 12mila alloggi annui per nuove assegnazioni.

Un plauso va riconosciuto alla Regione Emilia-Romagna, che a partire dal bilancio 2020 ha stanziato risorse interessanti per il recupero manutentivo di alloggi ERP vuoti, da destinare alle nuove assegnazioni.

Nella misura in cui questo provvedimento diventerà strutturale, magari abbinato a misure nazionali e/o europee, si potrà forse concretamente offrire una risposta al disagio abitativo, di cui poco sopra abbiamo delineato qualche drammatico tratto.

Per ritornare alla nostra realtà locale, vogliamo infine sottolineare come dall'inizio dell'emergenza, gli uffici di ACER non abbiano mai smesso di lavorare per la propria utenza, sia pure modificando le ordinarie modalità di ricevimento del pubblico.

I servizi principali sono comunque sempre stati garantiti, grazie ad un potenziamento dell'accessibilità telefonica o via mail. Sappiamo inoltre che per molti dei nostri inquilini, questo periodo di inattività forzata ha comportato anche difficoltà a guadagnare le risorse economiche necessarie a fronteggiare la quotidianità, compreso il pagamento dell'affitto.

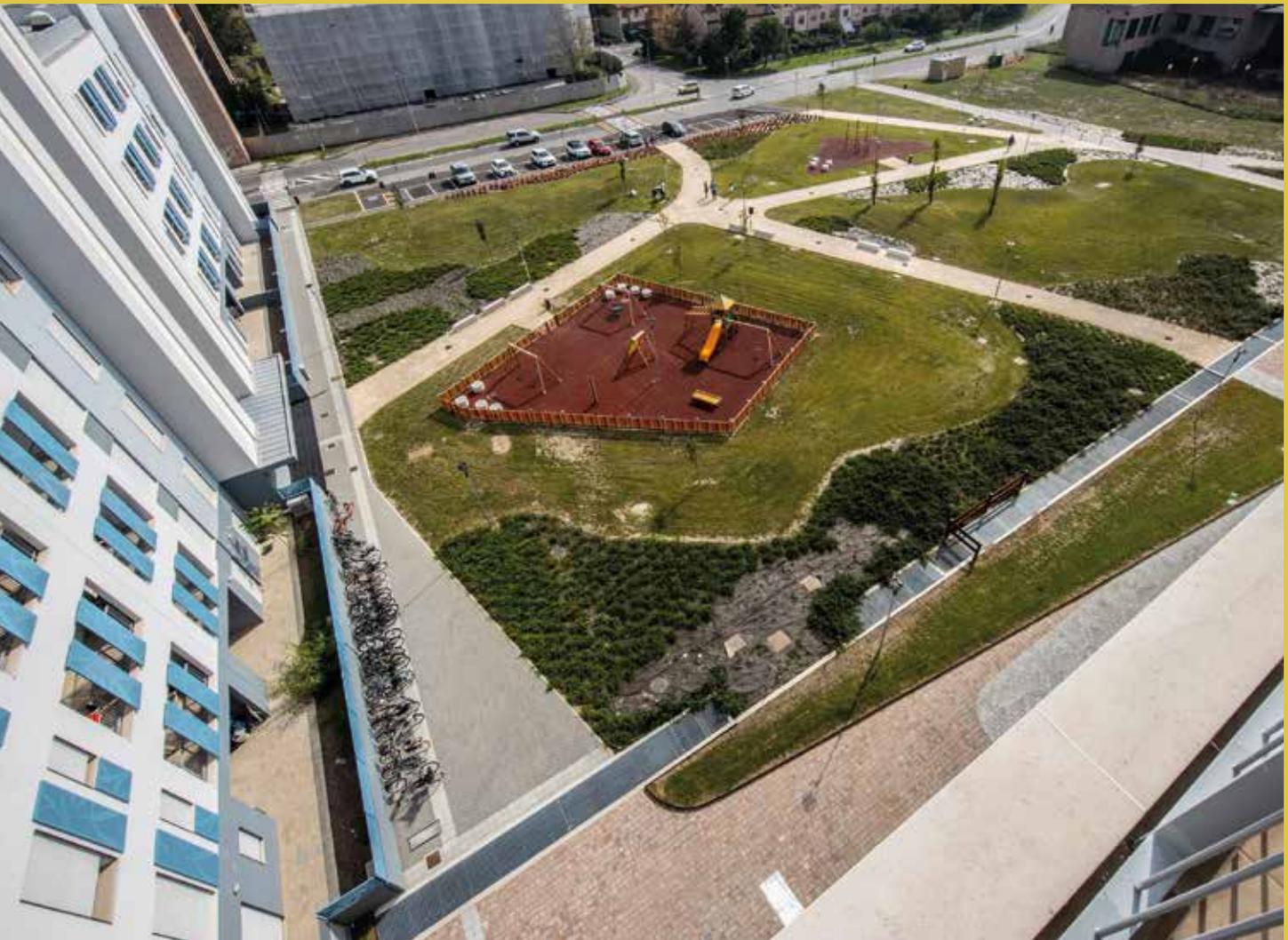
Per tutti questi casi, l'Azienda Casa ha garantito disponibilità e flessibilità, come da sempre fatto in momenti particolari, invitando a rappresentare tempestivamente agli uffici tali difficoltà di pagamento delle fatture correnti.

Con un certo orgoglio, possiamo dire che ACER Ferrara anche in uno stato di emergenza mai vissuto prima d'ora, è riuscita ad essere vicina ai bisogni dei propri utenti.

Un ultimo pensiero prima di salutarvi: la pandemia e il doveroso distanziamento sociale, che ci ha costretto prudenzialmente a rimandare la Festa dei Vicini 2020, hanno fatto sperimentare a ciascuno di noi quanto sia importante, nei momenti di difficoltà, poter contare sulla solidarietà dell'altro. Non dimentichiamolo!

**Il Presidente Daniele Palombo
Il Direttore Diego Carrara**

AGENDA 2030 ACER FERRARA



PARCO DEL COMPLESSO LE CORTI DI MEDORO, FERRARA

NOTA METODOLOGICA

Negli ultimi anni grande attenzione viene dedicata all'Agenda globale per lo sviluppo sostenibile e ai relativi Obiettivi (*Sustainable Development Goals - SDGs*), adottati all'unanimità dagli Stati membri dell'ONU ed entrati in vigore il primo gennaio 2016.

L'Agenda globale si sviluppa in 17 Obiettivi e 169 "target" o traguardi che guideranno il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi 15 anni, con il 2030 come orizzonte che vede i Paesi membri impegnati nel raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Gli obiettivi, interconnessi e indivisibili, bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: crescita economica, inclusione sociale, tutela dell'ambiente, estendendo l'Agenda 2030 dal solo pilastro sociale previsto dagli Obiettivi del Millennio agli altri due pilastri, economico ed ambientale. Si tratta di obiettivi comuni, che riguardano ogni Paese ma anche ogni individuo, perché solo lavorando tutti nella stessa direzione sarà possibile raggiungerli.

Anche ACER Ferrara, nel suo operare quotidiano, si trova ad affrontare diverse tematiche relative ad alcuni dei 17 Obiettivi ONU: in questo documento è nostra intenzione rendere conto di quanto fatto e restituire alla collettività i risultati in termini di sostenibilità.



TAVOLA DEGLI INDICATORI ONU

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



PORRE FINE
AD OGNI FORMA
DI POVERTÀ
NEL MONDO

CONTRIBUTI PER L'AFFITTO

ACER si occupa della gestione del Fondo sociale su incarico dei Comuni:

- > 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€

FASCE CANONE ERP

ACER garantisce fasce di **canone differenziato** in base alla situazione di ciascun nucleo familiare alloggiato.

ALLOGGI A CANONE MODERATO

- > Alloggi del Servizio Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa": con la garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico, i proprietari privati accordano uno "sconto" sull'affitto, che varia tra il 15% ed il 25% del canone concordato;
- > Alloggi ERS di Via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il **canone è inferiore del 30%** rispetto al canone concordato del capoluogo;
- > **Alloggi ERS per anziani** di proprietà dei Comuni di Fiscaglia e Tresignana: il canone è moderato in quanto proporzionato al reddito degli occupanti;
- > Alloggi ERS di proprietà della Fondazione Navarra e del Fondo Ferrara Social Housing (Corti di Medoro): il canone è moderato per effetto delle **convenzioni stipulate dai proprietari**, rispettivamente con i Comuni di Tresignana e Ferrara.

LOCAZIONI DI ALLOGGI DI PROPRIETÀ DI ACER A CANONE CONCORDATO

L'applicazione di Accordi integrativi, rispetto a quelli Territoriali del Comune di Ferrara, consente la locazione a canone ridotto di alloggi in varie zone del capoluogo.

4 ISTRUZIONE DI QUALITÀ



FORNIRE UN'EDUCAZIONE
DI QUALITÀ,
EQUA ED INCLUSIVA,
E OPPORTUNITÀ
DI APPRENDIMENTO
PER TUTTI

PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI

- > Studentato in via Putinati, Ferrara: di proprietà comunale, dotato di 49 camere singole e spazi comuni a canone moderato.
- > Studentato nel complesso Le Corti di Medoro, Ferrara: di proprietà del fondo immobiliare Ferrara Social Housing, di cui ACER è socio, 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.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Corsi di formazione e aggiornamento:

2018		2019	
n. ore di formazione	147	n. ore di formazione	181,5
n. partecipanti	124	n. partecipanti	118
costo €	11.215,58	costo €	13.020,62
ore totali formazione*	1246	ore totali formazione*	858,5

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

5 PARITÀ DI GENERE



RAGGIUNGERE
L'UGUAGLIANZA
DI GENERE ED EMANCIPARE
TUTTE LE DONNE
E LE RAGAZZE

COMPOSIZIONE DEL CDA

Presenza di 1 componente di sesso femminile (1 su 3)
33,3%

PRESENZA FEMMINILE

Su un totale di 63 dipendenti ACER vede la presenza di 35 donne e 28 uomini.

55,6% Donne
44,4% Uomini

7 ENERGIA PULITA E ACCESSIBILE



ASSICURARE A TUTTI
L'ACCESSO A SISTEMI
DI ENERGIA ECONOMICI,
AFFIDABILI, SOSTENIBILI
E MODERNI

INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

Nel contesto del Conto Termico, ACER Ferrara ha effettuato interventi per **sostituzioni caldaie ed infissi**, posa cappotto termico e coibentazione per un importo complessivo pari a:

- > € 92.656,64 € nell'anno 2018 (caldaie e infissi);
- > € 181.165,30 € nell'anno 2019 (caldaie).

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 Tele-riscaldamento** di Ferrara dei fabbricati ERP siti nel Quartiere Barco e in Zona Sud-Ovest. Questo intervento a regime consentirà di evitare l'immissione in atmosfera di circa 1.850 tonnellate di CO2 all'anno, l'equivalente di circa 18.500 alberi.

RISTRUTTURAZIONI

Ristrutturazione di n. 132 Alloggi nel biennio 2018-2019 per un totale di 7.270.886,40 €.

8 LAVORO DIGNITOSO E CRESCITA ECONOMICA



INCENTIVARE
UNA CRESCITA ECONOMICA
DURATURA, INCLUSIVA
E SOSTENIBILE,
UN'OCCUPAZIONE
PIENA E PRODUTTIVA
ED UN LAVORO
DIGNITOSO PER TUTTI

OCCUPAZIONE

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

56 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a **tempo indeterminato**, 7 un contratto di lavoro a **tempo determinato**.

Nel corso del 2019 sono cessati 2 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e sono stati assunti 5 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 5 a tempo determinato.

Il 31% dei dipendenti è under 40.

10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



RIDURRE
L'INEGUAGLIANZA
ALL'INTERNO DI E FRA
LE NAZIONI

SPORTELLO CASA

Sportelli Casa decentrati presso le sedi di 14 Municipi per migliorare il servizio verso l'utenza ERP anziana o fragile.

ASSEGNAZIONI ERP

Nel 2019 l'attività di locazione ha subito un sensibile aumento rispetto all'anno precedente: media mensile di n. 24 consegne chiavi a nuovi inquilini (contro le n. 20 del 2018). Il numero di alloggi ERP del turn-over manutentati nel biennio 2018-2019 è stato pari a n. 424

INIZIATIVE SOCIALI

- › Adesione alla **Festa europea dei vicini** per divulgare i valori della solidarietà e dell'inclusione sociale;
- › **Protocollo di intesa con AVIS** con l'obiettivo di diffondere la cultura della solidarietà, della cittadinanza attiva e di stili di vita sani, soprattutto in ambito giovanile (eventi di aggregazione presso gli Studentati, iniziative sportive, ecc...);
- › Adesione dell'Azienda al **Banco alimentare** e a raccolte fondi di beneficenza.

PORTIERATO SOCIALE

Il Portierato sociale del Barco è divenuto punto di riferimento del quartiere, in particolare **dell'utenza più fragile**, anche attraverso eventi di aggregazione e divulgazione: laboratori di cucina e disegno, swapparty, festa dei nonni, incontri culturali ecc.

11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



RENDERE LE CITTÀ E GLI INSEDIAMENTI UMANI INCLUSIVI, SICURI, DURATURI E SOSTENIBILI

RIQUALIFICAZIONE URBANA

Comparto immobiliare ERS Le Corti di Medoro: 188 alloggi di cui una parte in locazione a canoni calmierati ed una parte in vendita a costi particolarmente vantaggiosi, circondati da un'area verde destinata a giochi per bambini, fitness e eventi aggregativi.

AGENTE ACCERTATORE

Verifiche su alloggi non regolarmente occupati (37 nel 2018, 32 nel 2019).

SINERGIE CON FORZE DELL'ORDINE E POLIZIA MUNICIPALE



12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



GARANTIRE MODELLI SOSTENIBILI DI PRODUZIONE E DI CONSUMO

APPLICAZIONE DECRETO CAM

Per gli interventi di ripristino dei danni da sisma del fabbricato ERP di via Fiume e la realizzazione della nuova sede della Polizia Locale di Ferrara è stato applicato il DM CAM (Criteri Ambientali Minimi) per mitigare l'impatto dei cantieri sull'ambito circostante.

FILIERA DEL RICICLO

Applicazione della **filiera del riciclo** nel cantiere delle Corti di Medoro che ha permesso di recuperare oltre il 90 % degli scarti di cantiere.



01 L'AZIENDA



VIA G. CASAZZA - GROSOLI, FERRARA

1.1 CHI SIAMO

ACER Ferrara (Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Ferrara) nasce per effetto della Legge Regionale 24/2001¹, a seguito della quale gli IACP sono stati trasformati in un nuovo soggetto dotato di diversa natura giuridica: le Aziende Casa Emilia-Romagna.

ACER è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. La 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 LA MISSIONE

Nel 2020 ACER Ferrara compie i suoi primi 100 anni. Questo secolo ha visto profondamente trasformato l'Istituto Autonomo Case Popolari (IACP) di allora: da mero soggetto gestore del proprio patrimonio e di quello dei Comuni e Demanio, oggi ACER è sempre più **uno strumento degli enti locali** – e a favore del territorio – capace di promuovere e realizzare interventi di recupero edilizio ed urbanistico, in grado di qualificare interi comparti del tessuto urbano. ACER Ferrara è altresì **protagonista delle politiche abitative locali**, per soddisfare il fabbisogno abitativo della popolazione, in particolare di quella più fragile, coniugando questa *mission* sociale con la "qualità dell'abitare", che passa attraverso la sostenibilità ambientale e la sostenibilità economica.

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



1.3 LA VISIONE

Da anni l'Azienda è impegnata per la realizzazione di un **futuro migliore per le politiche abitative**. Questa visione richiede di saper immaginare e tradurre nel concreto strategie innovative nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, al servizio dei Comuni. Ma richiede anche un aggiornamento costante delle proprie competenze e professionalità, in connessione sempre più stretta con imprese private che operano nel settore edilizio, e la volontà di confrontarsi con soggetti e realtà di primo piano, in ambito nazionale e internazionale.

È ormai consolidata, infatti, la consapevolezza che gestire il patrimonio di edilizia residenziale pubblica non significa soltanto erogare un servizio socio-assistenziale alle famiglie degli assegnatari, ma anche attivare un vero e proprio "volano" di sviluppo del contesto urbano e, naturalmente, di quello sociale ed economico.

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

O2 COSA FACCIAMO



MURALES IN VIA FIUME, FERRARA

2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

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

Le attuali convenzioni, scadute a dicembre 2019, sono state rinnovate da tutte le Amministrazioni comunali per altri 5 anni, confermando la fiducia riposta nell'Azienda Casa.

Le attività che ACER svolge su convenzione sono espressamente declinate dalla LR 24/2001 e successive integrazioni:

- » **gestione di patrimoni immobiliari**, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), la loro manutenzione nonché gli interventi di recupero e qualificazione degli stessi;
- » **fornitura di servizi tecnici** relativi alla programmazione, progettazione, affidamento e realizzazione di interventi edilizi e urbanistici, anche attraverso programmi complessi;
- » **gestione dei servizi** attinenti al soddisfacimento delle **esigenze abitative** rappresentate dalle famiglie non in grado di rivolgersi al libero mercato delle locazioni;
- » **prestazione di servizi agli assegnatari** di alloggi ERP e di abitazioni in locazione.

