

# BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2020  
2021





# INDICE

6	<b>INTRODUZIONE</b>
8	<b>AGENDA 2030 ACER FERRARA</b>
9	<i>nota metodologica</i>
9	<i>tavola degli indicatori ONU</i>
14	<b>O1 L'AZIENDA</b>
15	<i>1.1 chi siamo</i>
15	<i>1.2 la missione</i>
15	<i>1.3 la visione</i>
16	<b>O2 COSA FACCIAMO</b>
17	<i>2.1 le attività principali</i>
17	<i>2.2 le attività complementari</i>
18	<b>O3 I VALORI</b>
20	<b>O4 GLI OBIETTIVI</b>
22	<b>O5 GOVERNANCE DELL'ENTE</b>
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	<b>O6 ACER IN NUMERI</b>
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>
33	<i>6.4 gli investimenti</i>
34	<i>6.5 la distribuzione dei ricavi globali ACER</i>
36	<b>O7 IL SISTEMA DELLE RELAZIONI</b>



IMMAGINI STORICHE 1920/1940

38	<b>O8 ACER PER I SOCI</b>
39	8.1 progettazioni, cantieri e realizzazioni
40	8.2 manutenzione
42	8.3 canoni
43	8.4 l'agente accertatore
44	8.5 cessioni
44	8.6 attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci
46	<b>O9 ACER PER GLI UTENTI</b>
47	9.1 la tipologia di utenza
51	9.2 le assegnazioni e le mobilità
53	9.3 focus sulle nuove assegnazioni
53	9.4 i dati sulla conflittualità
54	9.5 la gestione dell'utenza
54	9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa
55	9.7 il beneficio economico per l'utente
58	9.8 morosità
59	9.9 servizi di pronto intervento manutentivo
60	9.10 la relazione con l'utenza
61	9.11 la mediazione sociale
62	9.12 la soddisfazione degli utenti
63	9.13 la soddisfazione dei Comuni
64	<b>10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ</b>
65	10.1 sostenibilità ambientale ed energetica
67	10.2 sostenibilità sociale ed economica
70	<b>11 ACER PER I DIPENDENTI</b>
71	11.1 la composizione del personale
73	11.2 le assenze dal lavoro dipendente
73	11.3 iniziative aziendali
73	11.4 benessere aziendale
74	<b>12 PROGETTI IN CORSO</b>
75	12.1 progetti tecnici in corso nel biennio 2020/2021
78	12.2 progetti di promozione del ruolo e dell'attività di ACER Ferrara
80	<b>CONCLUSIONI</b>

# INTRODUZIONE



*IL PRESIDENTE DANIELE PALOMBO*



*IL DIRETTORE DIEGO CARRARA*

**“LE CITTÀ NON SONO SOLO SCAMBI DI MERCI:  
SONO SCAMBI DI GESTI, PAROLE, EMOZIONI,  
MEMORIE, TEMPO, SAPERI.”**

ITALO CALVINO

Il Bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara è divenuto oltre che una consuetudine per rendicontare alla cittadinanza, alla nostra utenza e ai comuni della nostra Provincia, l'attività svolta, anche uno strumento per misurare il grado di adattamento dell'Azienda ai cambiamenti epocali in corso.

Con il Covid, (che ancora non ha esaurito i suoi effetti), il mondo dell'edilizia pubblica ha subito anch'esso, un forte shock che ha reso necessaria l'adozione di nuove politiche e pratiche gestionali, capaci di rispondere con maggiore efficacia ai bisogni delle fasce più deboli. Diminuzione dei redditi, aumento dei costi (energetici in particolare) e della morosità, richiedono un welfare sempre più importante- quantitativamente e qualitativamente- per offrire protezione e alloggi popolari a tutti i cittadini in difficoltà, e per produrre quella sostenibilità e resilienza indispensabili in momenti storici come questi.

In prospettiva quello che si intravede è un ulteriore aumento della povertà all'interno dei paesi europei, e una necessità di casa che coinvolge soprattutto i ceti più popolari, ma anche la classe media, che si è indebolita progressivamente, crisi dopo crisi. Oggi anche i lavoratori (soprattutto giovani) sono divenuti "poveri", come scrive l'Istat nel suo ultimo rapporto del 2021. La povertà assoluta secondo l'Istituto nazionale di statistica coinvolge 5,6 milioni di individui (con 1,9 milioni di famiglie). Pertanto, la povertà assoluta conferma sostanzialmente i massimi storici toccati nel 2020, anno d'inizio della pandemia da Covid-19. A questa si deve aggiungere la povertà relativa, la cui incidenza sale all'11% con 2,9 milioni di nuclei famigliari. In Emilia-Romagna, nel 2021, l'incidenza di povertà relativa è sostanzialmente stabile rispetto al 2020 (quando era pari al 5,3%), arrivando al 6%. Si evidenzia, così, una situazione nettamente migliore del resto del paese, ma anche qui i livelli di povertà rag-

giunti non possono che preoccupare. Di fronte a questi andamenti, e alla forte necessità di casa, l'edilizia popolare manca di un piano nazionale per il recupero di alloggi vuoti accumulati, da offrire a una platea di poveri, sempre più vasta. Nella nostra Regione il patrimonio (56mila alloggi), al netto degli alloggi accantonati per alti costi, è interamente occupato e si porta dietro richieste da graduatorie che superano, di molto, le 25mila unità. La Regione ha allestito un piano triennale per il recupero degli alloggi sfitti, che nonostante i 30 milioni previsti, non riuscirà a dare corpo all'aumento dell'offerta di edilizia residenziale pubblica di cui i nuovi potenziali utenti avrebbero bisogno.

Quello che serve, a nostro parere, è una programmazione nazionale, con risorse certe e continuative, che si accompagni ad un piano di investimenti regionali e locali, dove ogni istituzione partecipi ad un finanziamento di medio-lungo periodo, all'interno di un Patto condiviso per la riqualificazione del patrimonio esistente (come avevamo già evidenziato nel precedente Bilancio di Sostenibilità). Anche i fondi del PNRR destinati all'edilizia residenziale pubblica (che si chiuderà nel 2025) - che nella nostra Regione quotano 123 milioni di euro, di cui 32 milioni per la Provincia di Ferrara - serviranno ad un sostanziale innalzamento della qualità, antisismica ed energetica, di alcuni fabbricati, ma non incideranno in modo significativo sul totale delle necessità di riqualificazione del patrimonio abitativo pubblico esistente. Un maggiore coinvolgimento, in fase di pianificazione degli interventi, di Comuni, Province e delle Regioni, avrebbe consentito di incrociare meglio i fabbisogni delle persone con quelli dell'efficientamento energetico, e più in generale di raggiungere una complessiva sostenibilità socio-economica del sistema dell'ERP. L'altra misura che è stata avviata, anche per l'edilizia residenziale pubblica, cioè quella del Superbo-

nus 110%, è stata caratterizzata da continue modifiche normative che non ne hanno facilitato l'applicazione, mantenendo grande incertezza fra operatori di mercato che potevano potenzialmente partecipare alle gare. Proprio per queste ragioni, sono venute meno le possibilità di programmare grandi interventi (peraltro già ipotizzati), concentrandoci, invece, sui progetti relativi a condomini misti.

Come abbiamo ribadito più volte all'interno dei convegni del primo Centenario di vita di ACER Ferrara nel 2021, l'attuazione degli obiettivi dell'Agenda 2030 europea - che è alla base dei processi di sostenibilità e resilienza seguiti da ACER Ferrara - non può prescindere dai processi di riqualificazione e rigenerazione sociale e urbanistica del patrimonio di ERP, perché si tratta di parti fondamentali del nostro territorio, locale e regionale. L'ERP, non ci stancheremo mai di ribadirlo, rappresenta la *frontiera del bisogno* del sistema abitativo, nazionale e regionale, una infrastruttura sociale fondamentale, così come riconosciuto dai maggiori istituti di ricerca socio-economica del nostro paese, quali il Censis, Nomisma e Istat.

Dare più servizi, e magari una casa, agli strati sociali più deboli, vuol dire combattere davvero le disuguaglianze (tema sulla bocca di tanti, ma in realtà poco praticato nella quotidianità). Fare sì che i 6.700 alloggi di ERP, della nostra provincia, possano essere interamente disponibili per chi ne ha bisogno, è certamente un primo importante passo, mentre il secondo sarebbe quello di mettere a disposizione case sempre più dignitose e sicure e, dove sarà possibile, anche performanti dal punto di vista energetico. Nei prossimi anni questi sono gli obiettivi di sostenibilità principali di ACER Ferrara, da condividere con Comuni, con la Regione e lo Stato, affinché ognuno faccia, al meglio, la sua parte.

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

# AGENDA 2030 ACER FERRARA



*INAUGURAZIONE DEL COMPLESSO LE CORTI DI MEDORO, FERRARA*

## NOTA METODOLOGICA

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è lo strumento che l'ONU invita ad utilizzare in tutti i Paesi, coinvolgendo tutti i componenti della società. Essa si sviluppa in 17 Obiettivi (*Sustainable Development Goals* - SDGs) e 169 "target" o traguardi che guideranno il mondo sulla strada da percorrere nell'arco dei prossimi 15 anni. Gli obiettivi, interconnessi e indivisibili, bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: **crescita economica, inclusione sociale, tutela dell'ambiente**. 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, LA MOROSITÀ INCOLPEVOLE E RINEGOZIAZIONE DEI CANONI

ACER si occupa della gestione dei contributi per l'accesso alle abitazioni in locazione (c.d. "Fondo affitto") e per la rinegoziazione dei canoni di locazione su incarico dei tre Distretti socio-sanitari, nonché dei contributi per la morosità incolpevole su incarico dei Comuni ad Alta tensione abitativa e ad Alto disagio abitativo della provincia di Ferrara.

Nel 2020 per i tre Distretti socio-sanitari ferraresi sono state liquidate n. 1.359 richieste di Fondo affitto per un valore di 1.302.816,81 € e n. 135 richieste di contributo per morosità incolpevole per un valore di 30.337,00 €.

Nel 2021 per i tre Distretti socio-sanitari ferraresi sono state liquidate n. 2.238 richieste di Fondo affitto per un valore di 2.475.126,68 €, n. 36 richieste di contributo per morosità incolpevole per un valore di 91.421,68 € e n. 2 richieste di contributo per la rinegoziazione dei canoni di locazione per un valore di 4.042,50 €.

### 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" medio sull'affitto del 20% rispetto al 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 e delle frazioni.

### 3 SALUTE E BENESSERE



ASSICURARE  
LA SALUTE E IL BENESSERE  
PER TUTTI  
E PER TUTTE LE ETÀ

ACER ha messo in atto sin dai primi giorni di diffusione del Covid 19, ogni precauzione utile a minimizzare il rischio del contagio negli ambienti di lavoro: dalle paratie tra scrivanie, alle mascherine, ai guanti, ai proteggi sedili da auto, sino alla sospensione delle assemblee di condominio, delle riunioni in presenza, dei sopralluoghi e delle ispezioni negli alloggi. È stato adottato d'intesa con i rappresentanti dei lavoratori un Protocollo per la prevenzione dei rischi. È stato altresì concesso lo smart-working a tutto il personale dipendente che ne abbia fatto richiesta nel periodo del lockdown.