2.2 LE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

ACER ha inoltre facoltà di svolgere attività aggiuntive, sia a favore di soggetti pubblici che privati, (nelle forme contrattuali di diritto civile, secondo criteri di redditività), quali a titolo esemplificativo:

- » realizzazione di interventi edilizi, utilizzando risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici o privati, nel rispetto della legislazione urbanistica ed edilizia vigente;
- » progettazione di programmi integrati, di recupero urbano, di edilizia residenziale o realizzazione di opere di edilizia residenziale e sociale e di urbanizzazione propri o per conto di enti pubblici o di privati;
- » realizzazione di nuove costruzioni e recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegati a programmi di edilizia con finalità sociale;
- » valorizzazione del patrimonio comunale (di ERP e non ERP);
- » verifica dell'interesse culturale per tutti gli immobili di proprietà del comune;
- » gestione delle procedure per la cessione in proprietà di aree PEEP già concesse in diritto di superficie e per la ridefinizione dei vincoli;
- » servizi afferenti il risparmio energetico;
- » servizio di verifica idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari o rilascio titolo di soggiorno;
- » servizio di verifica pratiche edilizie;
- » gestione fondo per l'affitto ex legge n. 431/1998 e di altri fondi per la morosità incolpevole;
- » servizio Agenzia Casa per i Comuni e Aziende servizi alla persona;
- » gestioni di tipo condominiale in fabbricati interamente pubblici.



03 I VALORI



FESTA DEI VICINI 2019

In un momento così delicato per la società – e in particolare per le fasce di popolazione più svantaggiate – per l’ambiente e per la tenuta del “patto di solidarietà tra le genti”, ACER più che mai 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;

Cortesìa e chiarezza

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

Trasparenza

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

Rispetto dell’ambiente

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

Valorizzazione delle risorse umane

l’Azienda si impegna nella valorizzazione continua del personale.

O4 GLI OBIETTIVI



INAUGURAZIONE STUDENTATO VIA BEETHOVEN, FERRARA



Il 2018 e 2019 si sono confermati per ACER Ferrara anni molto impegnativi, perseguendo progetti già avviati e intraprendendo nuove sfide.

Con orgoglio possiamo affermare di aver **consolidato gli Sportelli decentrati presso le sedi di 14 Municipi**, migliorando il servizio verso l'utenza ERP anziana o fragile, per la quale raggiungere gli uffici aziendali in città può essere problematico.

Si è consolidata da gennaio 2018 anche la presenza di operatori ACER presso il **Portierato Sociale del Barco**, dove per tre volte a settimana offriamo un servizio di prossimità, realizziamo progetti di socializzazione e di ascolto a favore dei residenti, in sinergia con le associazioni del quartiere.

Considerata la forte espansione in termini di proposte formative dell'Università di Ferrara, ACER ha altresì consolidato nel biennio 2018-2019 gli investimenti sull'offerta di immobili per studenti, in collaborazione con l'Unife ed ER.GO. Oltre allo studentato di via Putinati e ad alcuni alloggi in zone centrali della città, a ottobre 2018 è stato inaugurato il nuovo **Studentato di via Beethoven**, dove comfort, efficienza energetica e sostenibilità economica hanno trovato un apprezzato connubio.

Nel biennio in esame si è continuato a lavorare alacremente per trasformare in realtà il comparto immobiliare di **ERS Le Corti di Medoro** a Ferrara, che con i suoi 188 alloggi in affitto e in vendita, e con i suoi 3.000 metri quadri di spazi dedicati ai servizi, rappresenta uno dei più significativi interventi di rigenerazione

urbana a livello nazionale. La qualità del costruito e l'efficienza energetica sono le linee guida del nuovo complesso residenziale del capoluogo.

Sul versante dei Servizi tecnici prestati ai Comuni e ai privati, ACER Ferrara ha avuto l'opportunità di rafforzare il proprio ruolo di partner tecnico, avendo ormai dimostrato di poter sviluppare un intero progetto urbanistico in tutte le sue fasi. Rispetto all'utenza e ai soci, è proseguito l'impegno aziendale per migliorare e incrementare la **gestione di tipo condominiale nei fabbricati interamente in locazione**. Infatti, nel biennio 2018-2019 il numero dei fabbricati in gestione diretta di ACER è passato da 228 a 241, in quanto sono sempre di più le Autogestioni che si sciolgono o i fabbricati che necessitano di una guida, a causa dei conflitti tra vicini o degli interventi, a carico inquilini, da eseguire sulle parti comuni.

Essere "amministratore dei servizi e degli spazi comuni" consente ad ACER di controllare meglio il decoro del palazzo, di trattare in assemblea le problematiche di convivenza tra vicini, di affrontare con maggiore tempestività le situazioni manutentive pericolose e di programmare negli anni gli interventi di conservazione del patrimonio. Un vantaggio per tutti, anche se numerosi utenti non lo hanno ancora ben compreso.

ACER Ferrara si è inoltre confermata come punto di riferimento importante a favore dei Comuni soci, per la **gestione dei vari bandi di provenienza statale e regionale**: dal fondo sociale al bando per la morosità

incolpevole, rivolti alla cittadinanza.

Uno degli obiettivi che ACER ha perseguito in questi anni – e continua a perseguire con impegno e determinazione – è quello di ridurre il **numero degli alloggi vuoti da mantenere**.

Grazie ad un lavoro contabile e tecnico straordinario, è stato possibile attivare risorse aggiuntive, recuperate dalle economie regionali, che sommate a quelle del bilancio ACER e a quelle derivanti dai Comuni, hanno permesso di aumentare sia la manutenzione straordinaria che il recupero alloggi vuoti.

Ciononostante, rimangono comunque aperti molti fronti importanti nell'ERP di questo Paese e di questo territorio: il più importante è relativo al conferimento continuativo di risorse pubbliche alle ACER, senza le quali sarebbe impossibile assegnare alloggi alla parte più debole della nostra società.

Ma mentre si sono chieste (e si continuano a chiedere) per il sistema ERP maggiori risorse e maggiore programmazione a Regione e Stato (ma anche ai Comuni proprietari del patrimonio), l'Azienda Casa Ferrara, per contro, nel biennio 2018-2019 ha perseguito l'obiettivo di **massimizzare l'uso delle risorse stesse**, come del resto ha sempre cercato di fare in questi anni, diversificando le fonti di entrata e dando ai Comuni maggiori servizi nella gestione del Patrimonio e dell'utenza.

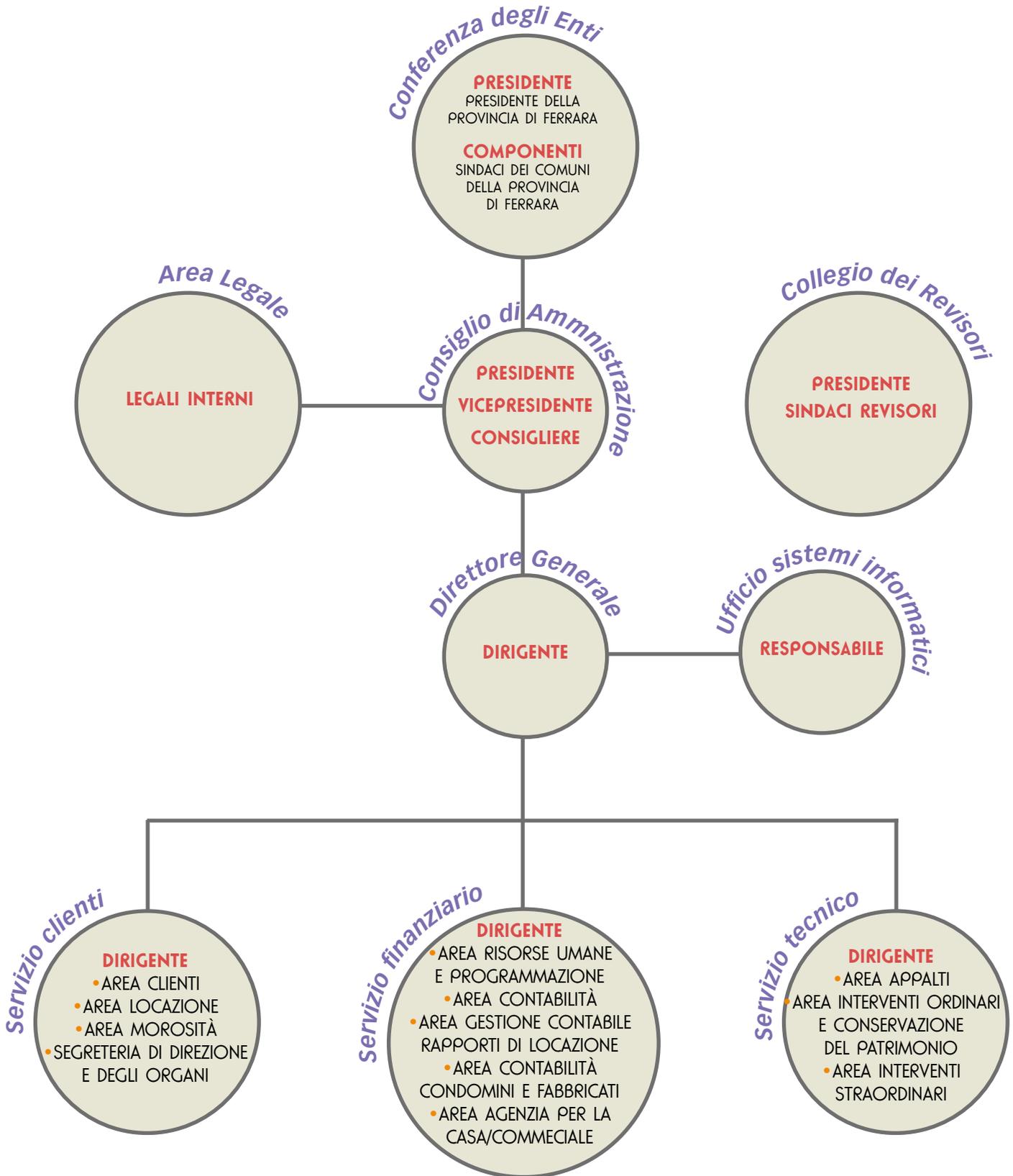
I numeri dei bilanci, sommati alla moltiplicazione delle attività dell'azienda, confermano la bontà di questo percorso.

05

GOVERNANCE
DELL'ENTE

VIA BORSARI, FERRARA

5.1 L'ORGANIGRAMMA





IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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)
- Daniele Botti (Vicepresidente)
- Roberta Ziosi (Consigliera)

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

A fine 2014 ACER si è dotata del **Regolamento del Personale** per le assunzioni e progressioni. Nel luglio 2015 ha inoltre conseguito il rinnovo della **Certificazione di Qualità ISO 9001:2008** dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, ottenuta nel 2002. A luglio 2018 l'Azienda ha ottenuto la nuova certificazione secondo lo standard **ISO 9001:2015**.

5.4 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E L'ANTICORRUZIONE

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



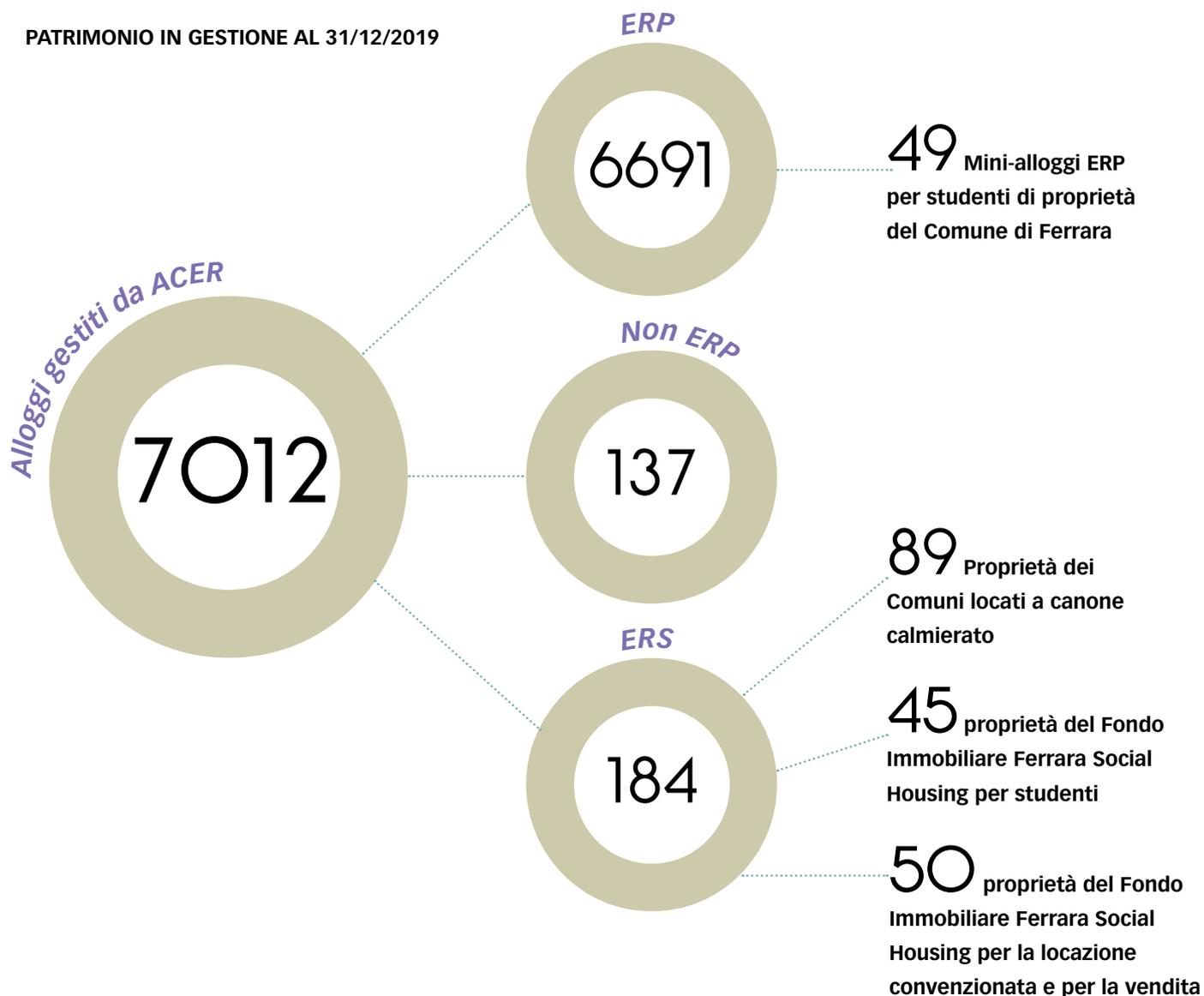
06 ACER IN NUMERI



VIA RIPAGRANDE, FERRARA

6.1 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
1 Proprietà del Fondo Immobiliare Ferrara Social Housing

Proprietà di ACER

6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2019



1 Argenta

Totale alloggi ERP > 466

Pieni > 362 Vuoti > 104

Totale alloggi ERS > 4

Pieni > 4 Vuoti > 0

2 Bondeno

Totale alloggi ERP > 191

Pieni > 162 Vuoti > 29

3 Cento

Totale alloggi ERP > 298

Pieni > 244 Vuoti > 54

Totale alloggi ERS > 5

Pieni > 5 Vuoti > 0

4 Codigoro

Totale alloggi ERP > 129

Pieni > 127 Vuoti > 2

5 Comacchio

Totale alloggi ERP > 533

Pieni > 502 Vuoti > 31

6 Copparo

Totale alloggi ERP > 222

Pieni > 175 Vuoti > 47

Totale alloggi ERS > 1

Pieni > 1 Vuoti > 0

7 Ferrara

Totale alloggi ERP > 3.341

Pieni > 2.649 Vuoti > 692

Totale alloggi non ERP > 134

Pieni > 125 Vuoti > 9

Totale alloggi ERS > 45

Pieni > 43 Vuoti > 2

8 Fiscaglia

Massafiscaglia

Totale alloggi ERP > 84

Pieni > 72 Vuoti > 12

Totale alloggi ERS > 6

Pieni > 3 Vuoti > 3

Migliarino

Totale alloggi ERP > 37

Pieni > 24 Vuoti > 13

Totale alloggi ERS > 14

Pieni > 11 Vuoti > 3

Migliaro

Totale alloggi ERP > 37

Pieni > 32 Vuoti > 5

9 Goro

Totale alloggi ERP > 51

Pieni > 45 Vuoti > 6

10 Jolanda di Savoia

Totale alloggi ERP > 78

Pieni > 63 Vuoti > 15

Totale alloggi ERS > 1

Pieni > 1 Vuoti > 0

Totale alloggi non ERP > 3

Pieni > 3 Vuoti > 0

11 Lagosanto

Totale alloggi ERP > 48

Pieni > 46 Vuoti > 2

12 Masi Torello

Totale alloggi ERP > 8

Pieni > 8 Vuoti > 0

13 Mesola

Totale alloggi ERP > 152

Pieni > 135 Vuoti > 17

**14 Ostellato****Totale alloggi ERP > 96**

Pieni > 74 Vuoti > 22

15 Poggio Renatico**Totale alloggi ERP > 98**

Pieni > 90 Vuoti > 8

16 Portomaggiore**Totale alloggi ERP > 271**

Pieni > 214 Vuoti > 57

17 Riva del Po**Berra Totale alloggi ERP > 138**

Pieni > 97 Vuoti > 41

Ro Totale alloggi ERP > 110

Pieni > 87 Vuoti > 23

18 Vigarano Mainarda**Totale alloggi ERP > 32**

Pieni > 32 Vuoti > 0

19 Voghiera**Totale alloggi ERP > 33**

Pieni > 28 Vuoti > 5

20 Terre del Reno**Mirabello Totale alloggi ERP > 17**

Pieni > 17 Vuoti > 0

Sant'Agoastino**Totale alloggi ERP > 33**

Pieni > 30 Vuoti > 3

21 Tresignana**Formignana****Totale alloggi ERP > 43**

Pieni > 38 Vuoti > 5

Totale alloggi ERS > 13

Pieni > 5 Vuoti > 8

Tresigallo Totale alloggi ERP > 96

Pieni > 74 Vuoti > 22

6.3 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Il Bilancio d'esercizio 2018, in confronto al Bilancio d'esercizio 2019, mette in evidenza:

» la sensibile **diminuzione dei canoni di locazione (-301.000 €, -3,4%)**, al netto dei conguagli relativi agli anni precedenti, dovuta al manifestarsi del ben noto fenomeno di "erosione" a seguito del turnover dell'utenza (escano nuclei familiari con un canone medio più elevato rispetto ai nuovi assegnatari), quantificato in circa 250.000 €, mentre i restanti circa 51.000 € sono determinati dalla mancanza di risorse per poter recuperare il differenziale tra il numero di alloggi vuotati e quelli riassegnati nel corso dell'anno (139 alloggi);

» **l'incremento della svalutazione dei crediti verso l'utenza ed i clienti (+211.000 €, +53%)**, stimata con criteri prudenziali tenendo conto dell'incremento in termini assoluti della morosità complessiva (+661.000 €, +8,7%), del livello di nuove inesigibilità dichiarate nel corso del 2019 rispetto a morosità generate in anni precedenti (+415.000 €, +12,1%) e della valutazione del fatto che, in taluni Comuni, non è ancora possibile considerare certa l'integrale copertura della morosità dei nuclei assistiti dai Servizi Sociali territorialmente competenti, attraverso l'utilizzo

di una quota parte dei canoni di locazione come previsto dalle concessioni vigenti, ovvero attraverso contributi specifici;

» il conseguimento di **ricavi una tantum (+346.000 €)**, per gestione contabile di depositi cauzionali di assegnatari usciti negli anni immediatamente precedenti il 31/12/2018 a copertura di costi di ripristino di alloggi già sostenuti negli esercizi pregressi (199.000 €), rilevanti in termini esclusivamente economici, e per addebito di interessi passivi per ritardato pagamento agli utenti a seguito della variazione delle modalità di addebito degli stessi (passaggio da addebito all'atto del pagamento delle fatture ad addebito in ogni mensilità successiva alla scadenza delle fatture), rilevanti in termini sia economici che finanziari (147.000 €);

» **la diminuzione dei costi di gestione ACER (-60.000 €, -2,1%)**; il risultato è stato possibile grazie alla diminuzione sia dei costi del personale diretto ed indiretto per circa 20.000 € (-1%), nonostante maggiori costi dovuti alla copertura di dipendenti assenti con diritto alla conservazione del posto e l'esaurirsi di benefit contributivi su nuove assunzioni effettuate negli anni precedenti, sia da economie di altri costi di gestione, specie delle spese generali, per circa 40.000 € (-5%);

» **la diminuzione dei costi dei proprietari degli alloggi, ossia dei Comuni, (-14.000 €; -0,8%)**, grazie a minori costi fiscali, so-

prattutto per aumento del pro-rata di detraibilità dell'IVA sugli acquisti (-112.000 €, -12,3%), che hanno consentito di controbilanciare un ulteriore incremento dei costi di amministrazione degli stabili rispetto all'esercizio precedente (+98.000 €, +10,2%), registrato in misura prevalente a causa dei maggiori costi per alloggi vuoti (+58.000 €, +8,6%), considerata l'impossibilità, dal punto di vista economico-finanziario, di provvedere all'integrale recupero degli alloggi resisi liberi per cessata locazione;

» **il decremento dell'entità delle risorse complessive derivanti dalla gestione degli alloggi di ERP, al netto della svalutazione dei crediti (-113.000 €, -2,9%)**, come ovvia sommatoria dei fatti di gestione rappresentati ai punti precedenti, oltre a circa 21.000 € di saldo negativo dell'attività sanzionatoria a carico degli assegnatari prevista dai vigenti regolamenti.

La gestione si chiude con un **utile di 146.807 €** (+130.540 € rispetto all'esercizio 2018), che deriva interamente dalle attività diverse da quelle di edilizia residenziale pubblica.

La gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale si chiude in **pareggio**, come previsto dalle disposizioni vigenti. Le risorse nette da canoni a disposizione per la **manutenzione degli alloggi di ERP** sono state pari ad **3.515.000 €**, contro **3.576.000 €** dell'esercizio 2018 (-1,7%).

Di seguito i risultati economici, come rappresentati a bilancio.

Valori espressi in Euro

RICAVI	2018	2019
Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:	10.952.646	10.634.422
- Canoni di locazione ERP e non ERP	9.932.720	9.674.407
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	63.085	102.520
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	475.938	372.828
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	72.257	72.404
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	252.793	249.096

RICAVI	2018	2019
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	155.853	163.167
Altri ricavi e proventi	1.873.377	2.167.776
Totale valore della produzione	12.826.023	12.802.198

Valori espressi in Euro

COSTI		
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	22.613	19.847
Costi per servizi, di cui:	6.332.625	6.335.213
- Spese generali	751.894	717.572
- Ricerca, sviluppo ed innovazione	-	-
- Spese di amministrazione degli stabili	876.257	913.500
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	4.398.856	4.421.138
- Spese per interventi edilizi	305.618	283.003
Costi per godimento beni di terzi	372.265	342.689
Spese per il personale	3.049.715	3.066.592
Ammortamenti e svalutazioni	605.387	787.500
Oneri diversi di gestione	2.282.255	2.164.413
Totale costi della produzione	12.664.860	12.716.254
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	161.163	85.944
Risultato della gestione finanziaria	10.051	207.328
Saldo rettifiche di valore attività finanziarie	6.120	5.559
Imposte sul reddito dell'esercizio	161.067	152.024
UTILE DELL'ESERCIZIO	16.267	146.807

6.4 GLI INVESTIMENTI

Nel biennio di riferimento, ACER ha investito risorse in nuove tecnologie e procedure informatiche, finalizzate ad una migliore gestione del patrimonio ERP dei Comuni e per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Inoltre, si è proceduto alla sostituzione di diversi PC, alla manutenzione straordinaria della sede aziendale ed all'acquisto di mobili per gli alloggi e le strutture destinate a studenti, nonché per gli uffici.

Valori espressi in euro

SPESE DI INVESTIMENTO	2018	2019
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche)	51.448	45.814
Immobilizzazioni materiali (immobili, apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio, impianto fotovoltaico)	14.805	45.160
Totale	66.253	90.974



7

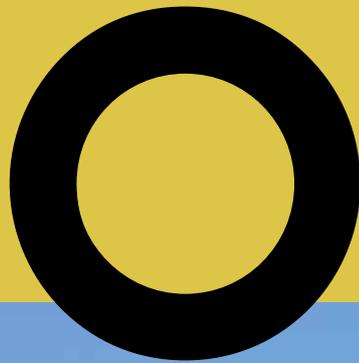
IL SISTEMA DELLE RELAZIONI



APERITIVO AVIS A LE CORTI DI MEDORO, FERRARA



Il sistema delle relazioni di ACER Ferrara



ACER PER I SOCI



ALLOGGI DEL BARCO, FERRARA

ACER Ferrara da anni è l'azienda di servizio dei 21 Comuni della provincia di Ferrara in materia di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica. L'esperienza pluriennale consolidata dopo la riforma di settore introdotta dalla LR 24/2001 e successive modifiche, ha dimostrato come la gestione unica dei servizi abitativi attiva delle economie di scala, a tutto vantaggio dei committenti, assicurando al contempo alti standard di qualità ed efficienza, a costi contenuti.

Basti ricordare che nel biennio 2018/2019 i costi di gestione mese/alloggio – ai sensi dei capitolati prestazionali della Regione – sono stati rispettivamente pari a 36,41 € e 33,90 €, quindi di parecchio inferiori ai massimali regionali per la nostra tipologia di ente, pari a 44,00 €.

Le relazioni istituzionali trovano il loro fondamento:

- » rispetto al livello di normazione regionale, nella citata Legge Regionale e nella Delibera Regionale sul capitolato prestazionale 391/2002, e più di recente nell'Atto Unico sull'edilizia residenziale pubblica del 14 giugno 2018;
- » rispetto al livello di normazione locale, nei Regolamenti comunali sulle modalità di assegnazione, del contratto, di autogestione, di condominio.

8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

Nuove costruzioni

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

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 36.

Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Ferrara	Nuova sede Polizia Municipale e delegazione comunale presso ex Palazzo degli Specchi (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
Totale		22.555.506,00 euro

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

8.2 MANUTENZIONE

Le attività di manutenzione, fondamentali per il mantenimento del patrimonio edilizio, possono essere suddivise tra pronto intervento, manutenzione programmata e recupero manutentivo degli alloggi rientrati per cessata locazione.

Pronto intervento, servizi a prestazione e manutenzione straordinaria

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

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

Questo servizio genera valore per i Comuni soci, per gli utenti e più in generale per l'economia del territorio, in quanto crea indotto per le imprese locali. L'appalto per il servizio ammonta a 3.810.000,00 € annui in particolare, con le risorse di bilancio sono stati recuperati: 226 alloggi nel 2018 e 198 alloggi nel 2019.

La manutenzione programmata

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

Gli interventi finanziati

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del biennio 2018/2019.

2018

Indirizzo	Località	Comune	Descrizione intervento
Via Porta Catena 80		FERRARA	Installazione di nuova canna fumaria collettiva
Via Trotti Mosti 71		FERRARA	Sostituzione scuri e porte d'ingresso alloggi anteriori e posteriori
Via Cicognara 31		FERRARA	Sostituzione porte basculanti di tutti i garages
Via Tosi 1	ANITA	ARGENTA	Rifacimento del coperto e restauro balconi
Via Argante 11	BARCO	FERRARA	Lavori di rifacimento segnaletica e riparazione cordoli dell'area parcheggio di Via Argante
Via Provinciale S.Biagio 57	S.BIAGIO DI BONDENO	BONDENO	Rifacimento aree carrabili corte comune fabbricato
Via Campagnoli 10		CENTO	Installazione corrimano a parete e strisce antiscivolo su pedate scala condominiale
Via Oca Pisana 7	FILO	ARGENTA	Rimaneggiamento manto di copertura
Via Oca Pisana 9	FILO	ARGENTA	Rimaneggiamento manto di copertura
Via Medini 15	BARCO	FERRARA	Rifacimento impianti gas cucina alloggi
Via Alessandro Manzoni 71		GORO	Rifacimento intonaco di facciata
Via Alfieri 8		CENTO	Restauro della cornice di gronda del fabbricato e verifica canale di gronda
Via Canelli 3	S. BIAGIO DI ARGENTA	ARGENTA	Demolizione e ricostruzione copertura fabbricato
Via Gatti Casazza 24	BARCO	FERRARA	Rifacimento impianto elettrico piazzale esterno
Viale Falzoni Gallerani 24		CENTO	Opere di consolidamento vano scala
Via Risorgimento 1	TRAGHETTO	ARGENTA	Sistemazione aree esterne a tutti i fabbricati civici dispari
Via Labriola 13		FERRARA	Abbattimento barriere architettoniche bagni (CENTRO SOCIALE)

Indirizzo	Località	Comune	Descrizione intervento
Via Argine Ducale 391		FERRARA	Demolizione e ricostruzione copertura fabbricato
Via Giuseppe Verdi 10		GORO	Rifacimento copertura garage con rimozione eternit

2019

Indirizzo	Località	Comune	Descrizione intervento
Via Monte Nero 1		FERRARA	Lavoro di rettifica confini di proprietà
Via Canelli 3	S. BIAGIO DI ARGENTA	ARGENTA	Lavori di rifacimento integrale della copertura
Via Argine Ducale 391		FERRARA	Lavori di rifacimento integrale della copertura
Via della Sirena 13	BARCO	FERRARA	Rifacimento integrale manto di copertura piana Centro Sociale e Locale Servizi
Via dell'Indipendenza 40	BARCO	FERRARA	Rifacimento impianti elettrici di tutto il fabbricato
Via Medini 15	BARCO	FERRARA	Completamento rifacimento impianti gas alloggi
Via Risorgimento 5	TRAGHETTO	ARGENTA	Realizzazione di n.4 box prefabbricati e stradello di pertinenza
Via dell'Industria 11	BARCO	FERRARA	Installazione nuova canna fumaria collettiva
Via Marconi 91		COMACCHIO	Rifacimento completo copertura fabbricato, compreso grossa orditura
Via Marconi 97		COMACCHIO	Rifacimento completo copertura fabbricato, compreso grossa orditura
Corso Porta Mare 46		FERRARA	Rifacimento rampa per disabili
Viale Krasnodar 241		FERRARA	Rifacimento sottoservizi, fognature e pavimentazione corte
Via Grosoli 2	BARCO	FERRARA	Rifacimento manto di copertura tetto piano
Via Ragazzi 192	STELLATA	BONDENO	Rifacimento linee montanti impianto termico dalla Centrale Termica
Via Nenni 41		POGGIO RENATICO	Consolidamento parete con betoncino
Via Fabbri 98		FERRARA	Rifacimento intonaco di facciata vano scala condominiale
Via Galileo Galilei 36		BONDENO	Rifacimento parziale recinzione esterna e cancello carrabile
Corso Matteotti 37		JOLANDA DI SAVOIA	Installazione corrimano esterni
Via Indipendenza 2	MASSENZATICA	MESOLA	Rimaneggiamento coperto e sostituzione scuri
Via Valcesura 9	VALCESURA	MIGLIARINO	Rimaneggiamento copertura
Piazza Matteuzzi Orlando 3		MIRABELLO	Restauro balconi a sbalzo
Vicolo I Maggio 2		BERRA	Restauro di n.4 balconi a sbalzo
Via della Sirena 10	BARCO	FERRARA	Restauro balconi a sbalzo di pertinenza (solo alloggi ACER)
Via della Liberazione 73	MONTICELLI	MESOLA	Rifacimento copertura con smaltimento pannelli in cemento-amianto
Via Borsari 36		FERRARA	Realizzazione rampa in c.a. accesso vano scala posteriore
Via Don Minzoni 6		CODIGORO	Sostituzione corpi scaldanti in alloggi

I costi di 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
Totale	4.398.856	4.421.138

Nel 2019 ACER è riuscita a mantenere lo stesso livello della manutenzione dell'anno precedente solo grazie alla presenza di ricavi straordinari.

Adeguamenti sismici post terremoto 2012

I sismi del maggio 2012 hanno danneggiato anche edifici gestiti da ACER, per un totale di 42 progetti inoltrati alla Regione Emilia-Romagna. La situazione al 2019 vede tutti i progetti completati ad eccezione di tre interventi:

1. Consolidamento del fabbricato di Via Fiume 15-17-19 a Ferrara. L'intervento prevede il recupero di 28 alloggi, di cui 27 ERP e 1 privato, per un importo complessivo di € 1.844.542,23 (i lavori sono iniziati nel 2018 e si prevede la loro conclusione nel 2021).
2. Consolidamento del fabbricato di Via Carlo Mayr 84. L'intervento è sospeso al fine di redigere una perizia di variante derivante da ritrovamenti imprevisti in corso lavori. Questo intervento determinerà il recupero complessivo di 4 alloggi per una spesa di € 400.000,00.
3. Consolidamento del fabbricato di Via Centoversuri 35. L'intervento è sospeso al fine di redigere una perizia di variante derivante da ritrovamenti imprevisti in corso lavori. Questo intervento determinerà il recupero complessivo di 5 alloggi per una spesa di € 195.000,00.

8.3 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
Totale	9.932.720	9.674.407

Nel 2019 si è registrata una sensibile diminuzione dei canoni di locazione (-301.000 €, -3,4%), al netto dei conguagli relativi agli anni precedenti, dovuta – come spiegato al paragrafo 6.3 – al fenomeno di "erosione" a seguito del turnover dell'utenza.

Sul versante degli alloggi non ERP, gli alloggi disponibili per la locazione, sia per le famiglie che per gli studenti, hanno avuto un'occupazione totale e continuativa, fatti salvi i tempi del turnover. Sul versante residenziale, l'offerta non è riuscita a soddisfare la crescente domanda, in modo particolare per quanto concerne la richiesta di posti letto per gli studenti. Queste le ragioni del ragguardevole incremento del ricavo rispetto all'anno precedente.

8.4 L'AGENTE ACCERTATORE

Con riferimento alle normative LR 24/2001 e 24/2013, ACER Ferrara ha nominato nel 2016 il proprio **Agente Accertatore**, abilitato ad effettuare gli accertamenti e tutte le altre attività previste dagli artt. 13, 14, 15 e 17 della Legge 689/1981.

Questa posizione, nuova nell'ordinamento Regionale, prevede lo svolgimento di rilievi tecnici e gestionali, nonché controlli relativi all'utilizzo del patrimonio di proprietà pubblica in gestione ad ACER, con particolare riferimento al rispetto dei Regolamenti comunali del contratto e d'uso degli alloggi e delle parti comuni.

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

la legalità e il rispetto delle regole. L'ufficio si è dotato di un software di gestione che permette di monitorare processi, tempi e indici di performance:

» **Livello di fondatezza delle segnalazioni:** il 65/69% delle violazioni al regolamento d'uso è fondato

» **Efficacia dell'ammonizione dell'agente accertatore:**

- » nel 2018: 206 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 266 con un verbale di ispezione;
- » nel 2019: 252 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 184 con un verbale di ispezione.

» **Sanzioni amministrative pecuniarie:**

- » nel 2018 nessun caso di sanzione;
- » nel 2019 1 solo caso ha richiesto l'applicazione della sanzione.

Quindi è legittimo affermare che si è riusciti a ripristinare il rispetto delle regole nella maggioranza dei casi ricorrendo a strumenti di *moral suasion* o a strumenti non autoritativi.

Un dato particolarmente significativo è quello degli **alloggi non regolarmente occupati** che, grazie alle verifiche dell'Agente Accertatore, sono stati individuati e messi in gestione. Si tratta complessivamente di **131 alloggi**, di cui 37 nel 2018 e 32 nel 2019.

Se è dunque vero che la figura dell'Agente Accertatore ha aumentato i costi di gestione mese/alloggio a carico dei Comuni, è però dimostrato che si è trattato di una scelta particolarmente opportuna: è una forma nuova di presenza di ACER sul territorio, è uno strumento efficace per verificare il rispetto dei Regolamenti negli alloggi e nei fabbricati ERP, è un metodo di lavoro vicino alla gente che permette di affermare, nel quotidiano, la cultura della legalità.



PRIMA



DOPO

8.5 CESSIONI

Attività 2018/2019 attinente alle cessioni:

- n. 1 vendita nel Comune di Ferrara ex lege 560/1993 con versamento del prezzo avvenuto nel 2009 (2018)
- n. 5 aggiudicazioni a seguito di asta pubblica nei Comuni di Mesola (n. 3) e Goro (n. 2) (2018)
- n. 1 vendita nel Comune di Comacchio ex lege 513/77 con versamento del prezzo già avvenuto nel 1990 (2018)
- n. 3 perfezionamento cessione alloggio ex Abilag nei Comuni di Jolanda (n.1) e Ostellato (n. 2) (2018/2019)
- n. 1 perfezionamento cessione alloggio ai sensi della ex legge 43/49 – Codigoro (2019)

Attività 2018/2019 su esercizio del diritto di prelazione:

- n. 35 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2018)
- n. 24 comunicazione di estinzione della prelazione a favore dell'ente (2019)

Attività di rilascio quietanze in forma amministrativa per saldo prezzo:

- n. 1 atto di quietanza (2018)
- n. 0 atti di quietanza (2019)



Dopo la chiusura dell'ultimo piano vendita nazionale (Legge 560/93) non ce ne sono stati altri, pertanto l'orientamento seguito dai Comuni è quello di vendere alloggi vuoti, con elevati costi di recupero e in condomini in cui la proprietà pubblica è residuale e, in casi particolari, di vendere agli assegnatari titolari che ne fanno richiesta, solamente se inseriti in fabbricati in cui la proprietà pubblica è residuale.



8.6 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

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

I Comuni hanno dimostrato di apprezzare l'opportunità offerta dalla "convenzione madre", confermando anche nel 2018 e nel 2019, al bisogno, il ricorso ai numerosi servizi offerti da ACER, già dettagliatamente illustrati nelle precedenti edizioni di questo bilancio.





ACER PER GLI UTENTI



FESTA DEI VICINI 2019

Gli utenti rappresentano per ACER Ferrara i principali destinatari della *mission* aziendale, ossia di rispondere alla domanda abitativa delle fasce della popolazione economicamente più deboli, coniugando l'offerta di alloggi sicuri, funzionali e decorosi, a canoni sostenibili.

L'impegno costante dell'Azienda, che ha caratterizzato anche il biennio 2018/2019, è quindi **fornire alloggi pubblici di qualità, per migliorare la qualità di vita degli utenti.**

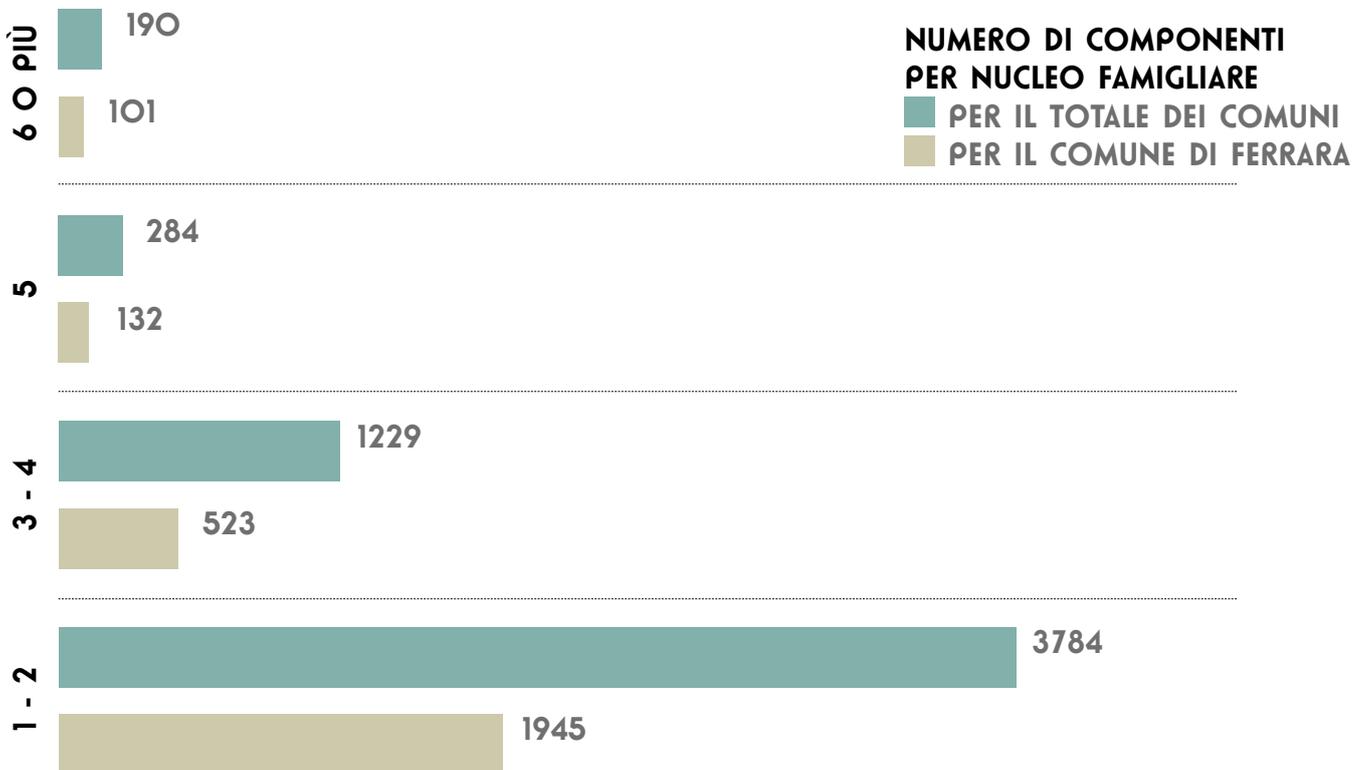
Le innegabili difficoltà nel tenere in equilibrio entrate e uscite economiche, a fronte di un patrimonio sempre più datato e quindi bisognoso di massicci interventi di manutenzione, rendono complesso perseguire un tale obiettivo. È quindi inevitabile da un lato fare delle scelte di priorità, in ragione dell'urgenza dell'intervento. Dall'altro monitorare con assiduità il rispetto dei regolamenti comunali, con particolare riferimento al Regolamento del contratto di locazione, al Regolamento d'uso e di ripartizione degli oneri accessori negli alloggi di edilizia residenziale pubblica, in quanto anche la corretta conduzione e manutenzione ordinaria in capo all'inquilino assumono un ruolo fondamentale nella conservazione del patrimonio pubblico.

9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

Prendendo come riferimento i dati relativi al 2019, l'utenza di ACER si presenta (da un punto di vista sociologico) piuttosto differenziata sotto numerose variabili. Questo implica per l'Azienda un consistente impegno per la personalizzazione delle relazioni e l'individuazione di soluzioni il più possibile tarate sulle esigenze specifiche di ciascun nucleo familiare.

Numero di componenti

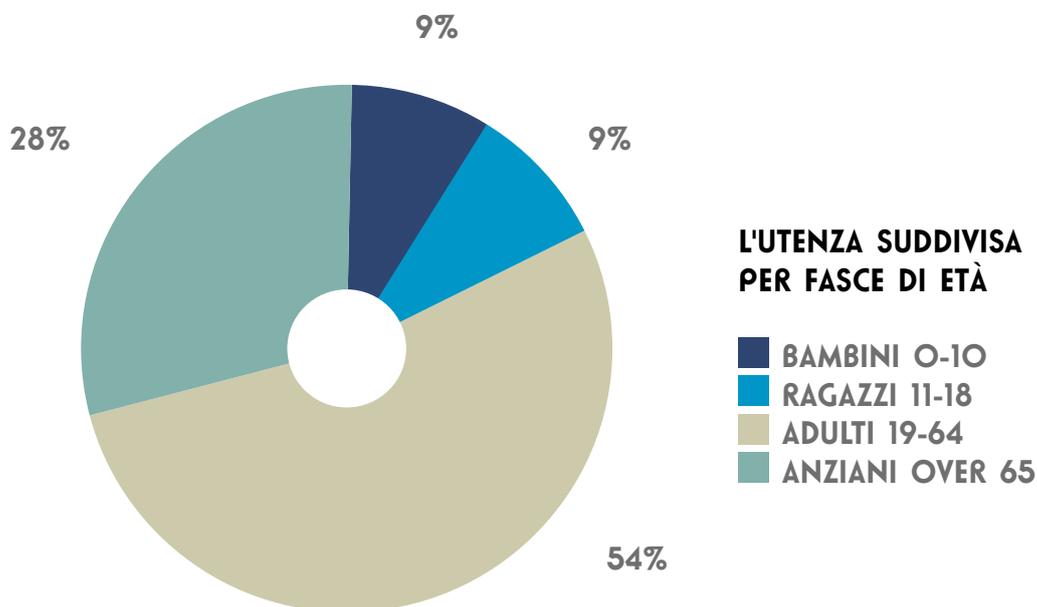
La maggior parte dei nuclei familiari conta non più di 1-2 componenti, prevalentemente nel target degli anziani. I criteri di accorpamento delle fasce corrispondono a quelli utilizzati per valutare il dimensionamento degli alloggi da assegnare.



N° componenti	Totale dei comuni	Comune di Ferrara
1-2	3.784	1.945
3-4	1.229	523
5	284	132
6 o più	190	101
Totale nuclei	5.487	2.701

Fasce di età

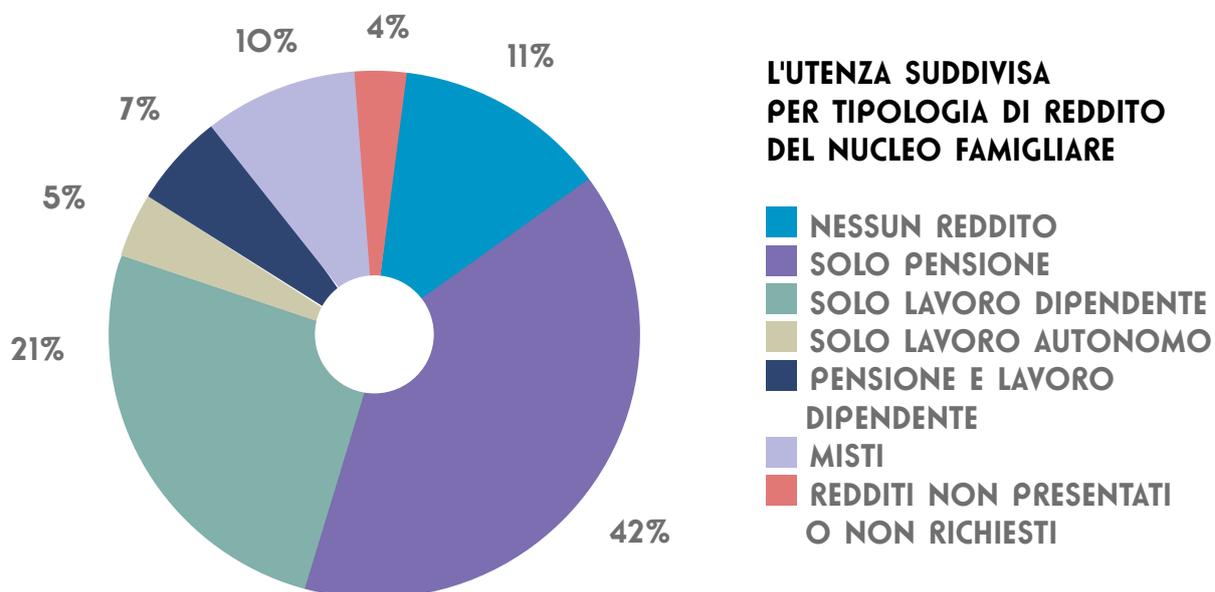
L'utenza è per oltre il 50% composta da adulti, a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 28% del totale).



Comune	Bambini 0-10	Ragazzi 11-18	Adulti 19-64	Anziani over 65	Totale
Tutti i comuni	1.177	1.085	6.604	3.373	12.239
Comune di Ferrara	580	478	3.098	1.666	5.822
Comuni (esclusa FE)	597	607	3.506	1.707	6.417

Il reddito del nucleo familiare

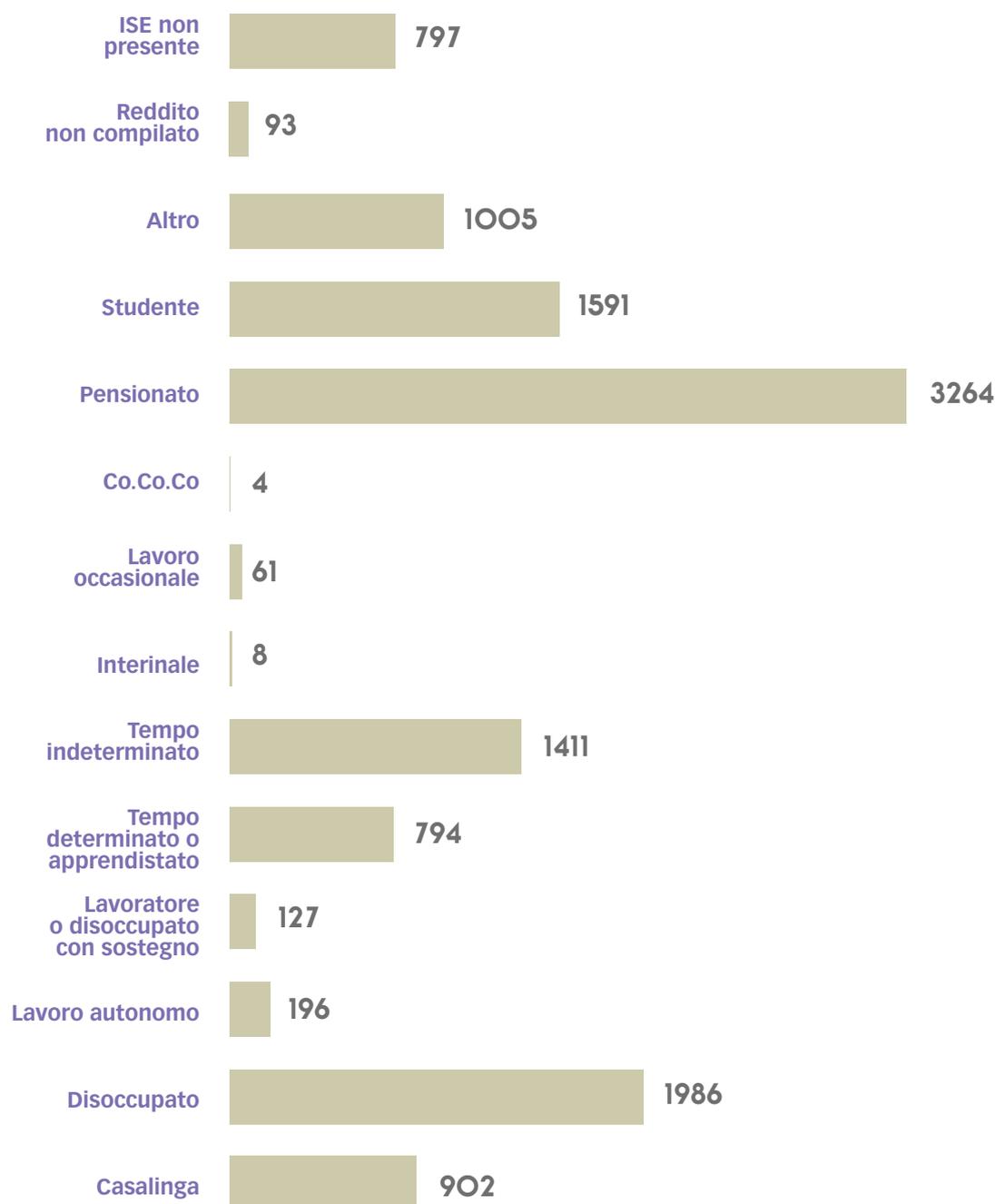
La maggior parte di nuclei familiari (42%) ha come unico reddito la pensione, a cui si aggiunge un 7% per i quali la pensione è accompagnata da un'altra attività di lavoro dipendente.



Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	309	1.182	590	147	185	301	72
Comune di Ferrara	314	1.117	553	129	187	272	129
Totale	623	2.299	1.143	276	372	573	201

Il reddito di ciascun utente

Se analizziamo il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (3.264) cui fanno seguito i lavoratori dipendenti e assimilati (2.278) e i disoccupati (1.986). Elevato inoltre il numero di studenti (1.591) e casalinghe (902).