### 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 investitore, 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;
- > n. 11 alloggi in Corso Porta Mare e Via M.M. Boiardo a Ferrara, di proprietà del Comune di Ferrara, in gestione ad ACER, locati a canone inferiore al concordato;
- > n. 4 alloggi in Via Darsena a Ferrara, di proprietà della Fondazione Conte Olao Gulinelli, in gestione ad ACER, locati a canone concordato.

#### FORMAZIONE DEL PERSONALE

Corsi di formazione e aggiornamento 2020 - 2021:

2020		2021	
n. ore di formazione	85,82	n. ore di formazione	106,5
n. partecipanti	33	n. partecipanti	106
costo €	5.648,34	costo €	11.020,00
ore totali formazione*	180,82	ore totali formazione*	850

\* 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%

### PRESENZA FEMMINILE

Su un totale di 71 dipendenti ACER vede la presenza di 40 donne e 31 uomini.

56% Donne

## 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:

- > €179.881,40 nell'anno 2020 (caldaie e infissi)
- > €115.767,29 nell'anno 2021 (caldaie)

### RISTRUTTURAZIONI

Ristrutturazione di n. 632 alloggi nel biennio 2020 - 21 per un totale di 5.269.423,87€

## 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 31/12/2021, un totale di 71 dipendenti, di cui n. 69 con contratto a tempo pieno, n. 2 con contratto a tempo parziale. 62 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato, 9 un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel corso del 2021 sono cessati n. 2 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e n. 1 a tempo determinato, mentre sono stati assunti n. 4 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 6 a tempo determinato.

Il 63% dei dipendenti è under 50, il 30% under 40.

## 10 RIDURRE LE DISUGUAGLIANZE



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

### SPORTELLI CASA

Sportelli Casa decentrati presso le sedi di 14 Municipi per migliorare il servizio verso l'utenza ERP anziana o fragile, oltre al Portierato Sociale nel quartiere Barco di Ferrara.

### ASSEGNAZIONI ERP

In questo biennio l'attività di locazione ha subito un andamento mutevole rispetto al trend in costante incremento degli anni precedenti: 2019 media di 24 pratiche/mese; 2020 media di 11 pratiche/mese; 2021 media di 21 pratiche/mese.

Il numero di alloggi ERP del turn-over mantenuti nel biennio 2020-2021 è stato pari a n. 632 (la differenza rispetto al totale degli alloggi locati è rappresentata dagli alloggi pronti non assegnati).

### INIZIATIVE SOCIALI

- > Protocollo di intesa con AVIS con l'obiettivo di diffondere la cultura della solidarietà, della cittadinanza attiva e degli 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 di fondi di beneficenza;
- > Progetto "Le parole per l'inclusione": tandem linguistico fondato sullo scambio alla pari tra persone che conoscono bene lingue diverse e si incontrano per chiacchierare, socializzare e allo stesso tempo imparare la lingua dell'altro.

### 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, swap party, festa dei nonni, incontri culturali.

## 11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI



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

### AGENTE ACCERTATORE

Recuperata la disponibilità di alloggi non regolarmente occupati (16 nel 2020, 23 nel 2021) e sul rispetto delle regole d'uso negli alloggi ERP.

### PATTO PER IL LAVORO E IL CLIMA

Il 1° dicembre 2021 ACER Ferrara ha sottoscritto il Patto per il lavoro e il clima impegnandosi anche dal punto di vista tecnico e ambientale per promuovere forme di economia circolare, per l'utilizzo di energie pulite e per percorsi di rigenerazione urbana.

### SINERGIE CON FORZE DELL'ORDINE E POLIZIA MUNICIPALE

#### BIKE TO WORK

ACER ha condiviso il progetto "Bike to work" promosso dal Comune di Ferrara al fine di incentivare una mobilità più sostenibile. L'iniziativa prevede la destinazione di un contributo di 0,20€/km nella misura massima di 50€ mensili ai lavoratori che si impegnano ad utilizzare la bicicletta, tradizionale o con pedalata assistita da motore ausiliario elettrico, negli spostamenti casa-lavoro.

10 dipendenti ACER hanno scelto di aderire a "Bike to work": dal 30/04/2021 al 15/10/2021, data del primo rimborso, sono stati effettuati 2.854 KM per un totale di € 570,80.

#### FORESTAZIONE URBANA

Piantumazione di 15 nuovi alberi per potenziare e migliorare il verde nelle aree di Barco e Pontelagoscuro.

## 12 CONSUMO E PRODUZIONE RESPONSABILI



GARANTIRE  
MODELLI SOSTENIBILI  
DI PRODUZIONE  
E DI CONSUMO

### GESTIONE DEI CANTIERI

ACER 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.

### BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACER Ferrara si impegna dal 2013 nella realizzazione del Bilancio di Sostenibilità.

# O1 L'AZIENDA



CENTO



FERRARA VIA PARESCHI



VOGHERA - GUALDO



FERRARA, CASE GESCAL AL BARCO



FERRARA, RIQUALIFICAZIONE QUARTIERE FORO BOARIO FINE ANNI NOVANTA



FERRARA, SEDE IACP/ACER RIONE GIARDINO



FERRARA VIA RECCHI

IMMAGINI STORICHE 1950/2000

## 1.1 CHI SIAMO

**Nel 2020 ACER Ferrara ha celebrato 100 anni di attività.** Risale al 10 novembre 1920 la pubblicazione del Regio Decreto attraverso il quale l'Istituto Autonomo per le Case Popolari (IACP) di Ferrara è riconosciuto come Ente Morale. Sarà poi per effetto della Legge Regionale 24/2001<sup>1</sup> che gli IACP verranno 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

In questo secolo di attività ACER Ferrara ha subito trasformazioni profonde per rispondere ai bisogni in continua evoluzione della società e degli enti locali.

Il ruolo di mero soggetto gestore del patrimonio abitativo – proprio, dei Comuni e del Demanio – non basta più ad ACER, che diviene sempre più attivamente un **soggetto promotore e realizzatore di interventi di recupero edilizio ed urbanistico, per la riqualificazione di interi comparti** del territorio, in sinergia con gli enti locali.

ACER Ferrara si pone altresì come **protagonista delle politiche abitative locali**, per soddisfare il fabbisogno abitativo della popolazione, in particolare di quella più fragile, coniugando questa mission sociale con l'attenzione verso 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.

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

# O2

## COSA FACCIAMO



FERRARA, VIA BEETHOVEN

## 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 riqualificazione 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 del 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 o di opere afferenti l'edilizia residenziale (ERP/ERS), per conto di enti pubblici o di privati, nelle forme previste dalla normativa vigente;
- » realizzazione di nuove costruzioni e recupero del patrimonio immobiliare esistente, in attuazione di 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 per conto dei Comuni;
- » servizi afferenti il risparmio energetico;
- » 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



*COPPARO: PIAZZA DEL POPOLO, VIA VERDI*

In un momento così delicato per la società – ed in particolare per le fasce di popolazione più svantaggiate – per l'ambiente e per la tenuta, a livello globale, 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;

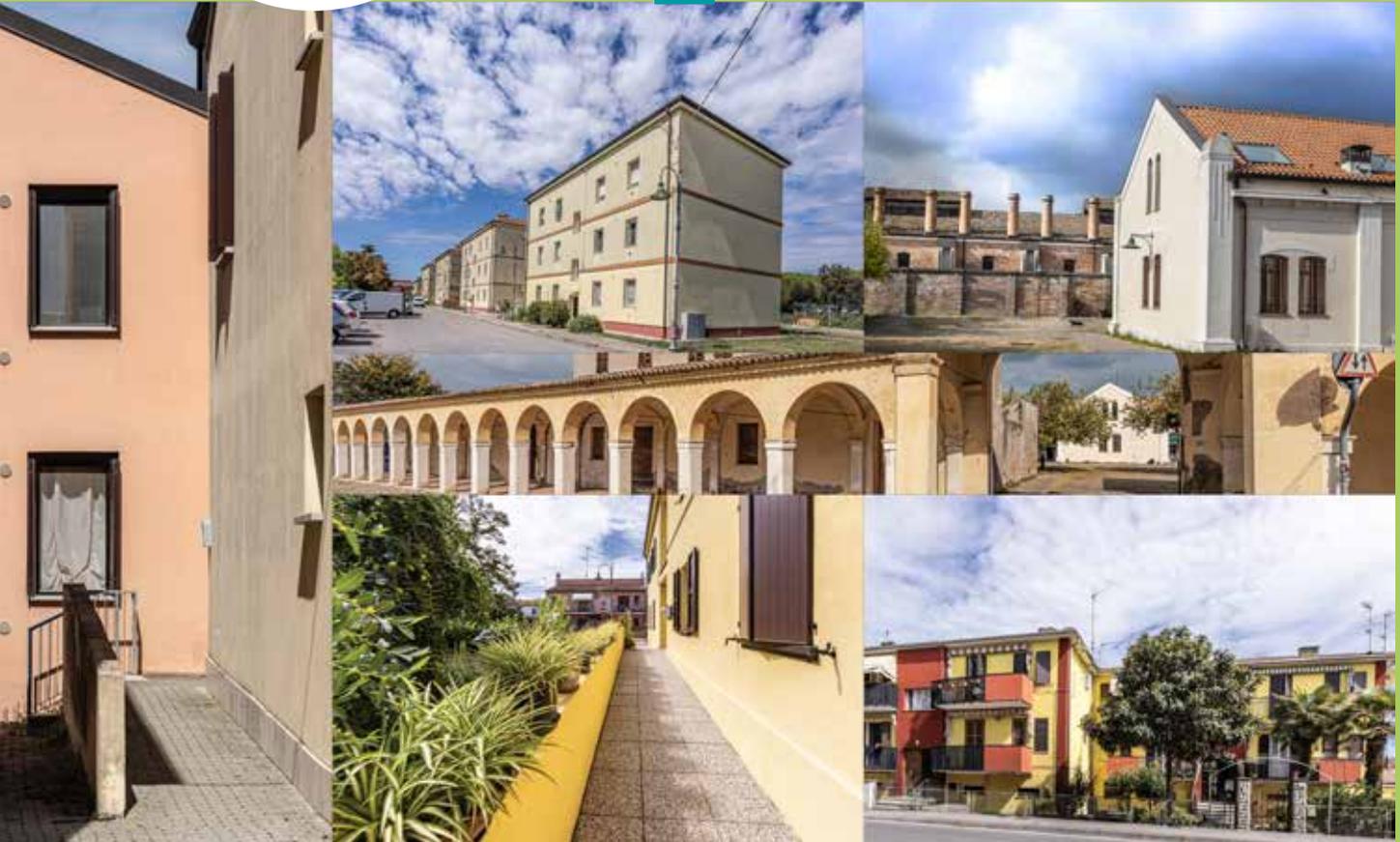
**Cortesìa e chiarezza** l'Azienda si impegna a porre la massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, cercando di facilitare l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi, e curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni;

**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.

# O 4 GLI OBIETTIVI



COMACCHIO, VIA MAZZINI - PIAZZA ROMA - VIA SPINA

Nonostante la crisi globale e la pandemia, ACER ha continuato ad essere, a livello provinciale, una certezza per i Comuni e per l'utenza sulla "questione casa", ed ha continuato, pur in condizioni emergenziali, a fornire servizi e risposte adeguate.

Gli anni 2020 e 2021 sono stati davvero complessi perchè alle difficoltà ed alle sfide di sempre, si sono aggiunti nuovi problemi, nuove domande, nuove necessità.

L'emergenza sanitaria ha stravolto le abitudini quotidiane di tutti, ha generato ulteriori o nuovi disagi economici per molti, ha purtroppo colpito in modo drammatico alcune famiglie ed ha obbligato i vari enti, tra cui ACER Ferrara, a riorganizzare le modalità di erogazione dei servizi.

**La sicurezza dell'utenza e dei lavoratori** è stata infatti una priorità fin dall'inizio della pandemia.

In questo contesto, nuovo e preoccupante, ACER Ferrara ha comunque mantenuto intensi ritmi di attività. Gli uffici hanno infatti sempre garantito i **vari servizi all'utenza**: informazione, orientamento, riscontro alle numerosissime istanze, gestione. Ma anche l'**attività manutentiva** è stata garantita: dal pronto intervento al recupero di alloggi vuoti.

Pur scontando un periodo di sospensione dovuto al lockdown, sono proseguite le verifiche del rispetto dei Regolamenti da parte dell'**Agen- te accertatore** che, tra l'altro, hanno permesso di individuare decine di alloggi non occupati regolarmente; e si è tenuta alta l'attenzione anche sulla condizione e sul decoro delle parti comuni dei fabbricati ERP da parte dell'**Ispettore di condominio**.

Anche il tema della **difficoltà nei pagamenti** è stato curato con molta disponibilità e sensibilità dagli uffici di ACER, garantendo a tutti gli interessati un ascolto dedicato, e offrendo proposte di gestione del debito accumulato in momenti di perdita del lavoro o per problematiche famigliari.

Da tempo ACER Ferrara, insieme alle altre ACER Regionali, è inoltre impegnata a sensibilizzare i decisori

politici nazionali e regionali affinché il sistema delle politiche abitative - e dell'ERP in particolare - possa contare su **risorse economiche costanti e strutturali**.

È questo uno degli obiettivi che si intende perseguire con la **riforma della L.R. 24/2001**, che proprio nell'ultimo biennio ha avuto un significato impulso.

Va detto che proprio per il 2020 e 2021, la Regione Emilia-Romagna ha stanziato risorse straordinarie per il ripristino degli alloggi popolari vuoti, e ACER Ferrara è riuscita a rispettare l'**ambizioso obiettivo di manutentare n. 154 alloggi nel 2020 e n. 148 nel 2021**, permettendo altrettante nuove assegnazioni nei vari Comuni del territorio provinciale.

Tuttavia, nei due anni passati, oltre al forte turnover (pari ad oltre 300 alloggi/anno, che si sommano a quelli accantonati) si sono verificate continue esigenze di manutenzioni straordinarie indifferibili, che hanno rallentato il raggiungimento di uno dei principali obiettivi dell'esercizio: recuperare 400 alloggi vuoti per anno e re-immetterli nel circuito delle assegnazioni, così da invertire un trend che alimenta il fenomeno delle minori entrate da canoni e dei maggiori costi per quote condominiali.

Il 2021 si è chiuso positivamente ma con un utile inferiore a quello del 2020, e già questo evidenzia una maggiore difficoltà, che potrebbe essere alimentata negli anni successivi se, da subito, non si porranno in atto misure che servano a far fronte alle maggiori incertezze del quadro economico e sociale del nostro Paese e della nostra Regione.

I maggiori costi complessivi (di gestione e di proprietà) cui si è dovuto far fronte nel biennio 2020-2021, insieme a un adeguamento ancora insufficiente dei canoni, hanno determinato una capacità di manutenzione complessiva (recupero alloggi, lavori su parti comuni, interventi di manutenzione straordinaria e programmata) al di sotto delle aspettative, rallentando così quel percorso di uscita dalla crisi degli ultimi 10 anni, che ACER Ferrara si era posta

come obiettivo strategico di mandato (cioè **ridurre significativamente il numero di fabbricati e alloggi da recuperare, aumentando al contempo l'offerta pubblica dell'abitare**).

Sul versante del patrimonio **NON ERP**, l'obiettivo del biennio 2020-2021 di **consolidare la gestione** è stato raggiunto, ed in particolare per Le Corti di Medoro, dove gli alloggi affittati e venduti sono stati in linea con le previsioni.

Il 2021 ha visto anche consolidarsi il **rapporto di fiducia con i Comuni**, ed in particolare con il Comune di Ferrara che ha affidato ad ACER, dopo una prima sperimentazione avviata nel 2020, anche la gestione dello Sportello Casa, oltre alla gestione delle situazioni di disagio sociale ed economico ai fini del mantenimento dei requisiti di permanenza negli alloggi ERP.

ACER ha inoltre supportato i Comuni del territorio per candidare progetti di riqualificazione sul **fondo regionale complementare al PNRR** denominato "Sicuro, Verde e Sociale: riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica".

In particolare, i Comuni della Provincia di Ferrara, con ACER, hanno candidato 25 progetti, di cui ben 18 sono risultati destinatari di finanziamento, per un importo complessivo superiore ai 32.000.000,00€.

Altri due interventi per un valore di ulteriori 2.800.000,00€, si sono invece posizionati ai primi posti degli interventi di riserva, finanziabili in caso di scorrimento della graduatoria.

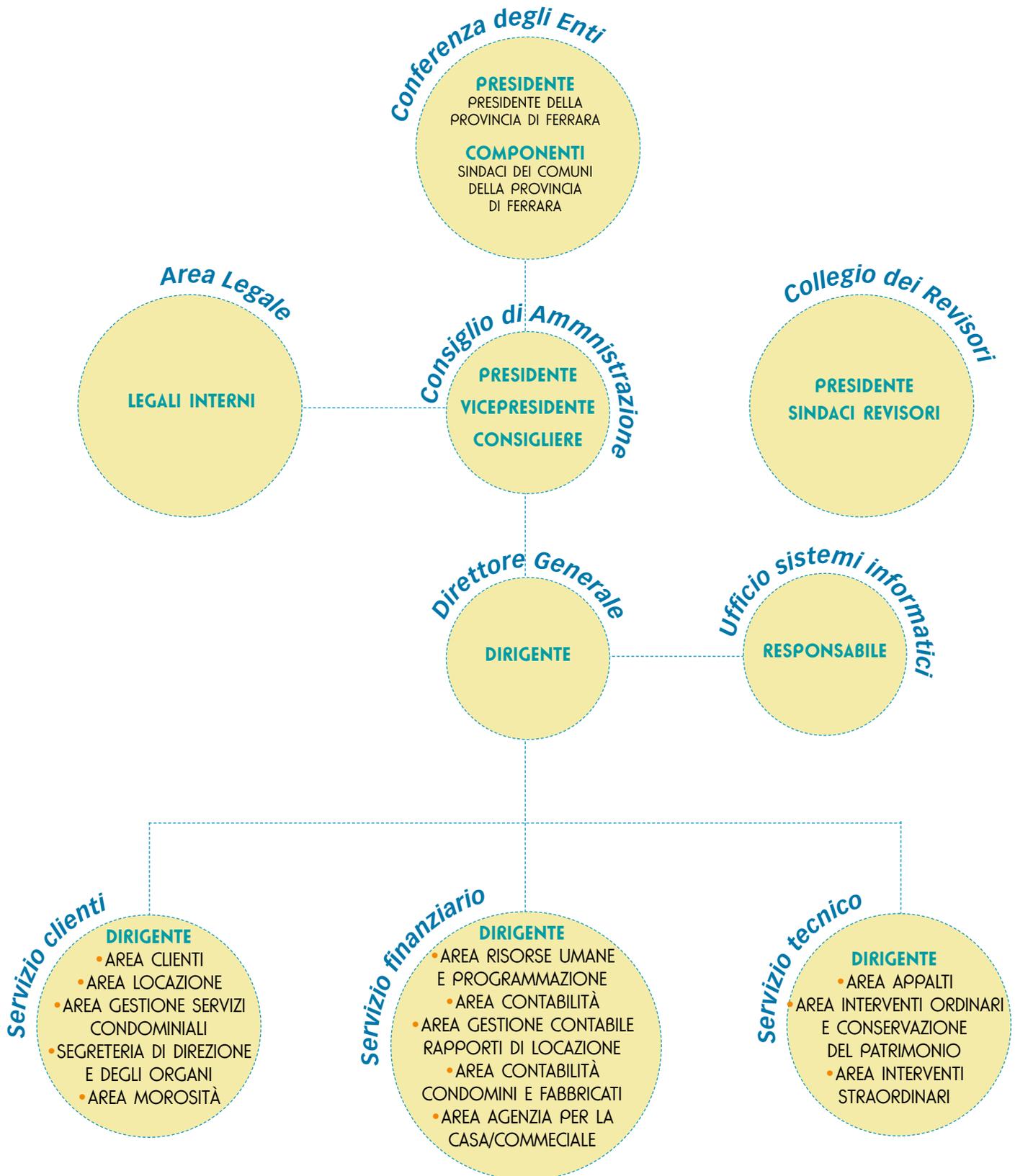
Ci sembra quindi di poter affermare con soddisfazione che, nonostante tutte le difficoltà e le continue emergenze, l'Azienda Casa ha continuato a perseguire un obiettivo primario: quello di garantire un'adeguata valorizzazione del patrimonio di edilizia pubblica e il suo pieno utilizzo, intercettando tutte le risorse economiche disponibili a tal fine e, se possibile, promuovendo nuovi stanziamenti strutturali nel tempo.

## 05

GOVERNANCE  
DELL'ENTE

FERRARA, CORSO ISONZO

## 5.1 L'ORGANIGRAMMA





SEDE ACER FERRARA

## 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: Vicepresidente e Consigliere.

- › Daniele Palombo (Presidente)
- › Daniele Botti (Vicepresidente)
- › Roberta Ziosi (Consigliera)

Il CDA ed il Collegio dei Revisori sono stati rinnovati ad aprile 2022.

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.

Dal 2002 ACER Ferrara è dotata della Certificazione di qualità, dapprima ISO 9001:2008, poi secondo lo Standard ISO 9001:2015, rilasciata dall'Ente Certificatore Bureau Veritas Italia.