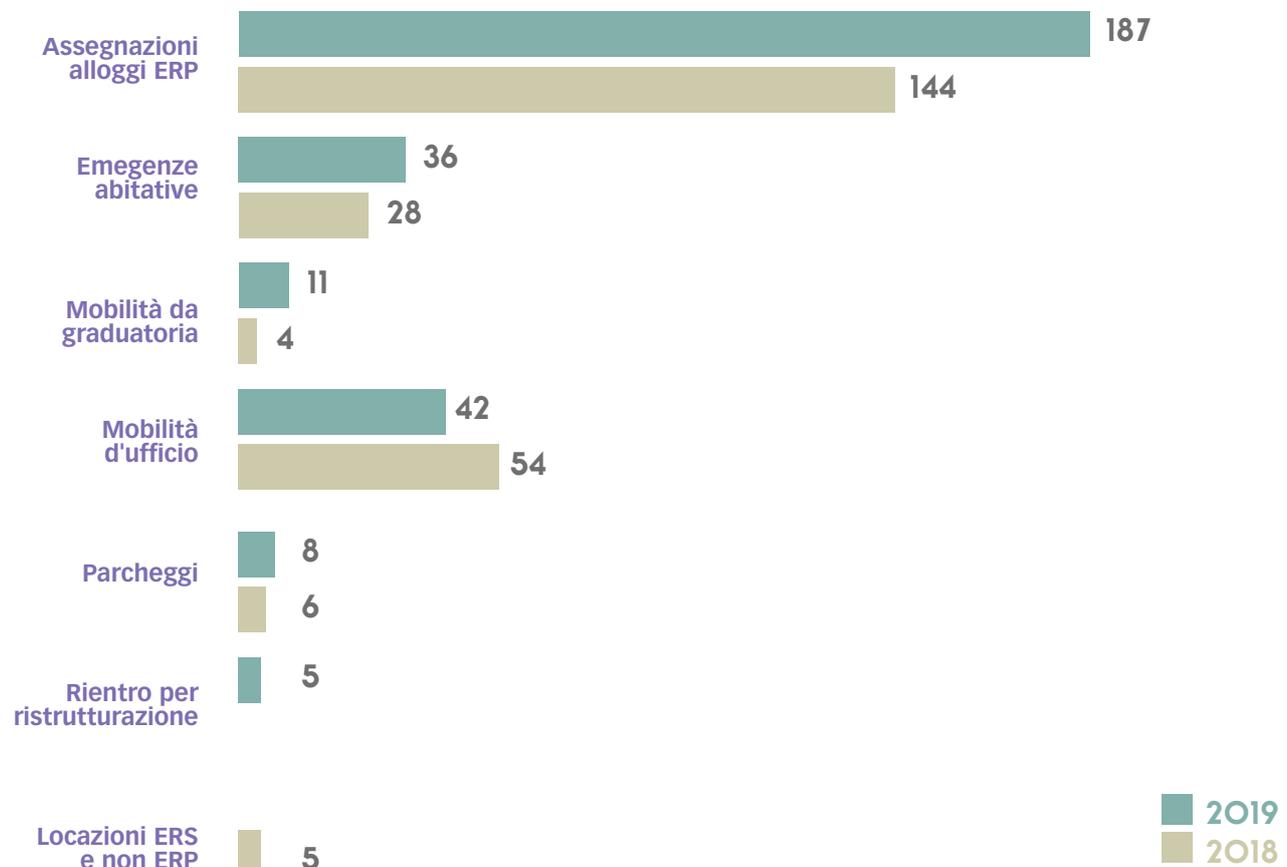
Italiani e stranieri negli alloggi locati

Anno	Alloggi locati	Utenti occupanti	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti*
			Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
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).

9.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ

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



Le assegnazioni ERP avvengono in base a graduatorie comunali aperte.

Nel 2019 l'attività di locazione ha subito un sensibile aumento rispetto all'anno precedente: la media mensile è di 24,25 pratiche circa (contro le 20,3 del 2018).

Per agevolare il più possibile l'attività di abbinamento alloggi/nuclei da parte dei Comuni, sono state affinate le liste periodiche di disponibilità alloggi vuoti, favorendo una gestione puntuale delle graduatorie di assegnazione e riducendo il fenomeno di immobili pronti e non assegnati.

Comuni	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2018	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2018	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2019	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2019
Argenta	46	59	66	61
Berra	8	14	ORA RIVA DEL PO	ORA RIVA DEL PO
Bondeno	61	61	64	63
Cento	280	283	293	313
Codigoro	55	63	66	67
Comacchio	110	113	129	145
Copparo	39	42	39	41
Ferrara	590	637	634	844
Formignana	11	13	ORA TRESIGNANA	ORA TRESIGNANA
Goro	9	10	10	10
Jolanda di Savoia	11	NON PUBBL	14	16
Lagosanto	22	23	19	22
Masi Torello	1	1	1	1
Fiscaglia Loc. Massa Fiscaglia	42	42	43	43
Mesola	15	18	20	18
Fiscaglia Loc. Migliarino	ORA INSERITO NEL COMUNE DI FISCAGLIA			
Fiscaglia Loc. Migliaro	ORA INSERITO NEL COMUNE DI FISCAGLIA			
Mirabello	ORA TERRE DEL RENO			
Ostellato	26	25	15	11
Poggio Renatico	52	50	46	46
Portomaggiore	60	65	63	63
Ro	6	8	ORA RIVA DEL PO	ORA RIVA DEL PO
S. Agostino	ORA TERRE DEL RENO			
Vigarano	9	11	7	12
Voghiera	NON PUBBL	NON PUBBL	NON PUBBL	NON PUBBL
Tresigallo	14	13	ORA TRESIGNANA	ORA TRESIGNANA
Terre Del Reno	NON PUBBL.	42	47	58
Riva Del Po			16	13
Tesignana			26	33
Totale	1.467	1.590	1.618	1.670

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

I dati mostrano che il peso degli stranieri tra i nuovi assegnatari è diminuito rispetto al biennio precedente, passando dal 39,57 % di assegnazioni nel 2017 al 30,56 % nel 2018 e al 32,62% nel 2019.

Anno	Trend di assegnazione degli alloggi ERP				Nuclei stranieri in % sul totale assegnazioni
	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			
		UE	Extra UE	Totale	
2015	161	2	58	60	27,15%
2016	148	14	90	104	41,27%
2017	113	19	55	74	39,57%
2018	100	4	40	44	30,56%
2019	126	11	50	61	32,62%

9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

Nel corso del 2018 e 2019, ACER ha continuato a gestire con costanza e puntualità le problematiche di convivenza portate all'attenzione dagli inquilini, dagli amministratori di condominio, dai Comuni, dalle Organizzazioni sindacali e talvolta dalle Forze dell'Ordine.

In particolare, nel 2018 sono state trattate – in aggiunta a quelle già attive – **53** posizioni di conflittualità tra inquilini, mentre nel 2019 il dato è aumentato in modo sensibile contando **91** nuove situazioni. Dal punto di vista dell'urgenza e della gravità, non si registrano variazioni significative rispetto agli anni precedenti: si tratta per lo più di questioni di media rilevanza (quali disagi alla realtà condominiale provocati da cani, pattume, dispetti tra vicini), e gli abusi con riflessi economici ovvero riprovevoli sotto il profilo dell'equità (es. ospitalità non dichiarate), mentre i "codici rossi" restano fortunatamente in numero sempre modesto.

La figura dell'Agente Accertatore ha contribuito a migliorare la conoscenza, la gestione e la prevenzione delle situazioni di violazione del regolamento del contratto e del regolamento d'uso.

Report gestione conflitti: situazione al 31/12/2019

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	922
Pratiche da iniziare	41
Pratiche da verificare	83
Pratiche in corso	444
Totale pratiche trattate	1.490

9.5 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

9.6 I CONTRATTI DEL SERVIZIO AGENZIA CASA

Per quanto concerne gli alloggi di proprietà di privati gestiti nell'ambito del Servizio di Agenzia per la Casa, la situazione nel biennio 2018/2019 risulta essere la seguente:

Modulo	2018 (n.)	2019 (n.)
Modulo "Emergenza abitativa" per utenti dei Comuni o seguiti dai Servizi socio-sanitari territoriali	73	69
Modulo "Locazioni sisma maggio 2012"	3	0
Totale	76	69

Per gli alloggi di privati del modulo "Emergenza abitativa" è attualmente attiva solo la convenzione con il Comune di Cento (capofila della Gestione associata funzioni socio-assistenziali dell'Alto Ferrarese).

Il numero di alloggi in gestione si è piuttosto ridotto rispetto al biennio precedente in quanto, per ragioni di ordine finanziario, le convenzioni con il Comune di Ferrara ed ASP Ferrara sono in corso di esaurimento.

Gli alloggi di privati che costituiscono il modulo "Locazioni sisma" sono assistiti da contributo della Regione Emilia-Romagna per la copertura dei costi del canone di locazione e sono riservati ai cittadini con abitazione dichiarata inagibile a seguito degli eventi sismici del maggio del 2012.

Il numero di alloggi in gestione si è azzerato nel corso del 2019 per via dell'ultimazione del ripristino degli alloggi danneggiati, con conseguente rientro dei nuclei familiari negli alloggi di provenienza.

9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

Nel perseguire l'obiettivo primario 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.

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

FASCIA A PROTEZIONE	ISEE \leq 7.500 € Canone calcolato in % dell'ISEE (max 20%)
FASCIA B ACCESSO	ISEE \leq 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.
FASCIA C PERMANENZA	ISEE \leq 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
FASCIA D DECADENZA	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

Gli utenti ACER godono di:

- >> un canone di locazione rivisto annualmente alla luce delle eventuali variazioni di reddito percepito dall'utente (dall'entrata in vigore della LR 24/2013, l'assegnatario che abbia subito una riduzione del reddito per difficoltà lavorativa, può richiedere al Comune l'aggiornamento della propria condizione reddituale al fine dell'anticipata rideterminazione del canone);
- >> un contratto di locazione di durata triennale, ma rinnovato tacitamente finché l'utente dimostra di conservare i requisiti necessari.



Le tabelle seguenti rappresentano l'articolazione delle fasce di canone, con dati riferiti al 31 dicembre 2018 e 2019.

Fasce di canone al 31/12/2018

2018			
FASCIA CANONE A Fascia di Protezione			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Protezione	2.915	62,16	3.520,40
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	2	117,04	7.032,60
Totale Fascia A	2.917	€ 62,19	€ 3.522,81
FASCIA CANONE B Fascia di Accesso			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Accesso	2.084	184,47	11.357,95
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	36	251,75	13.333,06
Totale Fascia B	2.120	€ 185,61	€ 11.391,48
FASCIA CANONE C Fascia di Permanenza			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Permanenza	247	308,51	19.456,46
Area di Permanenza e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	21	352,59	21.101,68
Totale Fascia C	268	€ 311,96	€ 19.593,67
FASCIA CANONE D Area di Decadenza			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
1. Supero reddito	99	358,62	26.390,52
2. Decaduti per supero reddito	10	350,74	27.831,56
3. Decaduti per altri motivi	25	352,79	6.874,83
4. Redditi non dichiarati	143	329,81	0,00
5. Occupanti senza titolo	6	342,51	9.175,93
Totale Fascia D	283	€ 343,25	€ 24.230,70

Fasce di canone al 31/12/2019

2019			
FASCIA CANONE A Fascia di Protezione			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Protezione	2.861	63,09	3.619,88
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	1	118,75	6.541,20
Totale Fascia A	2.862	€ 63,11	€ 3.620,90
FASCIA CANONE B Fascia di Accesso			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Accesso	2.048	183,8	11.263,10
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	32	264,45	12.897,37
Totale Fascia B	2.080	€ 185,04	€ 11.288,24
FASCIA CANONE C Fascia di Permanenza			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Permanenza	260	309,97	19.348,04
Area di Permanenza e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	18	378,44	20.405,60
Totale Fascia C	278	€ 314,40	€ 19.416,51
FASCIA CANONE D Area di Decadenza			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Decaduti per altri motivi	40	406,33	7.168,54
Occupanti senza titolo	12	287,69	7.152,66
Decaduti per supero reddito	5	371,64	29.423,28
Totale Fascia D	57	€ 378,31	€ 11.850,41
FASCIA CANONE E Canone Maggiorato			
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Rifiuto mobilità d'ufficio	1	410,97	
Redditi non presentati	107	340,05	
Supero reddito	67	342,61	27.284,67
Totale Fascia E	175	€ 341,43	€ 27.284,67

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

Comune	Canone medio 2019 €	Canone medio 2018 €
Argenta	131,27	132,78
Bondeno	130,02	124,16
Cento	124,99	128,41
Codigoro	144,97	137,86
Comacchio	127,45	126,60
Copparo	126,98	128,38
Ferrara	133,85	135,40
Jolanda di Savoia	148,54	156,65
Lagosanto	136,96	141,97
Masi Torello	193,83	208,68
Mesola	129,85	128,94
Ostellato	152,62	148,90
Poggio Renatico	144,33	128,72
Portomaggiore	148,36	149,99
Vigarano Mainarda	169,04	167,43
Voghiera	177,74	149,03
Goro	134,34	139,13
Fiscaglia	141,36	134,70
Terre del Reno	163,95	178,57
Riva del Po	136,91	139,72
Tresignana	128,32	132,97
PROVINCIA	134,67	135,23



Parallelamente al sistema dei canoni ERP, in alloggi di proprietà dei Comuni, **ACER propone alloggi a canone moderato**, ossia ad un canone ridotto sia rispetto a quello di mercato sia rispetto al concordato. Ciò avviene a fronte dell'elargizione da parte del settore pubblico di un beneficio a rilevanza finanziaria. Il canone moderato riguarda:

» gli alloggi del Servizio Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa": con la garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico, i proprietari privati accordano uno "sconto" sull'affitto, che varia tra il 15% ed il 25% del canone concordato;

» gli alloggi ERS di Via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il canone è inferiore del 30% rispetto al canone concordato del capoluogo;

» gli alloggi ERS per anziani di proprietà dei Comuni di Fiscaglia (ex Massafiscaglia e Migliarino) e Tresignana (ex Formignana): il canone è moderato in quanto proporzionato al reddito degli occupanti;

» gli alloggi ERS di proprietà della Fondazione Navarra e del Fondo Ferrara Social Housing (Corti di Medoro): il canone è moderato per effetto delle convenzioni stipulate dai proprietari, rispettivamente con i Comuni di Tresignana (ex Formignana) e Ferrara.

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

9.8 MOROSITÀ

Tra le attività più complesse in anni di crisi economica e di scarse opportunità di lavoro, va menzionato il recupero della morosità maturata dagli utenti, a titolo di affitto, servizi e spese accessorie. Gli uffici di ACER garantiscono attenzione, supporto e sensibilità verso quella parte di utenza che si trova in difficoltà economica e per questo ha accumulato un debito, collaborando quotidianamente con i Comuni e con i Servizi Sociali per le situazioni di maggiore fragilità, al fine di salvaguardare "il bene casa".

Solo a fronte di ripetuti impegni disattesi e di atteggiamenti di non collaborazione, si arriva alla decadenza dall'assegnazione, pronunciata dal Comune o, nei casi in cui risulti più opportuno, attivazione di azioni giudiziali (decreto per ingiunzione e sfratto, pignoramento mobiliare presso terzi, ecc.).

L'attività nel biennio 2018-2019 è stata intensa, come si può evincere dai dati seguenti:



Attività amministrativa

- » diffide inviate n.1943 (1053 nel 2018, 890 nel 2019);
- » dilazioni concesse 1.096 dilazioni (542 nel 2018, 554 nel 2019);
- » contatti con utenti morosi n.9.643 contatti, sia telefonici sia di persona (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

- » 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 giudiziari (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 stati avviati 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€;
- » sono inoltre state curate alcune azioni di contenzioso ordinario.

9.9 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

L'attività di manutenzione e la conseguente gestione delle richieste dell'utenza è una delle più impegnative per l'Azienda Casa. ACER ha da tempo fatto la scelta del Global Service manutentivo, andando ad individuare tramite una gara d'appalto il Consorzio di ditte che lavoreranno negli alloggi in gestione. L'attività è coordinata da una ditta capofila che opera in stretta sinergia con i tecnici di ACER e il Servizio Clienti. Il call center del Numero Verde per la segnalazione guasti, infatti, trova spazio proprio presso la sede di ACER, così da ottimizzare la gestione delle

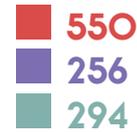
segnalazioni e criticità. L'utente che ha una esigenza di riparazione di un guasto deve semplicemente chiamare il Numero Verde e rappresentare il suo problema. L'operatore addetto gli porrà semplici domande per individuare meglio la situazione e per capire se si tratta di un intervento che compete alla proprietà ovvero all'inquinato sulla base del Regolamento comunale di riparazione guasti. Le tabelle seguenti riportano in sintesi i dati relativi alle richieste di pronto intervento pervenute e alla loro esecuzione nel corso degli anni 2018-2019.



Richieste pervenute



Numero richieste respinte



Numero richieste ammissibili



Numero richieste eseguite



SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO

- TOTALE BIENNIO 2018/2019
- 2018
- 2019
- RICHIESTE ULTIME NEI PRIMI MESI DEL 2020

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

Tipologia delle richieste d'intervento concluse

Tipologia	Numero interventi nel 2018	Numero interventi nel 2019
Edile	986	858
Elettrico	133	173
Idrotermosanitario	1.934	1.900
Infissi	315	248
Non specificata	2	11
Totale	3274	2783

9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE



La comunicazione con l'utenza riveste un ruolo importante nell'organizzazione aziendale. Si comunica con gli utenti in diversi modi e luoghi, per rendere l'informazione accessibile ed efficace: gli sportelli clienti presso la sede di ACER e nei vari Comuni, il call center, il Numero Verde per la segnalazione guasti, l'ispettore di condominio e l'Agente Accertatore che si spostano sull'intero territorio provinciale, gli operatori che conducono le assemblee di fabbricato, il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta-fattura inviata mensilmente agli inquilini. Va poi ricordato il sito aziendale www.acerferrara.it, e sino al 2018 una Rubrica quindicinale su Telestense dal titolo ACER Informa, su argomenti tematici ed interviste nella Rubrica dal titolo "La città che cambia". Quotidianamente gran parte della struttura di ACER è impegnata nell'attività di relazione con l'utenza: ascoltare il cittadino, spiegarli i servizi offerti in linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano gli elementi qualitativi che connotano tutta l'attività di comunicazione e relazione dell'Azienda Casa di Ferrara, di cui abbiamo ottenuto il giusto riconoscimento anche nell'ultima indagine di *customer satisfaction*.