## 5.4 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E L'ANTICORRUZIONE

ACER Ferrara è dotata del Modello di Organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs 231/2001 già dal 2012 e nel corso degli anni ha adottato tutte le revisioni previste dalla normativa di settore, l'ultima delle quali, con riferimento al biennio 2020-2021, con delibera n. 15 del 25/02/2021.

Inoltre con delibera n. 14 del 25/02/2021 ACER Ferrara ha approvato il Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza 2021-2023. Infine, 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.



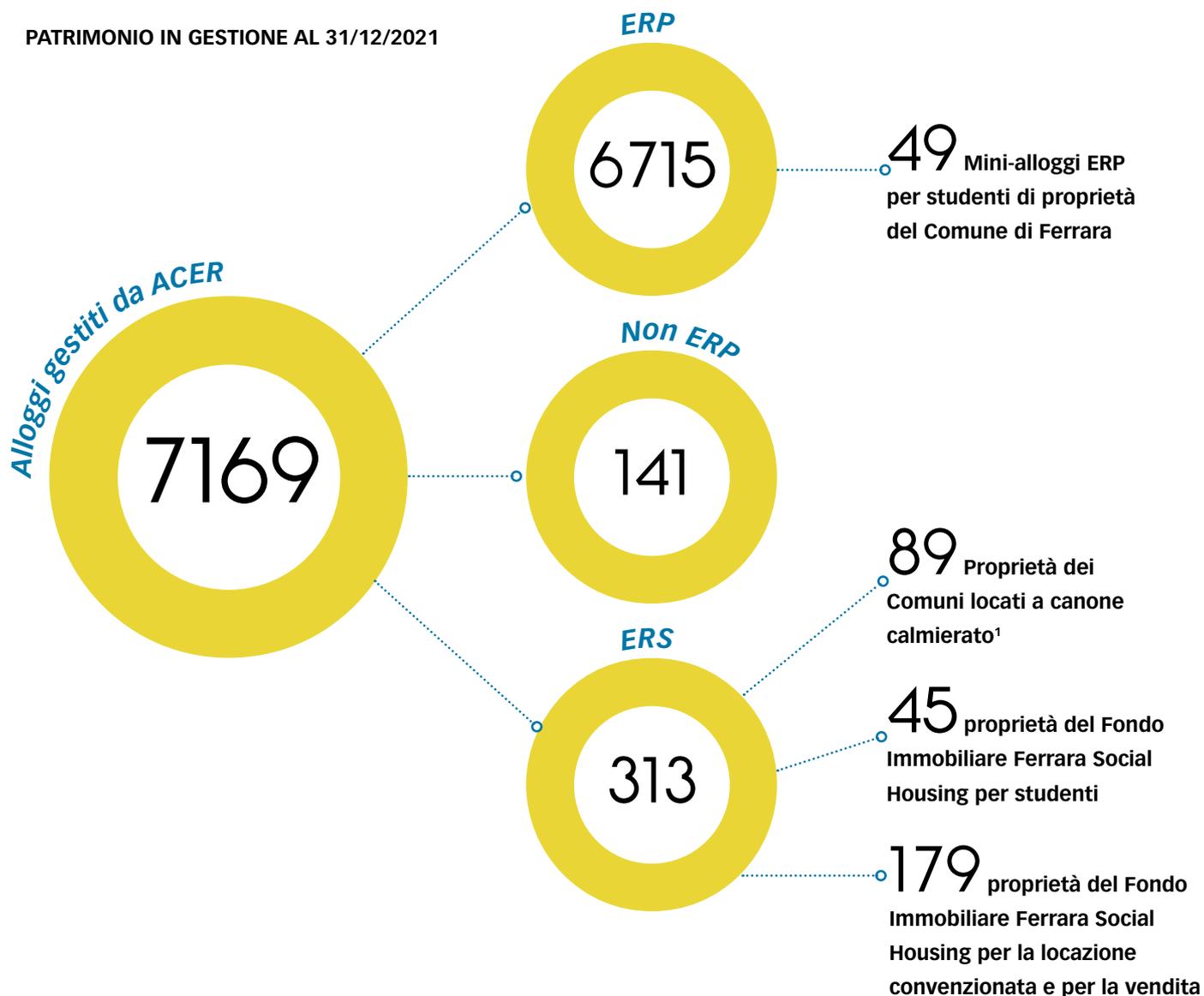
# 06 ACER IN NUMERI



*JOLANDA DI SAVOIA: VIA MATTARELLA, VIA KING  
TRESIGNANA: VIA DEL MARE  
RIVA DEL PO: VIA MATTEOTTI - SERRAVALLE*

## 6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2021



ACER gestisce anche:

**Alloggi proprietà privata**

**43<sup>2</sup>**

**Immobili ad uso non abitativo**

**73**

**Aree inedificate**

**11**

24 Proprietà di ACER

33 Proprietà del Comune

1 Proprietà privata

15 Proprietà del Fondo Immobiliare Ferrara Social Housing

Proprietà di ACER

1- Comprensivi dei 10 della Fondazione Navarra

2- Agenzie 43

## 6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2021

### 1 Argenta

**Totale alloggi ERP > 465**

Pieni > 342 Vuoti > 123

**Totale alloggi ERS > 4**

Pieni > 4 Vuoti > 0

### 2 Bondeno

**Totale alloggi ERP > 209**

Pieni > 160 Vuoti > 49

### 3 Cento

**Totale alloggi ERP > 297**

Pieni > 255 Vuoti > 42

**Totale alloggi ERS > 5**

Pieni > 3 Vuoti > 2

### 4 Codigoro

**Totale alloggi ERP > 141**

Pieni > 130 Vuoti > 11

### 5 Comacchio

**Totale alloggi ERP > 533**

Pieni > 487 Vuoti > 46

### 6 Copparo

**Totale alloggi ERP > 222**

Pieni > 165 Vuoti > 57

**Totale alloggi ERS > 1**

Pieni > 1 Vuoti > 0

### 7 Ferrara

**Totale alloggi ERP > 3.333**

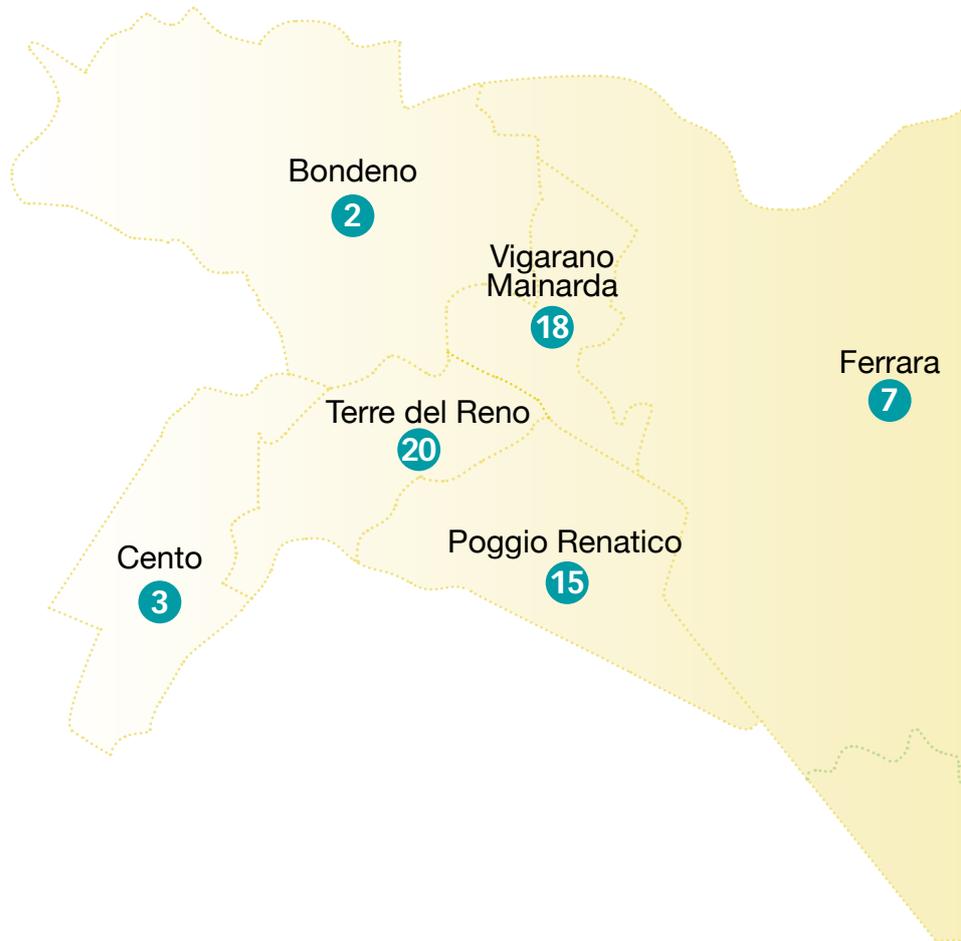
Pieni > 2.493 Vuoti > 840

**Totale alloggi non ERP > 138**

Pieni > 130 Vuoti > 8

**Totale alloggi ERS > 268**

Pieni > 266 Vuoti > 2



### 8 Fiscaglia

**Totale alloggi ERP > 158**

Pieni > 123 Vuoti > 35

**Totale alloggi ERS > 20**

Pieni > 12 Vuoti > 8

### 9 Goro

**Totale alloggi ERP > 51**

Pieni > 44 Vuoti > 7

### 10 Jolanda di Savoia

**Totale alloggi ERP > 78**

Pieni > 61 Vuoti > 17

**Totale alloggi non ERP > 3**

Pieni > 1 Vuoti > 2

**Totale alloggi ERS > 1**

Pieni > 1 Vuoti > 0

### 11 Lagosanto

**Totale alloggi ERP > 48**

Pieni > 43 Vuoti > 5

### 12 Masi Torello

**Totale alloggi ERP > 8**

Pieni > 8 Vuoti > 0

### 13 Mesola

**Totale alloggi ERP > 152**

Pieni > 131 Vuoti > 21

### 14 Ostellato

**Totale alloggi ERP > 96**

Pieni > 77 Vuoti > 19

### 15 Poggio Renatico

**Totale alloggi ERP > 98**

Pieni > 88 Vuoti > 10



### 16 Portomaggiore

**Totale alloggi ERP > 271**

Pieni > 200 Vuoti > 71

### 17 Riva del Po

**Totale alloggi ERP > 248**

Pieni > 174 Vuoti > 74

### 18 Vigarano Mainarda

**Totale alloggi ERP > 32**

Pieni > 30 Vuoti > 2

### 19 Voghiera

**Totale alloggi ERP > 33**

Pieni > 26 Vuoti > 7

### 20 Terre del Reno

**Totale alloggi ERP > 55**

Pieni > 47 Vuoti > 8

### 21 Tresignana

**Totale alloggi ERP > 138**

Pieni > 102 Vuoti > 36

**Totale alloggi ERS > 14**

Pieni > 5 Vuoti > 9

## 6.3 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Di seguito i risultati economici del biennio 2020-2021, come rappresentati a bilancio:

Valori espressi in Euro

RICAVI	ANNO 2020	ANNO 2021
<b>Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:</b>	<b>10.615.088</b>	<b>10.542.319</b>
- Canoni di locazione ERP e non ERP	9.522.338	9.544.104
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	65.117	75.837
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	413.755	329.635
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	119.279	93.106
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	330.246	335.583
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	164.353	164.054
<b>Altri ricavi e proventi</b>	<b>3.459.319</b>	<b>2.770.837</b>
<b>Totale valore della produzione</b>	<b>14.074.407</b>	<b>13.313.156</b>

Valori espressi in Euro

COSTI	ANNO 2020	ANNO 2021
<b>Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci</b>	<b>19.800</b>	<b>21.926</b>
<b>Costi per servizi, di cui:</b>	<b>7.723.168</b>	<b>6.767.840</b>
- Spese generali	742.973	870.640
- Ricerca, sviluppo ed innovazione	-	10.000
- Spese di amministrazione degli stabili	1.037.637	1.066.031
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	5.683.577	4.682.812
- Spese per interventi edilizi	258.981	138.357
<b>Costi per godimento beni di terzi</b>	<b>364.740</b>	<b>323.523</b>
<b>Spese per il personale</b>	<b>3.089.831</b>	<b>3.080.857</b>
<b>Ammortamenti e svalutazioni</b>	<b>748.583</b>	<b>797.015</b>
<b>Oneri diversi di gestione</b>	<b>2.044.011</b>	<b>2.139.865</b>
<b>Totale costi della produzione</b>	<b>13.990.133</b>	<b>13.131.026</b>
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	84.274	182.130
<b>Risultato della gestione finanziaria</b>	<b>4.868</b>	<b>23.629</b>
<b>Saldo rettifiche di valore attività finanziarie</b>	<b>5.364</b>	<b>4.832</b>
<b>Imposte sul reddito dell'esercizio</b>	<b>22.035</b>	<b>122.010</b>
<b>UTILE DELL'ESERCIZIO</b>	<b>72.471</b>	<b>41.323</b>

Il confronto tra i bilanci di esercizio 2020-2021 ci consente di evidenziare alcuni aspetti.

Per quanto riguarda la gestione degli immobili di ERP di proprietà comunale:

» **l'ulteriore diminuzione dei canoni di locazione (- € 76.000; - 0,9%),** al netto del saldo negativo dei conguagli relativi agli anni precedenti pari ad € 92.000. Il dato di competenza risulta positivo di circa 16.000 €, grazie all'utilizzo delle risorse regionali e comunali per il recupero degli alloggi vuoti per cessata locazione, che hanno consentito di ridurre il divario tra alloggi vuotati nell'anno e quelli rilocati (n. 326 alloggi vuotati e n. 261 rilocati nel 2021, contro n. 329 alloggi vuotati e n. 138 rilocati nel 2020) e, quindi, di rendere meno incidente il ben noto fenomeno di "erosione" a seguito del turnover dell'utenza (escono nuclei familiari con un canone medio più elevato rispetto ai nuovi assegnatari), recupero quantificato in circa € 70.000 (€ 232.000 del 2020 contro € 162.000 del 2021), dal quale va detratto il minor ricavo per n. 49 alloggi a reddito in meno rispetto al periodo precedente, stimato in circa € 79.000, compensati solo parzialmente dal maggior ricavo, pari ad € 25.000, dovuto ad un incremento del canone medio (+ € 0,39/mese/alloggio);

» **l'incremento quota di accantonamento al fondo svalutazione dei crediti verso l'utenza (+ € 52.000; + 9,2%),** stimata, come di consueto, con criteri prudenziali, tenendo conto del livello di nuove inesigibilità dichiarate nel corso del 2021 rispetto a morosità generate in anni precedenti e già contabilizzate a fondo svalutazione crediti (+ € 466.000; + 10,2%), che determinano un incremento del livello di inesigibilità rispetto al fatturato dal 1,93% del 2020 al 2,03% del 2021, com-



pensato, in positivo, da una riduzione della morosità corrente dal 16,04% del 2020 al 14,89% del 2021. Questa tendenza recente della morosità costituisce un dato di particolare rilevanza, specie se si considerano i numerosi casi di difficoltà socio-economica amplificati negli ultimi due anni dalla pandemia; noi riteniamo sia il frutto, anche, di una intensa attività di gestione dei mancati pagamenti, svolta dagli uffici di ACER in stretta collaborazione con i referenti comunali;

» il consolidamento del livello di **utilizzo dell'integrazione dei canoni da parte dei Comuni (+ € 245.000 contro € 296.000 dell'anno precedente, - 17,4%)**, in particolare stanziati dai Comuni di Ferrara e Cento, **finalizzati al recupero degli alloggi vuoti da riassegnare**; a questo proposito, risulta doveroso evidenziare che si tratta della somma effettivamente utilizzata nell'esercizio 2021 per lavori di manutenzione straordinaria su alloggi vuoti per cessata locazione: le risorse residue stanziare dai Comuni e non utilizzate, pari ad € 286.000, sono in corso di utilizzazione nel 2022. Risulta, infatti, un fisiologico lasso di tempo tra i tempi di messa a disposizione delle risorse da parte dei Comuni, spesso nella seconda parte dell'anno, ed i tempi di lavorazione degli alloggi. Per questo occorre trovare una modalità condivisa (con i Comuni ed i relativi Dirigenti) migliore dell'attuale, tra lo stanziamento risorse e il suo utilizzo;

» **l'aumento dei costi di gestione ACER (+ € 174.000; + 6,6%)**; il risultato è dovuto all'incremento delle imposte dirette (+ € 73.000; l'anno precedente si era beneficiato dello sgravio dell'acconto IRAP per la pandemia, oltre ad un maggior livello di detrazioni fiscali per interventi edilizi con eco-sismabonus), ai maggiori costi per la gara per l'individuazione del nuovo assuntore del servizio di "global service" manutentivo (+ € 20.000, tra costi per consulenze, commissione di gara e pubblicazioni) ed a quelli delle altre spese generali (+ € 79.000, per assistenza legale, quote condominiali sede, consulenza in materia di diritto amministrativo e spese una-tantum per le celebrazioni del centenario dell'Azienda);

» **l'incremento dei costi dei proprietari degli alloggi, ossia dei Comuni, (+ € 170.000; + 8,9%)**, determinato dai maggiori

costi per la polizza assicurativa globale fabbricati (+ € 72.000), dai maggiori oneri condominiali per gli alloggi vuoti (+ € 9.000), dalla maggior quota di IVA indebitabile sugli acquisti per via del pro-rata (+ € 78.000; i maggiori acquisti sono determinati nella quasi totalità dai lavori di recupero degli alloggi vuoti finanziati con le risorse regionali, appaltati, per esigenze di celerità di gestione, direttamente da ACER e non in nome e per conto dei Comuni, pur essendo questi ultimi i titolari del finanziamento) e, per la parte residua (circa € 11.000), da leggeri incrementi di voci diverse di spesa;

» la conseguente **riduzione dell'entità delle risorse complessive, al netto della svalutazione dei crediti, da destinare alla manutenzione degli alloggi di ERP ed al sostegno agli assegnatari in area "welfare" (- € 494.000; - 12,6%)**.

Mentre per quanto concerne le attività diverse dalla gestione degli immobili di ERP abbiamo assistito:

» ad un **lievissimo decremento dei ricavi derivanti dalle principali attività amministrative svolte a favore di terzi (Comuni, privati ed assegnatari): il "Servizio Casa" con gli sportelli clienti decentrati sui Comuni del territorio, la gestione dei servizi comuni dei fabbricati interamente in locazione in qualità di Amministratore, la gestione di patrimoni privati** (tra i quali il principale è rappresentato da "Le Corti di Medoro" a Ferrara). Il livello dei ricavi registrato nel 2021 è stato di **€ 669.000 (- € 10.000; - 1,5%)**. Per quanto riguarda il "Servizio Casa", nel 2021 è stato sperimentalmente implementato per un anno il servizio svolto a favore del Comune di Ferrara, nel senso di affiancare ulteriori servizi alla raccolta delle domande di alloggio comunale, per la formazione

della graduatoria. In particolare è stato inaugurato lo "Sportello Sociale Casa", presso il Settore Servizi alla Persona della Cittadella San Rocco di Ferrara, integrato con lo Sportello Sociale Unico, oltre alla gestione delle situazioni di disagio economico e sociale, ai fini del mantenimento dei requisiti di permanenza nell'ERP.

Questi nuovi servizi a favore del Comune di Ferrara, oltre all'implementazione delle giornate di Sportello Casa presso altri Comuni, hanno generato maggiori ricavi per circa € 33.000, che hanno più che compensato la riduzione di ricavi per la gestione delegata dai Comuni delle attività di erogazione dei contributi per l'affitto per circa € 23.000, considerando che nel 2020 (anno dello scoppio della pandemia) ACER ha gestito ben tre bandi, contro un solo bando del 2021. Risultano in linea con gli anni precedenti sia i ricavi per la gestione dei patrimoni di terzi diversi dall'ERP, sia quelli derivanti dalla gestione diretta dei servizi comuni dei fabbricati interamente in locazione in qualità di Amministratore;

» ad una **timida ripresa**, dopo il primo anno di segno negativo registrato nel 2020, **dei ricavi derivanti dai canoni degli immobili non ERP di proprietà ed in concessione (+ € 3.000; + 0,3%)**. I ricavi complessivi ammontano ad € 922.000. Tale tendenza ad un leggero recupero è da ascrivere, in via principale, alla ripresa delle locazioni abitative ed a nuove locazioni di negozi. Sono rimaste, invece, sostanzialmente stabili le locazioni agli studenti (nell'anno accademico 2020 - 2021 sono rimaste attive le lezioni a distanza, con conseguente minore richiesta di posti letto), mentre è dovuta proseguire la concessione di rinegoziazioni di canoni agli esercizi commerciali che hanno registrato forti limitazioni delle attività anche nel 2021 a causa della pandemia;



» ad una ragguardevole **diminuzione dei corrispettivi derivanti dalle prestazioni tecniche** (progettazione, direzione lavori, ecc.) a favore di terzi committenti, principalmente i Comuni. I ricavi sono stati pari ad € 330.000 (- € 84.000; - 20%). Nel 2021 si registra un sensibile decremento dei corrispettivi derivanti dalle attività edilizie finanziate con fondi pubblici (- €101.000; -31,6%), solo parzialmente compensato in positivo dai corrispettivi derivanti dagli interventi edilizi finanziati con proventi della vendita degli alloggi (+ €9.000; + 96%) e dai corrispettivi derivanti da presta-

zioni tecniche extra edilizia residenziale pubblica (+ € 8.000; + 10%). Il risultato negativo della gestione dei fondi pubblici per l'edilizia è rappresentato soprattutto dal ritardo rispetto all'anno precedente nella messa a disposizione da parte della Regione dei finanziamenti per il recupero degli alloggi vuoti. L'altra rilevante componente della gestione di cui trattasi è rappresentata dai ricavi derivanti dagli interventi edilizi finanziati con i residui del 9° biennio della L. 457/78 (manutenzione straordinaria e recupero alloggi, come da piano di interventi licenziato dal Tavolo territoriale

di concertazione delle politiche abitative). Per quanto concerne i corrispettivi derivanti da prestazioni tecniche extra edilizia residenziale pubblica, si annoverano le prestazioni a favore del Comune di Bondeno per la ristrutturazione di Casa Bottazzi, i controlli in materia edilizia e di sicurezza impiantistica ed igienico-sanitaria ai sensi della L.R. n. 15/2013 a favore del Comune di Ferrara, la riqualificazione dell'ex stazione di Cento per incarico da parte di operatore economico privato. Si ritiene altresì opportuno evidenziare l'ulteriore contenimento dei costi per incarichi tecnici esterni per € 121.000 (- 47%).

La gestione 2021 si chiude con un utile di € 41.323 (- 31.148 € rispetto all'esercizio 2020), 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 3.426.000 €, contro 3.920.000 € dell'esercizio 2020 (-12,6%), per le ragioni più sopra esplicitate.

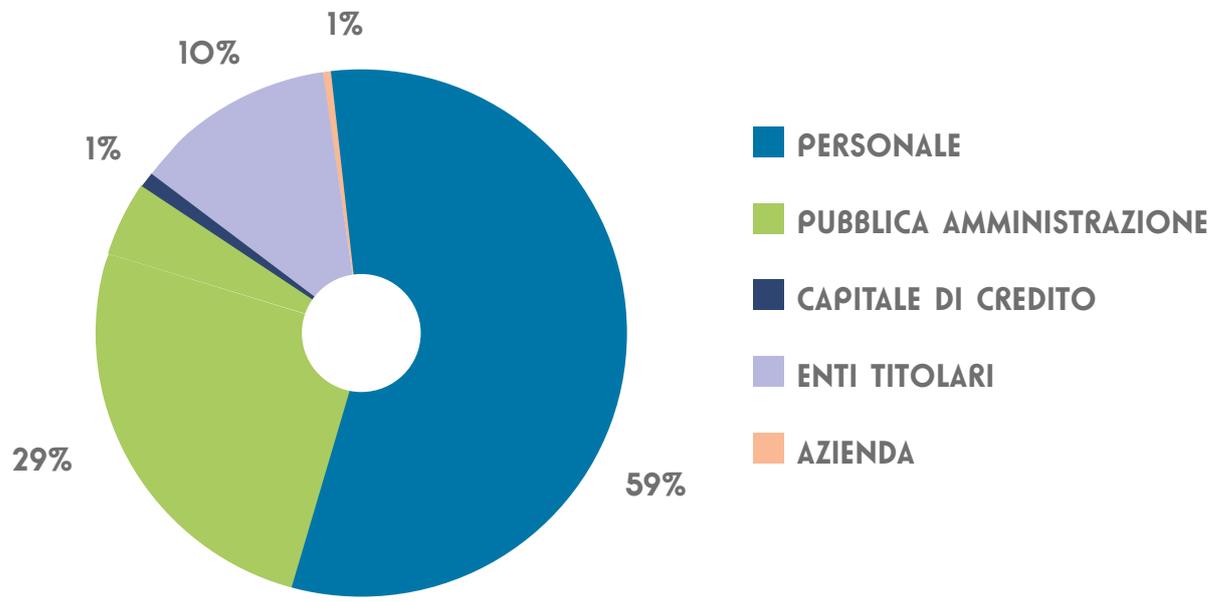
## 6.4 GLI INVESTIMENTI

Anche 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, alla sostituzione di alcune autovetture ad uso aziendale, all'acquisto di mobili per gli alloggi e le strutture destinate a studenti, nonché per gli uffici.

Valori espressi in euro

SPESE DI INVESTIMENTO	ANNO 2020	ANNO 2021
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche)	50.938	52.874
Immobilizzazioni materiali (immobili, apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio, impianto fotovoltaico)	82.360	97.453
<b>Totale</b>	<b>133.298</b>	<b>150.327</b>

## 6.5 LA DISTRIBUZIONE DEI RICAVI GLOBALI ACER



Di seguito sono presentati i dati relativi alla distribuzione dei ricavi globali (ERP e non ERP) di ACER Ferrara per il 2021:

DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE	VALORI IN EURO
Personale	3.080.856
Pubblica amministrazione	1.529.051
Capitale di credito	25.619
Enti titolari	526.440
Azienda	41.323
<b>Totale</b>	<b>5.203.290</b>

**DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE**

Il valore aggiunto è l'incremento di valore che un'azienda produce sui beni e sui servizi acquistati dall'esterno per effetto della sua attività produttiva o di servizio. Tale valore viene distribuito ai suoi stakeholder nella misura sottoindicata.

DETERMINAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE			2021
A	1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	10.542.319
	2	Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
	3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
	4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	
	5	Altri ricavi e proventi	2.612.540
		<b>Ricavi della produzione tipica</b>	<b>13.154.859</b>
		Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0
		<b>Valore della produzione (a)</b>	<b>13.154.859</b>
B	6	Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	21.926
	7	Costi per servizi	6.767.840
	8	Costi per godimento di beni di terzi	323.523
	10	Accantonamenti a fondo svalutazione crediti	634.866
	12	Accantonamenti per rischi	0
	13	Altri accantonamenti	0
	14	Oneri diversi di gestione	31.766
		<b>Costi intermedi della produzione (b)</b>	<b>7.779.921</b>
		<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (a-b)</b>	<b>5.374.938</b>
		Ricavi accessori	155.107
		- Costi accessori	-47.316
		+/- Saldo gestione accessoria	107.792
		Ricavi straordinari	53.540
		- Costi straordinari	-177.652
		+/- Saldo componenti straordinari	-124.112
C/D		Proventi finanziari	6.822
		+ Proventi finanziari e rivalutazioni attività finanziarie	6.822
		<b>Componenti accessori, finanziari e straordinari</b>	<b>-9.499</b>
		<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>5.365.439</b>
		- Ammortamento immobilizzazioni materiali	-44.461
		- Ammortamento immobilizzazioni immateriali	-117.688
		<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>5.203.290</b>



# IL SISTEMA DELLE RELAZIONI



MESOLA: VIA CANAL BIANCO - PALAZZO REMY,  
VIA ROMEA - EX OSTERIA GATTO NERO  
CODIGORO, VIA DON GNOCCHI

## IL SISTEMA DELLE RELAZIONI DI ACER FERRARA



# 08 ACER PER I SOCI



*CENTO: VIA BOLOGNA, VIA RESPIGHI, VIA ALFIERI*

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 consolidatasi dopo la riforma di settore introdotta dalla LR 24/2001 e successive modifiche, ha dimostrato come la gestione unica dei servizi abitativi a vantaggio dei committenti, assicura alti standard di qualità ed efficienza, a costi contenuti.

Basti ricordare che nel biennio 2020/2021 i costi di gestione mese/alloggio – ai sensi dei capitolati prestazionali della Regione – sono stati rispettivamente pari a € 32,56 e € 34,65, 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 sui capitolati prestazionali n. 391/2002, e più di recente nell'Atto Unico sull'edilizia residenziale pubblica del 14 giugno 2018;
- » nelle delibere regionali sui correttivi alla metodologia per la determinazione dei canoni di locazione degli alloggi di ERP definita dalla DGR N. 894/2016, rispettivamente in data 31/05/2017 e 04/03/2019;
- » rispetto al livello di normazione locale, nei Regolamenti comunali sulle modalità di assegnazione, nei regolamenti del contratto di locazione, nei regolamenti di autogestione e di condominio.

## 8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

### Nuove costruzioni

Intervento complessivo	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Bondeno Quartiere del Sole	36 alloggi (Primo e secondo lotto conclusi, Terzo lotto ultimato nel 2021)	4.670.000,00 euro
<b>Totale</b>		<b>4.670.000,00 euro</b>

### Interventi non residenziali

Sede	Intervento complessivo	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 (Ultimato nel 2020)	2.800.000,00 euro
Argenta	Nuovo plesso scolastico d'infanzia (Ultimato nel 2020)	3.100.000,00 euro
<b>Totale</b>		<b>9.890.100,00 euro</b>

### Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2020 e 2021 hanno riguardato complessivamente **136 alloggi**.

Intervento complessivo	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara Via Fiume 15-17-19	28 alloggi (Ultimato nel 2021)	1.844.542,23 euro
LINEA B Annualità 2018 - Vari Comuni della Provincia	55 alloggi (9 ultimati nel 2020, 22 ultimati nel 2021, 24 in corso)	1.470.290,02 euro
LINEA B Annualità 2019 - Vari Comuni della Provincia	12 alloggi (2 ultimati nel 2021, 10 in corso)	258.988,44 euro
LINEA B Annualità 2020 - Vari Comuni della Provincia	11 alloggi (In corso)	374.924,64 euro
Ferrara Via Casazza 9,12,15-21	12 alloggi (Ultimato nel 2021)	924.000,00 euro
Ferrara Via Grosoli 37,38,13-19,14-20	16 alloggi (Ultimato nel 2021)	923.532,79 euro
Copparo Via Alta 126	2 alloggi (In corso)	97.500,00 euro
<b>Totale</b>		<b>5.893.778,12 euro</b>

## 8.2 MANUTENZIONE

Le attività di manutenzione, fondamentali per il mantenimento del patrimonio edilizio, si suddividono tra pronto intervento, manutenzione programmata e ripristino degli alloggi rientrati in disponibilità 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.

### *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**

Come evidenziato più sopra a pag. 21, nel corso del biennio 2020-2021 gli interventi di manutenzione programmata hanno subito uno slittamento in avanti, a causa del periodo emergenziale (pandemia e lockdown), e dei numerosi interventi di manutenzione straordinaria e indifferibile a cui ACER ha dovuto far fronte.

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del biennio 2020/2021.