Le attività di ascolto 2018-2019

	2018	2019
 Sportello clienti	persone/ telefonate gestite	persone/ telefonate gestite
in sede	11.326 <i>(di cui 4.685 persone allo sportello e 6.641 telefonate gestite)</i>	9.833 <i>(di cui 3.865 persone allo sportello e 5.968 telefonate gestite)</i>
nei Comuni	6.621 <i>(prevalentemente di persona)</i>	7.192 <i>(prevalentemente di persona)</i>
Totale sportelli	17.947	17.025
 Telefonate ai numeri fissi di ACER		
al numero del Servizio clienti ACER	21.139 <i>(di cui servite in tempo reale il 24% circa)</i>	22.621 <i>(di cui servite in tempo reale circa il 23,5%)</i>
al centralino ACER	24.955 <i>(di cui servite in tempo reale oltre il 46%)</i>	26.973 <i>(di cui servite in tempo reale circa il 45,5%)</i>
Totale telefonate	46.094	49.594
 Sportello manutenzione ACER		
contatti di persona	385	271
contatti telefonici	198	219
numero verde	14.042 <i>(di cui servite in tempo reale oltre il 55%)</i>	13.075 <i>(di cui servite in tempo reale circa il 53,5%)</i>
Totale manutenzione	14.625	13.565

Carta dei servizi 2014

La Carta dei Servizi è lo strumento guida di cui ACER Ferrara si avvale per regolamentare l'informazione, la comunicazione e la trasparenza amministrativa nei confronti dei clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. La Carta contiene i principi cardine su cui si poggia l'intera attività di ACER Ferrara, definendone i servizi offerti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

9.11 LA MEDIAZIONE SOCIALE

La LR 24/2013 qualifica la mediazione sociale come attività istituzionale dei Comuni, i quali, tramite le convenzioni/concessioni di gestione in vigore da gennaio 2015, hanno delegato ad ACER Ferrara anche tale servizio.

Si è detto quanto sia importante per ACER Ferrara coniugare la casa di qualità con la qualità dell'abitare, e nel perseguire questo ambizioso connubio, già da anni l'attività di mediazione sociale e di risoluzione dei conflitti è particolarmente curata, nella convinzione che questa pratica abbia un ruolo fondamentale per facilitare la convivenza in ambito condominiale, e più in generale per produrre benessere nella comunità.

Si declina in vari momenti e con diverse modalità:

➤ con l'ASCOLTO presso lo sportello Clienti, in sede e nei Comuni, e presso il Portierato sociale al Barco;

➤ con la PRESENZA diffusa sul territorio tramite la figura dell'ispettore condominiale, dell'Agente Accertatore e dell'addetto alle assemblee condominiali, figure attraverso le quali si ha l'occasione di conoscere e dirimere eventuali situazioni di conflittualità, di intercettare situazioni di disagio di singoli utenti o di degrado dell'immobile e delle parti comuni;

➤ con PROGETTI affidati a mediatori professionisti, per le situazioni più complesse;

➤ con la RETE LOCALE attivata con tutte le istituzioni ed associazioni più rappresentative sul territorio: Forze dell'Ordine, Polizia municipale, Servizi socio-sanitari, Comuni, Sindacati dell'Utenza;

➤ con la RETE DEI MEDIATIVI a livello Regionale, per condividere buone prassi e sviluppare progetti trasversali;

➤ con la RETE del gruppo di Lavoro di FEDERCASA a livello nazionale, per stimolare iniziative anche normative su queste tematiche.

La mediazione sociale, nell'ottica di favorire la socializzazione e prevenire ogni forma di esclusione e ghettizzazione tra le persone, si concretizza anche attraverso iniziative di informazione, eventi ludici, laboratori e momenti di festa. Lo spazio dove maggiormente ACER mette in pratica queste attività è il **Portierato sociale al Barco**, diventato ormai da qualche anno un punto di riferimento per i residenti, non solo di alloggi ERP ma dell'intero quartiere, anche grazie alla capacità di interagire con enti/strutture già esistenti sul territorio, per potenziare la rete dei servizi.

Infatti il Portierato sociale collabora fattivamente con il comitato "Viva Barco Viva", con cui vengono organizzate varie iniziative di aggregazione, tra cui la **Festa dei Vicini**, che è uno degli appuntamenti fissi da diversi anni, e che anche nel biennio 2018/2019 ha riscosso grande successo e partecipazione.

I numeri delle persone che anche nel 2018 e 2019 lo hanno frequentato sono una conferma dell'utilità di questa scelta.



9.12 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La percezione di qualità da parte dell'utenza è particolarmente importante per aiutare l'Azienda a migliorare i propri servizi e orientare al meglio le attività relazionali.

Per queste ragioni nel corso del 2019 ACER ha affidato ad ART-ER, società di ricerca regionale, un'indagine di **customer satisfaction** su un campione rappresentativo dei propri utenti.

Il campione è stato scelto tenendo conto della fascia di reddito, della presenza di interventi di manutenzione sull'alloggio negli ultimi 2 anni, della distribuzione geografica sul territorio ferrarese e, infine, del tipo di amministrazione dell'alloggio.

Sono stati così intervistati utenti ERP con una somministrazione telefonica di domande a risposta chiusa. I quesiti posti al campione di assegnatari hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi resi da ACER.

% utenti soddisfatti (sul totale delle risposte valide)

Qualità dell'alloggio	81,7%	Competenza ed affidabilità del personale	88,8%
Accessibilità dell'alloggio	87,7%	Trasparenza e chiarezza dei servizi	88,8%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	75,4%	Modalità di accesso telefonico ai servizi	84,9%
Sicurezza degli spazi comuni	76,7%	Modalità di accesso diretto ai servizi	94,2%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	78,5%	Tempestività d'intervento	85,9%
Servizio reso dall'Amministratore	76,0%	Efficacia degli interventi	80,6%
Cortesìa ed educazione del personale	96,5%	Insieme delle attività di ACER	87,7%





9.13 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

Nel 2019 è stata effettuata anche l'**indagine di soddisfazione** nei confronti dei Comuni committenti. La ricerca ha riguardato tutti i Comuni della Provincia, tranne un Comune che non ha risposto al sondaggio. I risultati hanno mostrato, nel complesso, un positivo gradimento dei servizi offerti. I committenti hanno inoltre espresso giudizi simili a quelli rilevati nell'indagine sui clienti, sia per quanto riguarda i punti di forza, sia per le criticità. Tranne per alcune eccezioni, in generale è possibile affermare che rispetto all'indagine svolta nel 2017 gli scostamenti sono minimi.

Valutazione dei servizi amministrativi

Il giudizio va da una votazione minima media di 7,57 ad una votazione massima media di 8,44.

Valutazione dei servizi tecnici

Il giudizio complessivo espresso dai committenti rispetto alla qualità del servizio di gestione dell'ERP fornito da ACER, porta ad una valutazione media di 8,33.

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

"Servizio Casa" ottiene una valutazione media di 9,06.

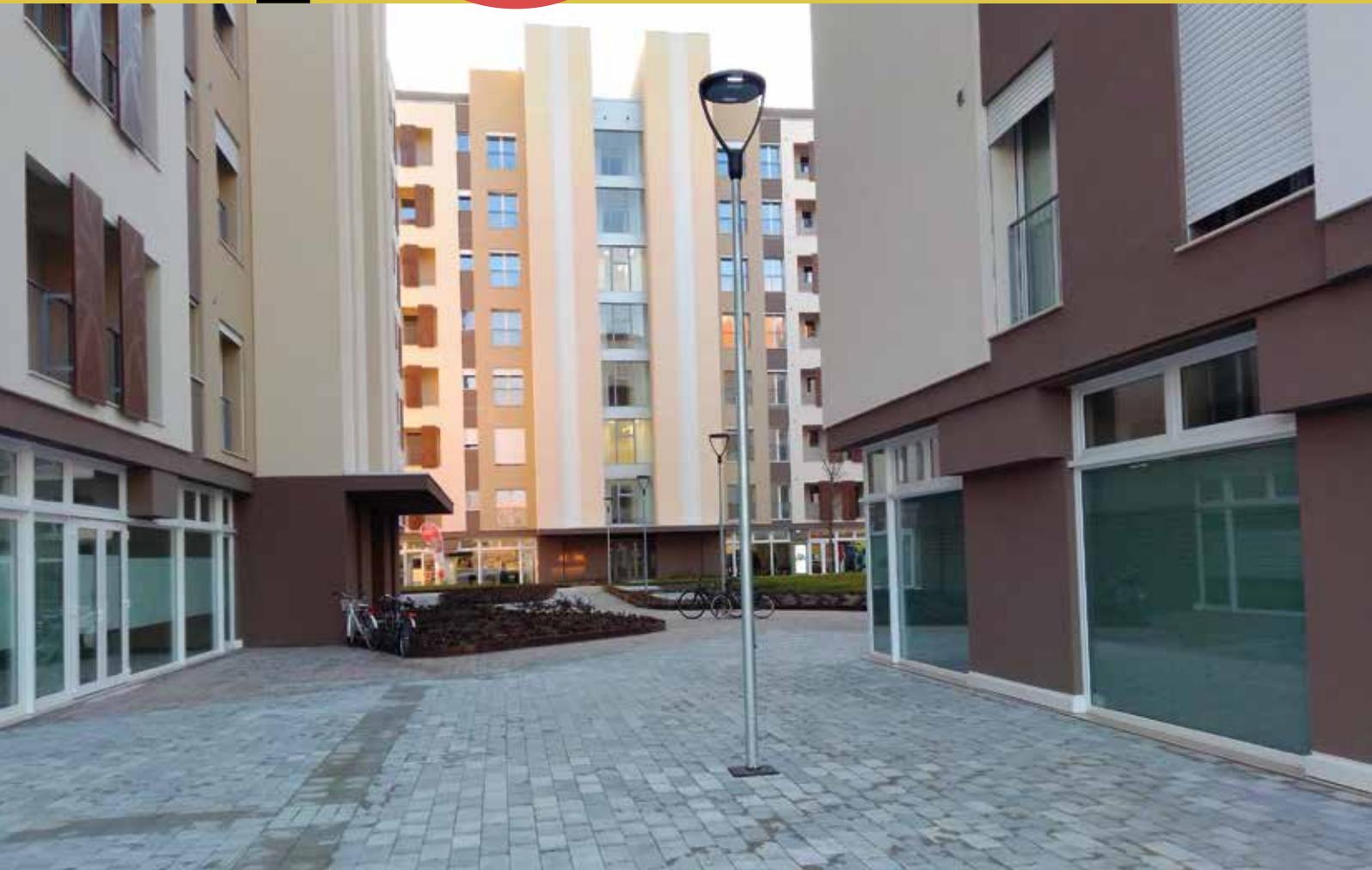
Il servizio riscatto aree PEEP riceve una valutazione media di 8,40.

Rispetto all'indagine del 2017, entrambi i giudizi sono migliorati.

Valutazione dei rapporti con i referenti/interlocutori ACER

La valutazione media è 9,18 per competenza tecnica e 9,44 per disponibilità e cortesia.

10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ



**CENTRO RESIDENZIALE
LE CORTI DI MEDORO, FERRARA**

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. Di seguito si offre una sintesi rappresentativa dell'importante ruolo ricoperto dall'Azienda Casa ferrarese su tematiche così innovative e al tempo stesso così necessarie.

10.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

L'impegno di ACER in questo settore è molteplice e riguarda sia la sostenibilità ambientale nella fase del cantiere, sia l'impegno nella riqualificazione dei propri edifici in chiave di sostenibilità energetica, sia infine la promozione presso gli utenti di buone pratiche per il risparmio energetico. Senza trascurare gli ambienti di lavoro e la selezione dei fornitori.

Politica ambientale e gestione dei cantieri

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

Politica energetica sul patrimonio gestito

Si elencano gli interventi significativi sul patrimonio ERP esistente:

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**

L'intervento consiste nella realizzazione in ciascun fabbricato di 1 impianto a solare termico centralizzato per la produzione di acqua calda sanitaria di 4 appartamenti e dell'installazione in copertura di un impianto fotovoltaico con potenza di 4,0 kW.

L'impianto a solare termico è costituito da 4 pannelli che soddisfano il 38% del fabbisogno del fabbricato, mentre l'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico viene consumata per soddisfare i consumi delle parti comuni del fabbricato, riducendo notevolmente i costi e l'impatto ambientale.

Progetto ACER-HERA S.p.A. per allacciare alla rete teleriscaldamento di Ferrara i fabbricati ERP siti nel Quartiere Barco e in zona Sud Ovest.

La Rete di Teleriscaldamento cittadino (TLR) è gestita in via esclusiva da HERA Spa, multiutility locale operativa principalmente nei settori ambiente, idrico, ed energia.

Il TLR porta un miglioramento in termini ambientali e di sicurezza dei cittadini, eliminando l'utilizzo del gas metano. Infatti, i vantaggi dell'allacciamento al TLR sono così riassumibili:

- > Nessun acquisto di caldaia;
- > Nessuna manutenzione annuale;
- > Nessuna manutenzione straordinaria per guasti;
- > Aumento del valore del patrimonio edilizio;
- > Servizio di manutenzione e riparazione disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno;
- > Nessun rischio fughe od esplosioni dirette per la mancata presenza di combustibili in prossimità di luoghi densamente abitati;
- > Valorizzazione fonti rinnovabili;
- > Aumento dell'efficienza energetica;
- > Risparmio nella spesa energetica delle famiglie;
- > Risparmio di energia primaria e di combustibili fossili;
- > Riduzione delle emissioni inquinanti e climalteranti;
- > Maggiore controllo delle emissioni in atmosfera in un unico punto rispetto ad un'emissione distribuita e non controllata.

Nel 2018 HERA, in accordo con ACER Ferrara, ha inserito nel suo piano di investimenti l'estensione della rete del TLR per servire anche il Quartiere Barco, che è uno storico quartiere operaio di Ferrara, con oltre 6.000 abitanti, oggetto di un importante intervento di riqualificazione urbana avviato nel 1996, che prevedeva la realizzazione/ristrutturazione di 360 alloggi oltre ad altre opere. I primi interventi residenziali realizzati a metà degli anni '90 sono dotati di impianti di riscaldamento autonomi, le cosiddette "caldaiette", ormai obsolete e di cui era necessario programmare la loro sostituzione. Tale intervento interessa n.152 alloggi, nei quali vengono eliminate le caldaie autonome, sostituite dall'allacciamento al TLR.

Il progetto di estensione della rete del TLR parte dalla rete esistente di Via Allende e si sviluppa nelle Vie Pannetti, Rosselli, Gatti Casazza e Grosoli, per poi distribuirsi nelle Vie Sirena, Masaniello, XXI Giugno, Bastianino, consentendo l'allacciamento di fabbricati residenziali esistenti o in ristrutturazione, oltre a fabbricati di nuova costruzione.

Nel 2019 HERA, sempre in accordo con ACER, ha previsto l'estensione della rete del TLR per servire, oltre che il Quartiere Barco, anche la Zona Sud-Ovest di Ferrara (Viale Krasnodar - Via Bologna). In tale zona ACER ha in gestione diversi fabbricati dotati di impianti centralizzati obsoleti, nei quali occorre programmare la sostituzione del generatore di calore. Tali impianti risultano anche privi di dispositivi di contabilizzazione individuale ora obbligatori per legge. Vengono quindi allacciati al TLR i seguenti fabbricati: Via Verga 23-29, Via Fardella 4-14 e Via Medini 15, per un totale di 238 alloggi. L'installazione in tali fabbricati di contatori autonomi fiscali permette di ottemperare a quanto richiesto dalla normativa nazionale in termini di contabilizzazione individuale dell'energia termica (D.Lgs. 102/2014), in quanto vengono realizzate delle utenze autonome e direttamente controllabili dagli utenti, i quali possono gestire e limitare i propri consumi.

Tutto ciò senza dimenticare l'importante effetto sul miglioramento della qualità dell'aria: solo questo intervento di sviluppo del teleriscaldamento, infatti, a regime consentirà di evitare l'immissione in atmosfera di circa 1.850 tonnellate di CO2 all'anno, l'equivalente di circa 18.500 alberi.

L'allacciamento alla rete di Teleriscaldamento risulta, quindi, una valida alternativa per la riqualificazione delle Centrali Termiche ormai obsolete.

Efficienza energetica nelle nuove costruzioni e ristrutturazioni

ACER 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, come già detto, al rilascio di Titoli di Efficienza Energetica.

tica.

ACER utilizza uno specifico approccio fortemente orientato al risparmio energetico, alla riduzione delle emissioni di CO2, 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 (sciaccuoni dei bagni con doppio pulsante, riduttori di flusso nei rubinetti). 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.

Buone prassi in ufficio

La sensibilità di ACER Ferrara sul tema della sostenibilità ambientale ed energetica trova riscontro anche nelle abitudini giornaliere dei singoli dipendenti: oltre all'impianto fotovoltaico sul tetto della propria sede e all'installazione di lampade a led nei corridoi e nei vani scala, è ormai una prassi consolidata negli uffici la raccolta differenziata, così come l'utilizzo in via prioritaria delle auto a metano o addirittura, ogni volta risultati possibili, delle biciclette aziendali. Inoltre, in un'ottica di rispetto dell'ambiente e di risparmio economico, a fine 2019 l'Azienda ha deciso



di installare un erogatore di acqua depurata e di fornire a ciascun dipendente una borraccia. Non sarà più necessario, pertanto, rifornirsi ai distributori automatici, né si produrranno più grosse quantità di plastica usa e getta. È importante partire dalle piccole abitudini quotidiane di tutti, per migliorare il nostro modo di vivere.

Selezione di fornitori aziendali

La tutela dell'ambiente in senso lato legata alle attività aziendali, impone che, anche in fase di selezione dei fornitori, si richiedano determinati requisiti. È quanto previsto nel capitolato del 2019 relativo alla ditta di pulizia della sede di ACER, tenuta ad utilizzare prodotti ecocompatibili, o quanto richiesto da alcuni anni alla tipografia selezionata per le varie pubblicazioni dell'Azienda Casa.



10.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

È continuata anche nel biennio 2018/2019 l'attenzione di ACER Ferrara sulle tematiche ad impatto sociale, e non solo perché rientrano a pieno titolo nella *mission* perseguita, ma anche grazie alla sensibilità dei propri organi e dipendenti.

La persona con i suoi bisogni e la qualità dell'abitare per il benessere della comunità rappresentano rispettivamente il paradigma e la finalità dell'agire sociale dell'Azienda Casa. Si tratta di un compito difficile, perseguibile solo attraverso un approccio non meramente burocratico, pur nel rispetto di un impianto fortemente codificato e regolamentato.

Si è profondamente convinti che le azioni concrete, se fortemente connotate da una dimensione sociale, possano contribuire a realizzare una maggiore equità sociale, a contenere fenomeni di emarginazione e solitudine, nonché a contrastare le varie forme di fragilità che caratterizzano la società contemporanea.

L'attenzione al disagio sociale

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

In questa direzione si pone il Protocollo d'Intesa con il Dipartimento di Salute Mentale di Ferrara, che ha permesso di attivare, in alloggi non ERP, alcuni progetti pilota di coabitazione a favore di persone in carico al Servizio stesso. Si è trattato di una esperienza di successo che pertanto è tuttora in corso. Più complessa, ma altrettanto meritevole di attenzione, è la Convenzio-



ne sottoscritta da qualche tempo e rinnovata, con alcune Associazioni o Cooperative sociali che si occupano di salvare giovani donne dalla strada. Per affrontare queste particolari esigenze abitative non è sufficiente, pur essendo necessario, mettere in campo l'esperienza e la competenza propria di un ente gestore strutturato come ACER Ferrara; serve anche quel "valore aggiunto" rappresentato dalla sensibilità aziendale verso la dimensione sociale in cui si opera.





La promozione dei valori della solidarietà

L'Avis Provinciale e Comunale di Ferrara e l'ACER di 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. La distribuzione territoriale del patrimonio gestito da ACER, infatti, rende l'Azienda Casa un importante partner di Avis per aumentare il numero dei donatori di sangue, di cui c'è sempre più bisogno nell'interesse di tutta la cittadinanza.

Ad aprile 2019 si è svolto un aperitivo presso lo Studentato di via Putinati, con scopo divulgativo delle tematiche afferenti la donazione e le malattie sessualmente trasmissibili.

A maggio 2019 un nutrito gruppo di studenti residenti allo Studentato presso le Corti di Medoro di via Beethoven ha sfidato a calcino i dipendenti di ACER. Si è trattato di un vero e proprio torneo a gironi, all'insegna della sana competizione, dell'allegria e della solidarietà, organizzato con la preziosa collaborazione dei volontari di Avis, che hanno allestito anche uno stand gastronomico.

A dicembre 2019, inoltre, il personale di ACER ha aderito all'iniziativa del **Banco Alimentare**, allestendo un punto raccolta direttamente presso la sede aziendale.

Inoltre da diversi anni, in occasione degli auguri natalizi, i dipendenti allestiscono un buffet autogestito e l'Amministrazione devolve in **beneficenza** le somme destinate ai brindisi di Natale.

Un modo solidale di augurarsi Buone Feste, di cui tutta l'ACER va particolarmente fiera.




**A MAGGIO IL GIOVEDÌ POMERIGGIO
SWAP PARTY FESTA DEL RIUSO CONSAPEVOLE**

Mai come oggi il riciclo e il riuso assumono un valore così importante: imparare il valore dello scambio, anche a livello umano, capire che ogni oggetto può avere nuova vita, che tutto può essere riutilizzato per limitare lo spreco e l'accumulo di rifiuti (ciò che a noi non interessa più può invece fare la gioia di qualcun altro!)

Avete dei vestiti mal messi o che non usate più? Viagia di cose nuove ma siete senza budget? Volete scambiare libri già letti?

Passate a trovarci **A MAGGIO TUTTI I GIOVEDÌ POMERIGGIO DALLE 15:00 ALLE 17:30 - IN OCCASIONE DEL TE DELLA CROCE** e divertetevi a scambiare i vostri abiti/libri con quelli degli altri partecipanti: si possono prendere e lasciare capi e libri a piacimento.

L'iniziativa è gratuita, aperta a tutti e NON ha fini di lucro. Lo spirito è solidale, ovvero NON si tratta di un mercato: i beni NON possono essere messi in vendita ma saranno scambiati tra i partecipanti senza transazioni di denaro.

LE REGOLE DELLO SWAP PARTY:

- 📦 puoi portare fino a un massimo di 3 libri o capi di abbigliamento **N.B. devono essere in buone condizioni: non si accetteranno oggetti non integri!**
- 👤 tutti i vestiti che avanzeranno saranno donati alle associazioni che si occupano di accoglienza o alla Caritas



SWAP PARTY! SCAMBIA ABITI E LIBRI E RISPARMIA IN MODO INTELLIGENTE!

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, specie degli anziani.

Il Portierato ha ospitato un laboratorio di cucina e di disegno, swapparty (festa del riuso), la festa dei nonni e incontri informativi sulle regole di condominio e sulle buone prassi da seguire per prevenire la muffa in casa e per una buona conduzione dell'alloggio.

Non sono mancati anche momenti culturali, quale la partecipazione di ACER alla presentazione di opere presso una libreria di Ferrara, tra cui si ricorda quella del prof. Salvatore Settis, archeologo e storico dell'arte tra i più titolati, che alla presenza del Direttore di ACER ha raccontato il suo ultimo libro Architettura e democrazia.

Riqualficazione urbana degli spazi: l'esempio de Le Corti di Medoro

Il benessere di una comunità passa anche attraverso la riqualficazione urbana degli spazi e dei quartieri degradati.

La trasformazione del Palaspecchi in centro residenziale Le Corti di Medoro rappresenta un esempio particolarmente interessante di riqualficazione e rigenerazione degli spazi urbani.

Questa operazione è stata possibile grazie alla costituzione del fondo immobiliare chiuso, denominato Ferrara Social Housing. Tale fondo, dotato di un capitale di oltre 40 milioni di euro, ha tra i suoi soci, oltre ad ACER Ferrara, CDP, Ferrara 2007, Vittadello s.p.a., ed è gestito da Investire SGR.

Da quartiere degradato e abbandonato ormai da diversi decenni, le Corti di Medoro sono diventate un nuovo spazio intelligente a due passi dal centro. ACER Ferrara è stato e continua ad essere uno degli attori di questo cambiamento della città.

Alloggi ampi, luminosi e tecnologici, un grande parco urbano e la vicinanza con la città: queste sono le caratteristiche essenziali dell'ambizioso progetto di housing sociale, di cui si era dato conto nella precedente edizione e che a fine 2019 è diventato realtà. Il **complesso conta 188 alloggi**, di cui una parte in locazione a canoni calmierati ed una parte in vendita a costi particolarmente appetibili.

Con le Corti di Medoro è nato anche **un nuovo modo di abitare**, vicino al centro città e ai maggiori esercizi commerciali, ben servito dai mezzi pubblici e al tempo stesso immerso in ampi spazi ideali per fitness e giochi per i più piccoli, attento alle esigenze di risparmio delle famiglie e alla difesa dell'ambiente, attraverso importanti **tecnologie innovative**: teleriscaldamento Hera, isolamento termico e acustico, oscuramenti elettrici ed irrigazione intelligente. Il tutto a favore della tranquillità e dell'eliminazione di sprechi idrici e dispersioni energetiche.

Gli edifici, oltre a disporre di connessione wifi ed ascensore, godono della classificazione energetica A e sono circondati dal verde, 10.000 mq di prati e alberi che contribuiscono a purificare l'aria e ad una migliore qualità di vita. Grazie agli **ampi spazi in comune**, che favoriscono le occasioni di incontro e le relazioni, e al servizio di prossimità garantito da ACER, la comunità del quartiere potrà svolgere attività all'aria aperta, giochi, praticare sport, organizzare eventi privati e non, a seconda delle proprie inclinazioni.

E proprio sul **comfort dei moderni alloggi** puntano Le Corti di Medoro. Infatti le abitazioni dispongono del riscaldamento a pavimento che consente il risparmio energetico nonché delle piastre elettriche a induzione



PALASPECCHI PRIMA DELLA RIQUALIFICAZIONE

magnetica, di ampie logge abitabili che aumentano la luminosità interna, della predisposizione per l'impianto di raffrescamento estivo e per il sistema di allarme.

Meno ambizioso come progetto, ma comunque di rilievo sotto il profilo della riqualficazione degli spazi e del recupero del decoro urbano, è quello che vede la realizzazione a Tragheto di Argenta del primo stralcio con demolizione di box prefabbricati coibentati, su platea in calcestruzzo armato.



PALASPECCHI DOPO LA RIQUALIFICAZIONE



L'attenzione ai portatori di handicap

Con la Delibera di Giunta Regionale n.1252 del 30/07/2018 la Regione Emilia Romagna ha approvato il bando per l'attuazione del programma per il miglioramento dell'accessibilità, della fruibilità e usabilità degli edifici e degli alloggi pubblici. La finalità del programma è quella di valorizzare il patrimonio di ERP di proprietà dei Comuni, attraverso interventi diretti all'abbattimento delle barriere architettoniche negli alloggi e negli spazi comuni al fine di migliorare la qualità dell'offerta degli alloggi pubblici e in particolare di garantire agli assegnatari più deboli (anziani e persone con disabilità motorie) un utilizzo il più comodo e funzionale degli alloggi, e la più ampia ed autonoma libertà di movimento quale presupposto per coltivare forme e pratiche di vita sociale al di fuori dei limiti dell'alloggio e del condominio.

ACER Ferrara, grazie a questo programma, ha potuto beneficiare di risorse per un ammontare complessivo di 874.827,17€. I fondi a disposizione sono stati utilizzati per l'esecuzione di interventi mirati al soddisfacimento delle finalità del programma. Gli interventi riguardano principalmente l'installazione di montacarichi e montascale ma è stata posta l'attenzione anche su accorgimenti importanti quali l'adeguamento delle altezze delle pulsantiere dei citofoni e dei percorsi esterni di accessibilità ai fabbricati.

La scelta dei contesti abitativi dove convogliare le risorse del bando (in città e in Provincia) è stata portata avanti seguendo criteri di capillarità e distribuzione degli interventi sul territorio ed è ricaduta su fabbricati caratterizzati da barriere architettoniche dove erano certe la realizzabilità tecnica dell'intervento e la disponibilità da parte delle amministrazioni comunali nel garantire le quote di cofinanziamento locale necessarie per la partecipazione al bando.



La sinergia con il mondo scolastico

Da molto tempo oramai ACER Ferrara sta sviluppando percorsi di cooperazione con gli Istituti Scolastici della città, in una prospettiva di coinvolgimento e stimolo delle giovani generazioni. 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.

L'appalto prevede l'applicazione dei Criteri Ambientali Minimi (CAM), una serie di norme finalizzate a rendere sempre più sostenibili gli interventi di edilizia a partire già dal mitigare l'impatto dei cantieri sull'ambito circostante. Proprio con riferimento a questo obiettivo, 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 alla casa pubblica come valore da salvaguardare: il concorso artistico sul tema della Casa

Con l'intento di valorizzare la casa in quanto bene pubblico, ACER Ferrara ha indetto nel 2018 la prima edizione del concorso artistico Dipinti e poesie sul tema della Casa, replicandolo nel 2019.

Gli obiettivi del concorso sono stati:

1. promuovere la cura e la valorizzazione della propria abitazione, ancorché di proprietà pubblica;
2. sviluppare forme di confronto della visione della casa, attraverso gli occhi di generazioni e culture differenti.

Attraverso queste iniziative, ACER Ferrara si è proposta di contrastare il fenomeno di svilimento del valore economico e sociale del patrimonio abitativo popolare, e favorire la cultura della centralità della casa rispetto ad ogni progetto di vita, familiare e di comunità.

L'attenzione agli studenti universitari

ACER contribuisce alla dimensione sociale di Ferrara come "città universitaria", mettendo a disposizione di studenti – italiani e stranieri – **alloggi (di proprietà e in gestione) a canone moderato, 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 nuova struttura è composta da cinque piani e 44 appartamenti di diverse tipologie. Tutti gli appartamenti sono consegnati arredati, dotati di riscaldamento, tramite teleriscaldamento, climatizzazione e impianto wifi. Lo stabile è stato dotato di portierato e di un ampio parcheggio di pertinenza. Sono previste tre tipologie di appartamento.

Grande soddisfazione per i tanti attori pubblici e privati che hanno a vario titolo contribuito all'imponente progetto di riqualificazione dell'area: il Comune di Ferrara, Cassa Depositi e Prestiti, Società Investire Sgr, Intercantieri Vittadello Spa e ACER Ferrara.

In pochi giorni dopo l'inaugurazione tutti i posti letto sono stati locati a studenti iscritti ad Unife, a conferma del bisogno di alloggi che il mondo universitario produce e del gradimento dei ragazzi e delle loro famiglie rispetto a questa soluzione abitativa di qualità, dotata di ogni comfort e a canoni sostenibili.

La gestione del Fondo Sociale ex legge 431/1998

Da diversi anni, il Comune di Ferrara e gli altri Comuni beneficiari di fondi delegano ad ACER le attività gestionali, amministrative e contabili per l'assegnazione del Fondo Sociale, più noto come contributi per l'affitto.

Nel 2018 il Comune di Ferrara è stato l'unico comune della Provincia al quale sono stati assegnati fondi, per un importo di € 274.534,00.

La gestione del Fondo Sociale è stata per ACER una attività molto impegnativa per via del numero consistente di domande pervenute e gestite, riportate nella tabella sottostante:

	N. domande pervenute	N. domande liquidate	Totale contributi erogati
Comune di Ferrara	799	261	€ 274.534,00

Nel 2019 la Regione Emilia-Romagna ai sensi della DGR 1815/2019 ha finanziato il Fondo per il sostegno all'accesso alle abitazioni in locazione per l'anno 2019.

Per la Provincia di Ferrara i Fondi disponibili sono pari a € 1.251.425,49 divisi per i 3 Distretti socio-sanitari come segue:

	Euro
Distretto Centro-Nord	792.863,03
Distretto Sud-Est	159.305,70
Distretto Ovest	299.256,76

Anche in questo caso ACER Ferrara è stata delegata dai Distretti per le procedure gestionali, amministrative e contabili necessarie all'erogazione dei contributi agli aventi diritto. Le attività di pubblicazione del Bando e di istruttoria delle domande avranno luogo nel 2020.

Il contributo alla comunità attraverso la fiscalità

ACER contribuisce a creare valore nell'interesse della collettività anche attraverso un'importante fiscalità, i cui valori si riportano nella tabella seguente.

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

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'Azienda Casa di Ferrara vanta nell'ultimo periodo un'importante implementazione del proprio organico, segnale di grande dinamismo rispetto alle attività svolte a favore dei propri *stakeholders* e di particolare sensibilità rispetto al mondo dell'occupazione, soprattutto giovanile.

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

ACER conta, al 31/12/2019, un totale di 63 dipendenti, tutti con contratto a tempo pieno. Rispetto alla tipologia di contratto di lavoro, 56 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato e 7 un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel corso del 2019 sono cessati 2 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e sono stati assunti 5 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 5 a tempo determinato.

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

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
Totale	63	28	35

Distribuzione dei dipendenti per età e sesso

Anni	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		totale
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D			
Qualifica dirigenziale													2	1	1				4
Qualifica non dirigenziale	0	0	1	3	4	2	6	4	4	4	4	8	1	6	2	6	3	1	59
Totale	0	0	4	4	6	6	10	8	8	12	10	10	9	9	4	4	4	63	

Rimane alta, in continuità con il biennio precedente, la percentuale di dipendenti under 40 (31%).

Questo dato indica che è in corso un ricambio generazionale dei dipendenti, al fine di consentire una tempestiva trasmissione del *know-how* necessario ad un regolare funzionamento aziendale.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	scuola dell'obbligo		diploma		laurea		totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale					3	1	3	1
Qualifica non dirigenziale	1	0	11	16	13	18	25	34
Totale	1	0	27	16	35	19	63	34

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		tra 41 e 45 anni		Totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale			1				1		1			1							3	1
Qualifica non dirigenziale	12	13	3	4	1	1	5	6		3	3	2	1	3		1		1	25	34
Totale	25		8		2		12		4		6		4		1		1		63	

Distribuzione dei dipendenti per tipologie contrattuali

	Tempo indeterminato		Tempo determinato		Part time		Totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Personale dirigente CCNL dei dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità	3	1					4	1
Personale non dirigente CCNL Federcasa	23	29	2	5	0	0	25	34
Totale	56		7		0		63	

Distribuzione dei dipendenti in servizio per unità organizzative

	Uomini	Donne	Totale
Direttore	1		1
Area legale	1	1	2
Ufficio sistemi informatici		3	3
Servizio clienti/legale	6	15	21
Servizio finanziario	7	14	21
Direzione tecnica	13	2	15
Totale	28	35	63

Formazione

Corsi di formazione e aggiornamento

	2018	2019
N. ore di formazione	147	181,5
N. partecipanti	124	118
Costo	11.215,58 €	13.020,62 €
Ore totali formazione*	1246	858,5

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

11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

Confrontando il biennio 2018/2019 con gli anni precedenti, notiamo un incremento delle ore lavorate, con un corrispondente calo delle assenze.

Indicatori	2018 Complessivo in ore	2019 Complessivo in ore
Ferie	12.310:29:00	11.135:41:00
Malattia	2.356:43:00	2.662:53:00
Altro	3.766:29:00	5.076:34:00
Totale	18.433:41:00	18.875:08:00
Giorni Lavorativi	13911	14537
Ore Lavorative	99.046:19:00	103.503:27:00
Tasso Assenza	18,61%	18,24%
Di cui Ferie	12,43%	10,76%
Di cui Malattia	2,38%	2,57%
Altro	3,80%	4,90%
Tasso Presenza	81,39%	81,76%



11.3 INIZIATIVE AZIENDALI

Anche nel corso del 2018 e 2019 sono state organizzate visite guidate a importati mostre artistiche in città, a cui hanno partecipato dipendenti e loro famigliari.