#### **2020**

Indirizzo	Località	Comune	Descrizione intervento
Via Indipendenza 2	Massenzatica	Mesola	Rimaneggiamento copertura
Via Bonafini 16	Massafiscaglia	Fiscaglia	Demolizione e rifacimento scale esterne

#### **2021**

Indirizzo	Località	Comune	Descrizione intervento
Viale Nino Bonnet 96	Porto Garibaldi	Comacchio	Sostituzione scuri
Via Indipendenza 2	Massenzatica	Mesola	Sostituzione scuri
Via Barchessa 1	Goro	Goro	Consolidamento solai alloggi
Via Nuova 44	Corporeno	Cento	Rimaneggiamento copertura e sostituzione lattonerie
Via Anime 7/c	Portorotta	Portomaggiore	Rifacimento intonaco porticato e sostituzione infissi e canali di gronda
Via Fortezza 44/n	Ripapersico	Portomaggiore	Restauro balconi e intonaci interni

## I costi di manutenzione

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione di competenza economica degli esercizi 2020 e 2021:

Valori espressi in Euro

Voce di costo	Anno 2020	Anno 2021
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	187.264	68.021
Manutenzione parti comuni condomini	84.095	100.615
Manutenzione guasti (pronto intervento)	1.121.193	1.146.526
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	2.594.043	1.724.068
Manutenzione straordinaria/programmata	1.599.486	1.572.496
Manutenzione alloggi e parti comuni non ERP di proprietà	71.408	35.113
Manutenzione alloggi e locali ERS/non ERP in gestione	26.088	35.973
<b>Totale</b>	<b>5.683.577</b>	<b>4.682.812</b>

La differenza delle risorse destinate alla manutenzione del patrimonio in proprietà ed in gestione all'Azienda tra l'esercizio 2020 ed il 2021, risulta negativa per circa 1 milione di euro. A questa differenza deve essere sottratta la minor quantità di risorse regionali e comunali incassate nel 2021 per recupero degli alloggi vuoti e manutenzione straordinaria per circa 810.000 euro. Ne consegue che le risorse da bilancio ACER destinate alla manutenzione del patrimonio sono diminuite di circa 190.000 euro rispetto all'anno precedente. Come già evidenziato in precedenza, hanno concorso a questo risultato il saldo negativo della gestione canoni, l'incremento dei costi di gestione (sia di ACER che dei proprietari degli alloggi di ERP), l'incremento della svalutazione dei crediti in vista di possibili future inesigibilità.

## Adegamenti sismici post terremoto 2012

I sismi del maggio 2012 hanno colpito pesantemente diverse aree della Provincia di Ferrara, danneggiando anche edifici gestiti da ACER.

I 42 progetti inoltrati alla Regione Emilia-Romagna sono stati tutti completati ad eccezione di:

1. Consolidamento del fabbricato di Via Carlo Mayr 84, il quale 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;
2. Consolidamento del fabbricato di Via Centoversuri 35, il quale 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.



PRIMA



DOPO

## 8.3 CANONI

Valori espressi in Euro

CANONI DI LOCAZIONE	ANNO 2020	ANNO 2021
Canoni di locazione ERP	€8.603.165	8.622.273
Canoni di locazione non ERP/ERS	919.173	921.831
<b>Totale</b>	<b>9.522.338</b>	<b>9.544.104</b>

Nel biennio di riferimento il livello dei canoni di locazione risulta sostanzialmente in linea, anche se deve essere posta in evidenza una diminuzione rispetto al livello medio del biennio precedente di circa il 2,5%, corrispondente a circa 220.000 euro. La ragione di tale tendenza è da ascrivere – come spiegato al paragrafo 6.3 – al fenomeno di “erosione” a seguito del turnover dell’utenza (escono nuclei familiari che corrispondono un canone superiore alla media ed entrano nuclei che corrispondono in parte preponderante il canone minimo) ed all’impossibilità, per carenza di risorse, di recuperare tutti gli alloggi che si liberano.

Sul versante degli alloggi non ERP ed ERS, gli alloggi disponibili per la locazione a favore delle famiglie hanno avuto un’occupazione pressoché totale e continuativa, fatti salvi i tempi del turnover.

L’occupazione è risultata inferiore al biennio precedente, invece, negli alloggi destinati agli studenti, a causa della pandemia e della conseguente sospensione delle lezioni in presenza nell’ateneo cittadino.



## 8.4 L'AGENTE ACCERTATORE

La figura dell'**Agente Accertatore** è stata introdotta nel 2016 con il compito di eseguire controlli sull'utilizzo del patrimonio in gestione ad ACER e sul rispetto dei regolamenti comunali negli alloggi e nelle parti comuni di fabbricati ERP. In pochi anni l'Agente Accertatore è divenuto un importante strumento per affermare nel quotidiano la legalità ed il rispetto delle regole. ACER Ferrara si è dotata di un software gestionale che permette di monitorare processi, tempi e indici di performance. I numeri dell'attività ed i risultati ottenuti confermano l'importanza di questa figura:

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

- › nel 2020: 241 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 114 con un verbale di ispezione;
- › nel 2021: 195 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 158 con un verbale di ispezione.

### » Sanzioni amministrative pecuniarie:

- › nel 2020 due casi di sanzione;
- › nel 2021 nessun caso di sanzione.

È legittimo affermare che l'intervento dell'Agente Accertatore ha permesso di 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 effettuate, sono stati individuati e messi in gestione. Si tratta complessivamente di 39 alloggi, di cui 16 nel 2020 e 23 nel 2021.

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 ed efficace.



**PRIMA**



**PRIMA**



**DOPO**



**DOPO**

## 8.5 CESSIONI

**Attività 2020/2021 attinente alle cessioni:**

- » n. 1 aggiudicazione a seguito di asta pubblica nel Comune di Argenta (2021)
- » n. 1 perfezionamento cessione alloggio ex Abilag nel Comune di Jolanda di Savoia (2021)

**Attività 2020/2021 su esercizio del diritto di prelazione:**

- » nel 2020 n. 21 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'Ente (2020), nel 2021 n. 20 comunicazioni di estinzione della prelazione a favore dell'Ente (2021)

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

- » n. 2 atti di quietanza (2020)

Dopo la chiusura dell'ultimo piano vendita nazionale (Legge 560/93) non ce ne sono stati altri, pertanto l'orientamento seguito sinora dai Comuni in conformità agli indirizzi del Tavolo Territoriale provinciale, è stato quello di vendere occasionalmente alloggi vuoti con elevati costi di ripristino e in condomini in cui la proprietà pubblica è residuale, ai sensi dell'art. 37 della LR 24/2001 e succ.

## 8.6 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

All'interno delle convenzioni/concessioni di gestione del patrimonio ERP tra ACER Ferrara e Comuni, in vigore dal 2015 e rinnovate per altri 5 anni fino al 31/12/2024, sono state declinate nel dettaglio le attività aggiuntive che l'Azienda Casa può svolgere per conto degli Enti proprietari, sulla base di un tariffario approvato dalla Conferenza degli Enti.

I Comuni hanno dimostrato di apprezzare lo strumento delle "convenzioni modulari" rispetto alla "convenzione madre", da attivare al bisogno. A titolo esemplificativo è possibile avvalersi dei seguenti servizi:

- » Servizio di gestione delle graduatorie ERP ed ERS

- » "Sportello Casa" presso i Comuni
- » Servizio di Agenzia per la Casa
- » Attività di tipo condominiale
- » Attività di svincolo aree PEEP
- » Gestione del Fondo Sociale ex Legge 431/1998 e di altri fondi rivolti alla cittadinanza
- » Progettazione tecnica
- » Verifiche pratiche edilizie





MURALES A PORTOMAGGIORE, VIA COSTA 11

## 09

ACER PER  
GLI UTENTI

*FERRARA, BARCO: VIA CASAZZA - PIAZZA EMILIA - BIBLIOTECA BASSANI, VIA DELLA SIRENA ANGOLO VIA INDUSTRIA*

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

A fronte di un costante incremento del disagio socio-economico della popolazione, la risposta al fabbisogno abitativo non può che essere una priorità per qualunque agenda politica.

ACER Ferrara è in prima fila su questa frontiera del bisogno, insieme ai Comuni, alla Regione e ai vari soggetti istituzionali che si occupano a vario titolo di politiche per la casa.

Si è ben consapevoli che per offrire alloggi di qualità a canone sostenibile e in contesti condominiali decorosi, servono molte risorse economiche, a fronte di un patrimonio pubblico sempre più datato ma si è altrettanto convinti che una seria programmazione strategica in un settore così importante quale quello della "casa pubblica" debba partire dalla conoscenza: dei bisogni, dei dati, dei fenomeni evolutivi. A questo è dedicato il capitolo 9 di questo Bilancio.

## 9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

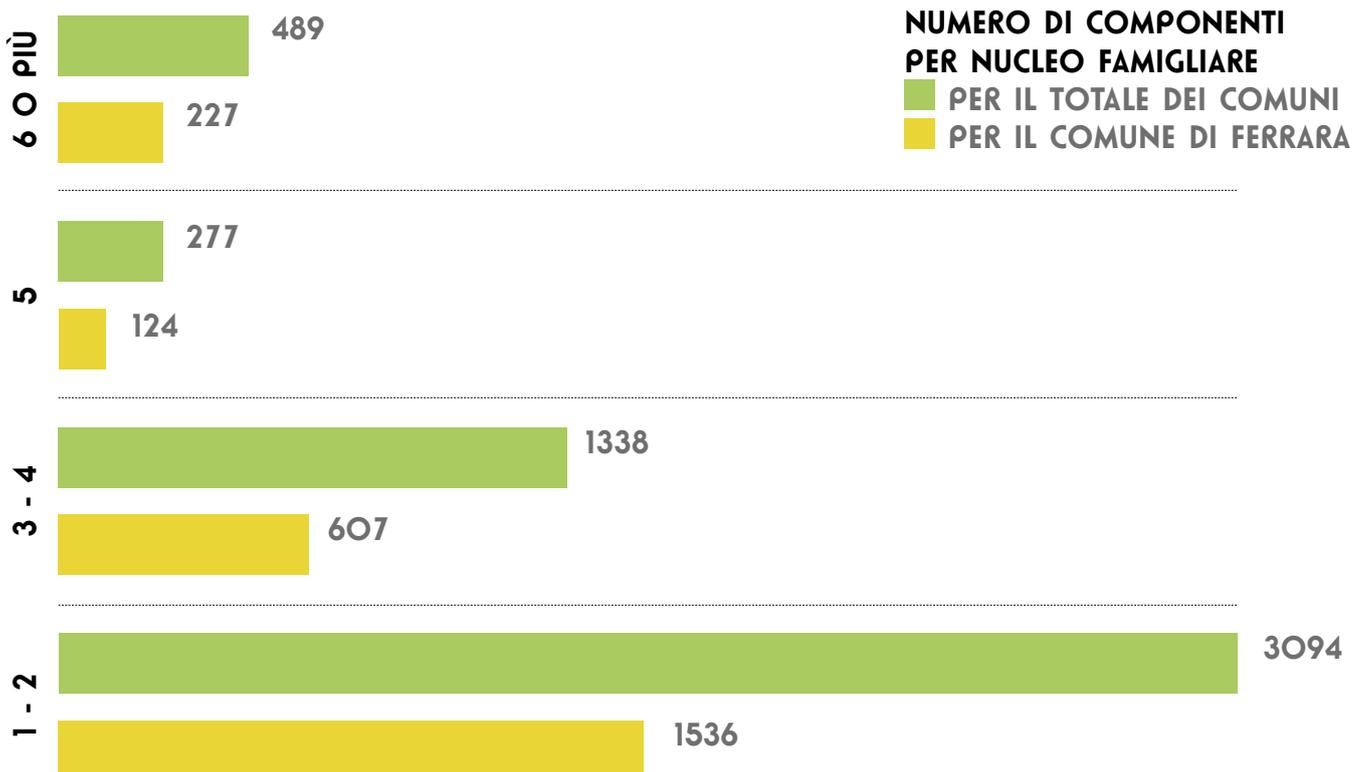
Gli utenti che abitano negli alloggi ERP in gestione ad ACER sono classificabili in base al numero di componenti, in base all'età, al reddito familiare e individuale ed alla cittadinanza.