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

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

11.4 BENESSERE AZIENDALE

L'Amministrazione di ACER è particolarmente attenta e sensibile a garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

A conferma di ciò, nel mese di novembre e dicembre 2018 è stato somministrato ai lavoratori un questionario relativo al rischio stress lavoro/correlato, secondo la proposta metodologica dell'ISPESL. Per tutti i gruppi intervistati, è emerso un rischio basso.

L'impegno dell'Amministrazione è quello di continuare a promuovere processi virtuosi idonei ad aumentare il benessere aziendale, nella piena convinzione che il personale rappresenta la principale risorsa per l'Azienda.

12 PROGETTI IN CORSO



CANTIERE IN VIA FIUME, FERRARA

12.1 PROGETTI TECNICI IN CORSO NEL BIENNIO 2018/2019

I Nel biennio 2018/2019 sono proseguiti interventi già avviati in precedenza, alcuni dei quali sono anche terminati, e ne sono stati avviati altri particolarmente ambiziosi:

- 2018/2019: FERRARA, Via Carlo Mayr 84 (6 alloggi)
- 201/2019: FERRARA, Via Gatti Casazza 9, 12, 15-21 (12 alloggi)
- 2019: BONDENO, Quartiere del Sole, lotto B (18 alloggi)
- 2018/2019: CENTO, Ex Deposito Locomotive ed Ex Stazione
- 2018/2019: VOGHIERA, Ampliamento scuola elementare (ULTIMATO NEL 2019)
- 2018/2019: FERRARA, Via Centoversuri 35 (6 alloggi)
- 2018/2019: FERRARA, DGR 1571 (10 alloggi ERP colpiti da eventi sismici del 2012 (ULTIMATO NEL 2019)
- 2018/2019: MESOLA, Recupero ex "Osteria gatto nero" (4 alloggi) (ULTIMATO NEL 2019)
- 2018/2019: COMUNI VARI, LINEA B (8 alloggi prima annualità, 7 alloggi seconda annualità)
- 2018/2019: FERRARA, Via Sirena 29-35, 37-43 (8 alloggi) (ULTIMATO NEL 2019)



BONDENO, QUARTIERE DEL SOLE



CENTO, EX DEPOSITO LOCOMOTIVE ED EX STAZIONE



FERRARA, VIA SIRENA 29-35, 37-43



VOGHIERA, AMPLIAMENTO SCUOLA ELEMENTARE



FERRARA, VIA TASSONI-VIA GANDINI,
NUOVA SEDE POLIZIA MUNICIPALE

» **2018/2019: FERRARA, Corti di Medoro (Riquilificazione area ex Direzionale Specchi)** L'intervento delle "Corti di Medoro" a Ferrara prevede la ristrutturazione del complesso esistente per la realizzazione di alloggi di Social Housing, prevalentemente in locazione. L'intervento di Social Housing è realizzato mediante l'utilizzo di un Fondo immobiliare dedicato che può avvalersi delle risorse rese disponibili dal FIA (Fondo Investimenti per l'Abitare) di Cassa Depositi e Prestiti. La riqualificazione del complesso esistente è intervenuta su una parte delle superfici complessive con la realizzazione di circa 233 unità, delle quali i tre quarti circa sono destinate alla locazione a lungo termine.

» **2018/2019: FERRARA, Via Tassoni-Via Gandini, Nuova Sede Polizia Municipale**

Nell'ambito della riqualificazione dell'ex Direzionale Pubblico di via Beethoven, il progetto di realizzazione della nuova sede della Polizia Municipale si pone il duplice obiettivo di individuare una nuova sede per il Corpo necessaria a seguito dei danneggiamenti da sisma accorsi all'edificio di via Bologna e, in secondo luogo, per garantire un mix funzionale al comparto delle Corti di Medoro, garantendo la presenza di una consistente quota di servizi e di presidio.

Il progetto e l'esecuzione dei lavori hanno previsto, ai fini della riconversione del fabbricato, una prima fase di strip-out dove l'esistente è stato spogliato complessivamente di tutti gli elementi non strutturali.

Successivamente si è proceduto con l'esecuzione di opere strutturali necessarie all'adeguamento della struttura esistente alla normativa odierna che è particolarmente stringente per funzioni considerate strategiche come quella in oggetto. A seguire poi hanno avuto luogo tutte quelle attività inerenti il completamento del fabbricato (esecuzione delle partizioni esterne ed interne, installazione degli impianti tecnologici, ecc.).

» **2018/2019: FERRARA, Via Fiume 15-17-19**

L'edificio posto in via Fiume ai civv. 15, 17 e 19 ospitava fino al sisma del 2012 28 alloggi di cui 27 destinati all'Edilizia Residenziale Pubblica e uno di proprietà privata.

Il complesso, realizzato nel 1926 con tecnologie in uso all'epoca (murature portanti in laterizio e copertura in legno) e vincolato dal Ministero dei Beni Culturali, ha subito importanti danni alle strutture tali da renderlo inagibile e da imporre una sua completa ristrutturazione garantita con i fondi regionali per la ricostruzione.

Una volta eseguita la completa rimozione di tutti gli elementi non strutturali hanno avuto avvio le fasi di consolidamento che hanno portato al rinforzo delle fondazioni e delle pareti portanti. I solai intermedi e la copertura sono stati completamente sostituiti.

Le successive attività consisteranno nel rifacimento di finiture, impianti tecnologici ed infissi al fine di garantire il comfort abitativo. Tutte le scelte progettuali e tecnologiche inerenti l'impatto sull'aspetto esteriore del fabbricato sono state condivise e valutate con la Soprintendenza.

Il Progetto BIM

Il Building Information Modeling (BIM) è una metodologia di lavoro che si sta affermando sempre più nel mondo delle costruzioni. Attraverso l'utilizzo del BIM, il manufatto edilizio viene pensato e rappresentato attraverso un modello tridimensionale contraddistinto da componenti dotati di un'identità precisa. L'elemento così inserito all'interno del modello non solo detiene informazioni geometriche definite nello spazio e contraddistinte da precise grandezze ma contiene anche tutta quella serie di dati che lo identificano per essere un muro, un solaio oppure ancora la ringhiera di una scala.

Per l'utilizzo di questa metodologia di lavoro, alcuni membri del personale di ACER Ferrara hanno frequentato il Master di II Livello "eBIM: existing Building Information Modeling per la gestione dell'intervento sul costruito" presso l'Università degli Studi di Ferrara.

ACER Ferrara si è approcciata al BIM già dal 2008 attraverso l'installazione e l'uso del software Revit attraverso il quale vengono progettati interventi di manutenzione importanti come il rifacimento di cappotti o di coperture. L'obiettivo che si persegue con questo progetto è la costruzione di una banca dati informativa degli alloggi in gestione che possa arricchirsi e implementarsi man mano che vengono fatti gli interventi.

Il primo progetto creato da ACER Ferrara, utilizzando il BIM, riguarda la Scuola di Infanzia di Argenta. Il progetto, realizzato in ottemperanza al D.Lgs. 50/2016, nasce dalla specifica volontà di garantire un rapporto visivo fra gli spazi didattici e il contesto non urbanizzato circostante.

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

RemTech Expo – RigeneraCity

> **RemTech Expo** è l'evento più specializzato in Europa sui temi delle bonifiche dei siti contaminati, sulla gestione dei rischi ambientali e naturali, sulla protezione e la riqualificazione del territorio.

Le finalità della manifestazione sono promuovere soluzioni tecnologicamente avanzate e sostenibili, formare operatori esperti, individuare partner eccellenti, aprire la strada verso mercati emergenti, sul piano nazionale e internazionale e condividere esperienze.

ACER Ferrara ha partecipato a Remtech Expo con il proprio stand alle edizioni del 2018 e 2019 e con il nuovo modulo di RigeneraCity a partire dal 2018.

> **RigeneraCity** è la sezione tematica di RemTech Expo dedicata ai temi della rigenerazione del territorio e del social housing, che si pone come momento permanente, specializzato e internazionale, di incontro e confronto. È un importante appuntamento rivolto a esperti e operatori, pubblici e privati, cui è affiancato un comitato tecnico e scientifico di alto profilo.

Lo scopo è quello di individuare e sviluppare ogni anno percorsi congressuali diversificati e concreti su scala internazionale, favorendo il dialogo tra le parti e il mercato globale, anche attraverso la condivisione di esperienze virtuose e la definizione di strumenti e modelli innovativi, capaci non solo di fare divulgazione tra gli addetti ai lavori, ma anche e soprattutto di supportare la programmazione territoriale.

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



RIQUALIFICAZIONE/RIGENERAZIONE URBANA: TEMI ED ESPERIENZE REALIZZATE

Stato dell'arte sulla riqualificazione, rigenerazione e sul consumo di suolo in Emilia-Romagna

Ferrara Fiere Congressi
giovedì 19/09/2019
10:30 - 11:30

Seminario

Intervengono:
 Raffaele Donati / Direttore generale ACER Ferrara
 Massimo Caporali / Dirigente Servizio Qualità Urbana e Fabbrica Urbana ACER Ferrara
 Massimo Lombardi / Dirigente Direzione Sviluppo Urbano e Urbanistica ACER Ferrara
 Stefano Dotti / Presidente ACER Emilia Romagna
 Michele Stanzani / Responsabile Area Strategica Qualità Urbana e Fabbrica Urbana ACER Ferrara
 Fabrizio Tassi / Sindaco comune di Coperto
 Marco Caramelli / Dirigente Responsabile del Servizio Territorio Urbana ACER Ferrara
 Stefano Dotti / Presidente Comitato Organizzatore ACER Ferrara

Economia circolare e rigenerazione urbana

Ferrara Fiere Congressi
venerdì 20/09/2019
10:30 - 11:00

Seminario

Intervengono:
 Alessandro Biondi / Direttore generale ACER Ferrara
 Diego Carera / Direttore Generale ACER Ferrara
 Marco Marzulli / Responsabile Sviluppo ACER Ferrara
 Carlotta Bonanni / ACER Ferrara
 Andrea Fontana / Presidente Federazione ACER Emilia Romagna
 Paolo Nappi / Sindaco comune di Coperto
 Elisabetta Biondi / Sindaco comune di Coperto
 Elisabetta Biondi / Sindaco comune di Coperto



Eurhonet

ACER ha aderito all'European Housing Network, una rete di 35 aziende nel campo dell'edilizia pubblica e sociale provenienti da Italia, Germania, Francia, Svezia e Gran Bretagna con base a Bruxelles.

I membri EURHONET condividono la stessa missione di fornire servizi di alta qualità per la comunità, perseguendo azioni specifiche come l'attenzione al tema della riduzione dei consumi energetici, l'adattamento degli edifici al progressivo invecchiamento della popolazione, la lotta all'esclusione per una maggiore inclusione sociale.

Ad ottobre 2019 ACER Ferrara ha avuto l'onore di ospitare un workshop internazionale sull'evoluzione del Social Housing europeo. Alle sessioni di lavoro, hanno partecipato gran parte delle ACER della nostra Regione, l'Azienda di Torino (ATC) e l'Azienda di Brescia (ALER); a livello europeo, segnaliamo la partecipazio-

ne della più grande azienda pubblica di alloggi popolari dell'Austria Wiener Wohnen (che gestisce oltre 30mila alloggi a Vienna), della svedese Familjebostader e di una delle più grandi associazioni di housing sociale di Francia, Delphis.

Il seminario, condotto da Olivier Penaud di Delphis, ha approfondito i temi legati alla certificazione non finanziaria delle aziende, con l'obiettivo di conseguire maggiori possibilità di credito dal sistema finanziario europeo verso il comparto della residenza sociale pubblica e privata del nostro continente. Da questo punto di vista ACER Ferrara, dopo aver realizzato il proprio Bilancio di sostenibilità a partire dal 2014, ha redatto un report conforme ai criteri della certificazione EURHO-GR già nel 2017, nell'ambito della **Corporate Social Responsibility (CSR)**.

Così facendo, ACER Ferrara ha abbracciato in pieno i valori che sono alla base della *responsabilità sociale d'impresa*, condividendo l'impe-

gno, come impresa, ad assumere un comportamento giusto, imparziale ed equo, che tenga conto delle ripercussioni economiche, sociali e ambientali del proprio operato.

Le proposte scaturite nelle due giornate del seminario verranno portate all'attenzione dei decisori europei, attraverso le piattaforme di *Housing Europe* e *Eurhonet*, affinché vengano aumentate e meglio indirizzate le risorse economiche a favore degli investimenti pubblici e privati nell'ambito dell'abitare sostenibile.

Infatti, la "questione abitativa" risulta una materia di particolare interesse non solo in Italia ma anche nei principali paesi dell'Unione Europea. La crisi economica cominciata nel 2008 ha significativamente peggiorato le condizioni socio-economiche di una quota crescente di popolazione, incrementando il fabbisogno di residenza *affordable*, ovvero di un'abitazione accessibile rispetto alla capacità di spesa del nucleo familiare.

100 anni di IACP - ACER Ferrara

Il 31 gennaio 2020 ACER, già Istituto Autonomo della Provincia di Ferrara (IACP), festeggerà il primo centenario dalla sua fondazione. Esattamente il 31 gennaio 1920, infatti, veniva approvato il primo Statuto, dando il via alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica a favore delle famiglie meno abbienti.

Le attività dell'Istituto, dapprima concentrate soltanto sul Comune capoluogo di Ferrara, furono man mano estese a tutta la Provincia. Durante e dopo il secondo conflitto mondiale lo IACP ha contribuito alla ricostruzione e a far fronte al bisogno delle persone di riavere una casa e ha disegnato quartieri oggi storici (pensiamo, ad esempio, al villaggio degli operai della zona industriale del Barco).

Gli anni '70 e '80 furono un periodo di grande operosità, durante i quali emerse l'idea dell'intervento di manutenzione organica: ovvero una riqualificazione di alloggi e di interi fabbricati non fine a se stessa, ma che tenesse conto dell'ambiente circostante, della comunità residente le cui esigenze andavano mutando, nonché di una qualità dell'abitare strettamente connessa alla riorganizzazione urbana.

Proprio all'inizio degli anni '70 la sede IACP si trasferisce dove si trova oggi, per far fronte alle numerose attività avviate e che si sarebbero moltiplicate nei decenni a seguire, così come gli interventi di costruzione in proprio (vedi il complesso edilizio del quartiere Giardino di cui la sede di Corso Vittorio Veneto 7 fa parte) e gli interventi di recupero di ampie zone e quartieri (si pensi a Foro Boario, Barco, Via Spina a Comacchio).

Nel 2001, con la soppressione da parte della Regione degli IACP, nasce l'Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara così come la conosciamo oggi. Da allora non sono diminuite le sfide: se, da una parte, continua la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dei Comuni, dall'altra ACER è intervenuta e interviene profondamente nel modo di vivere e vedere la città. Il tessuto urbano si rinnova grazie a interventi edilizi, ma non solo: la rigenerazione



FOTO STORICA DELL'EX SEDE DI VIA CASSOLI, FERRARA



NUOVA SEDE ACER IN CORSO VITTORIO VENETO, FERRARA

di aree degradate va di pari passo con le iniziative di coesione sociale. ACER Ferrara si muove in questa direzione di innovazione e solidarietà, affinché il "servizio abitativo", ormai centenario, sia al passo con questi tempi sempre più tecnologici e si rinnovi in base ai bisogni veri e mutevoli della comunità.

Il 2020, con la drammatica emergenza sanitaria da Covid-19, ci ha impedito di realizzare il programma di eventi legati alla celebrazione del centenario dell'Azienda Casa di Ferrara, ma l'appuntamento è di un tale prestigio che ogni progetto viene solo slittato al 2021.

CONCLUSIONI



STUDENTATO NEL CENTRO RESIDENZIALE LE CORTI DI MEDORO, FERRARA

Questa nuova edizione del Bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara rappresenta un ulteriore tassello di un percorso coerente e convinto, avviato ormai da diversi anni e rivolto ad un costante tentativo di arricchimento, rinnovamento, apertura e rendicontazione, con al centro le diverse dimensioni della sostenibilità che più abbiamo a cuore.

Questa edizione 2018/2019 vede l'introduzione dell'utilizzo degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030, prevista dall'ONU e che accogliamo con grande entusiasmo e determinazione, considerandoci da sempre in linea con le priorità richiamate nel documento dalle Nazioni Unite.

Diversi gli interventi realizzati e i risultati raggiunti, le collaborazioni avviate o proseguite, l'attenzione al mondo studentesco e le grandi novità, tra le quali ricordiamo Le Corti di Medoro come proposta innovativa per il territorio, senza perdere di vista la nostra missione centrata sulla promozione di una nuova cultura dell'abitare.

Abbiamo vissuto questo biennio di lavoro con la responsabilità di consacrare il centenario di ACER nel 2020 orgogliosi dei risultati conseguiti e della lunga strada percorsa: l'emergenza sanitaria che ha flagellato il nostro Paese ci ha negato il meritato festeggiamento, ma non ci ha privati dell'entusiasmo a perseguire la nostra missione al servizio della comunità. Ma tutto questo sarà già oggetto del prossimo Bilancio di sostenibilità!





Sede legale e amministrativa
Corso Vittorio Veneto, 7
41121 Ferrara

Il Bilancio di Sostenibilità è stato realizzato da ACER FERRARA

Coordinamento
Angela Molossi

Redazione
Michele Brandolini
Marco Cenacchi
Federica Navarra

Editing
Poleis Soc. Coop. - Ferrara

Progetto grafico
Enrica Bergonzini *Grafica con passione - Mantova*

Foto
Marco Caselli Nirmal
ACER Ferrara

Stampa
Grafiche Baroncini - Imola - (Bo)



Sede legale e amministrativa
Corso Vittorio Veneto, 7
41121 Ferrara

www.acerferrara.it