Conoscere in forma aggregata questi dati permette ad ACER di elaborare un servizio il più possibile adatto ai bisogni delle persone che si rivolgono ai vari sportelli.

### Numero di componenti

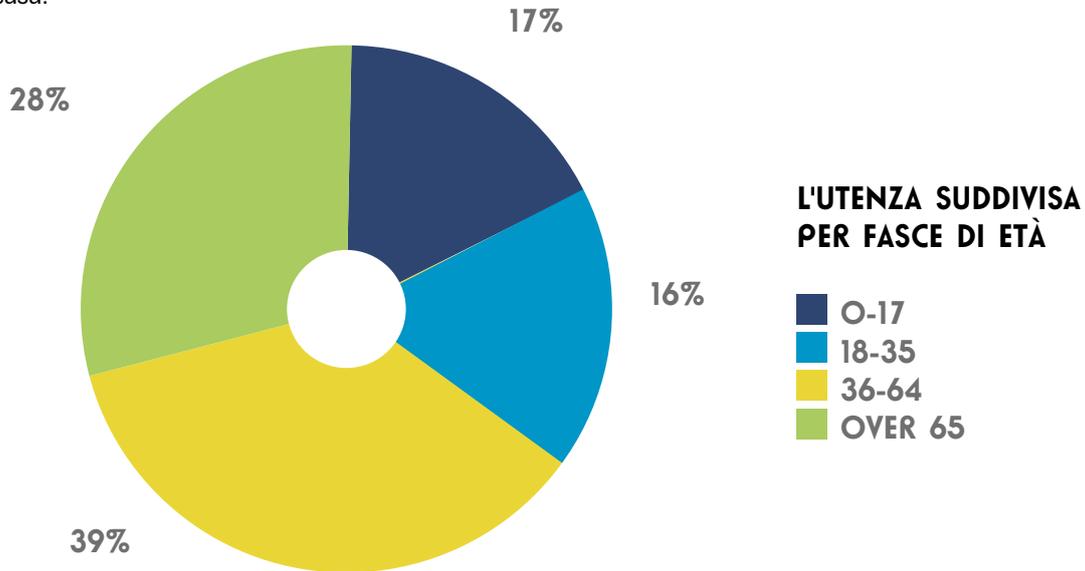
La maggior parte dei nuclei familiari conta non più di 1-2 componenti, prevalentemente nel target degli anziani. I criteri di accorpamento delle fasce corrispondono a quelli utilizzati per valutare il dimensionamento degli alloggi da assegnare.

N° componenti	Totale dei comuni	Comune di Ferrara
1-2	3.094	1.536
3-4	1.338	607
5	277	124
6 o più	489	227
<b>Totale nuclei</b>	<b>5.198</b>	<b>2.494</b>



## Fasce di età

L'utenza è per oltre il 55% composta da adulti (18-64 anni), a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 28% del totale). È interessante portare all'attenzione la presenza di un migliaio di utenti appartenenti alla fascia di età 18-35. Si tratta di giovani adulti che si affacciano probabilmente per la prima volta al mercato immobiliare, caratterizzati molto spesso da precarietà del lavoro e da una ridotta disponibilità economica. Una categoria da tenere in grande considerazione nella programmazione futura dei servizi di ACER per incentivare l'indipendenza dei giovani e l'accesso al bene casa.

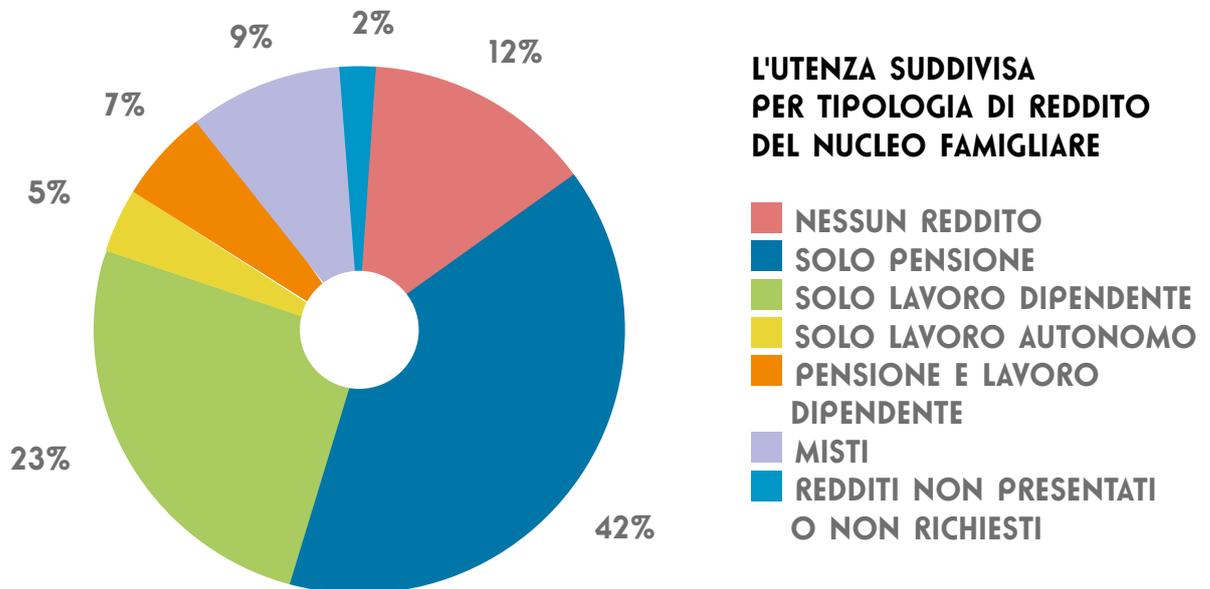


Comune	0-17	18-35	36-64	over 65	Totale
Tutti i Comuni	1.953	1.807	4.519	3.266	<b>11.545</b>
Comune di Ferrara	897	806	2.070	1.621	<b>5.394</b>
Comuni (esclusa FE)	1.056	1.001	2.449	1.645	<b>6.151</b>



## 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.

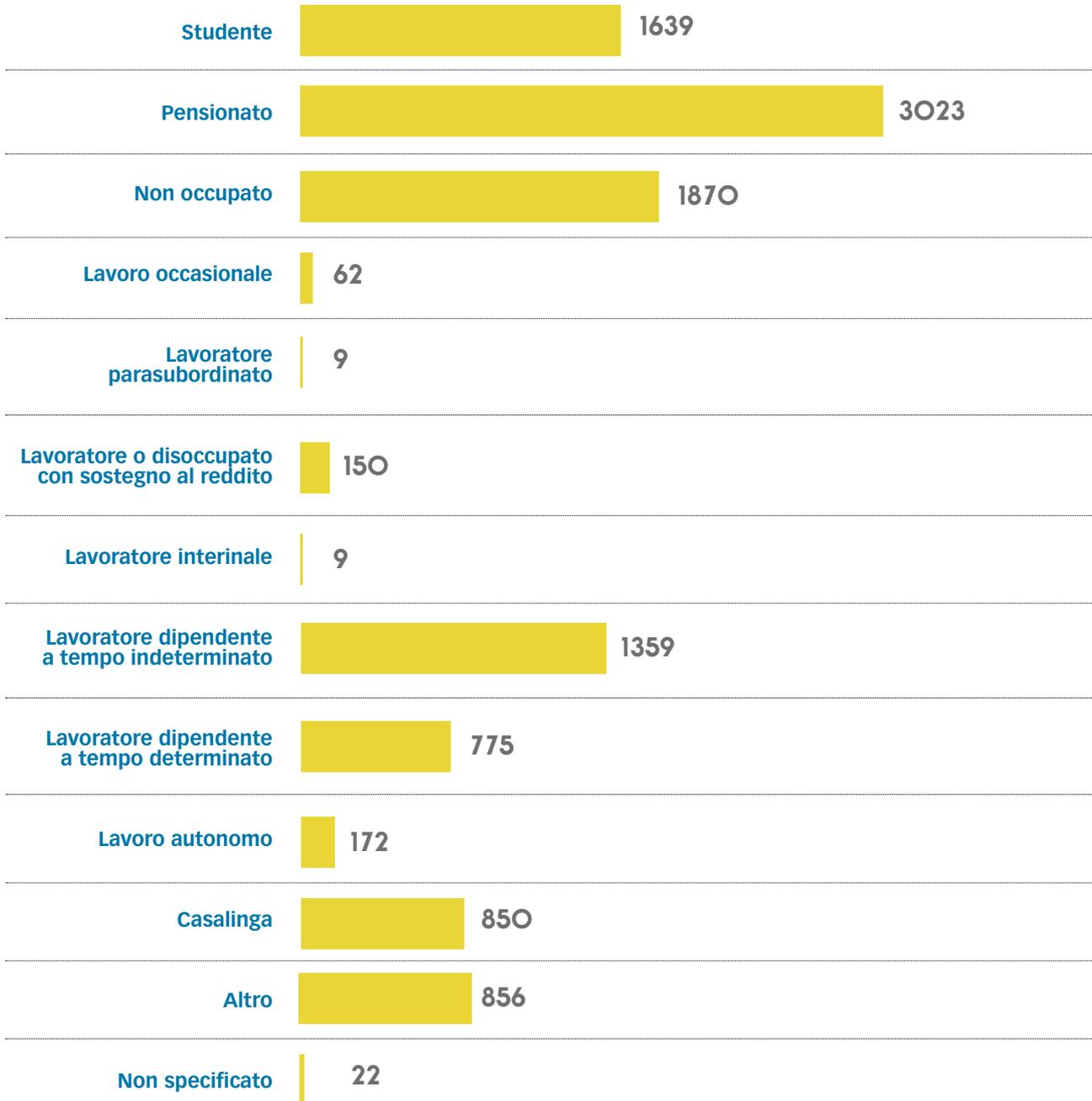


Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	335	1.107	629	141	184	251	57
Comune di Ferrara	310	1.052	545	121	189	210	67
<b>Totale</b>	<b>645</b>	<b>2.159</b>	<b>1.174</b>	<b>262</b>	<b>373</b>	<b>461</b>	<b>124</b>



### Il reddito di ciascun utente

Se analizziamo il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (3.023) cui fanno seguito i lavoratori dipendenti e assimilati (2.143) e i disoccupati (1.870). Elevato inoltre il numero di studenti (1.639) e casalinghe (850).



(Dato estratto per utenti ERP presenti nelle dichiarazioni ISE)

## 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	%	
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
2020	5.252	11.660	86	635	721	14%	296	2.459	2.755	24%	23
2021	5.186	11.587	94	647	741	14%	304	2.516	2.820	24%	15

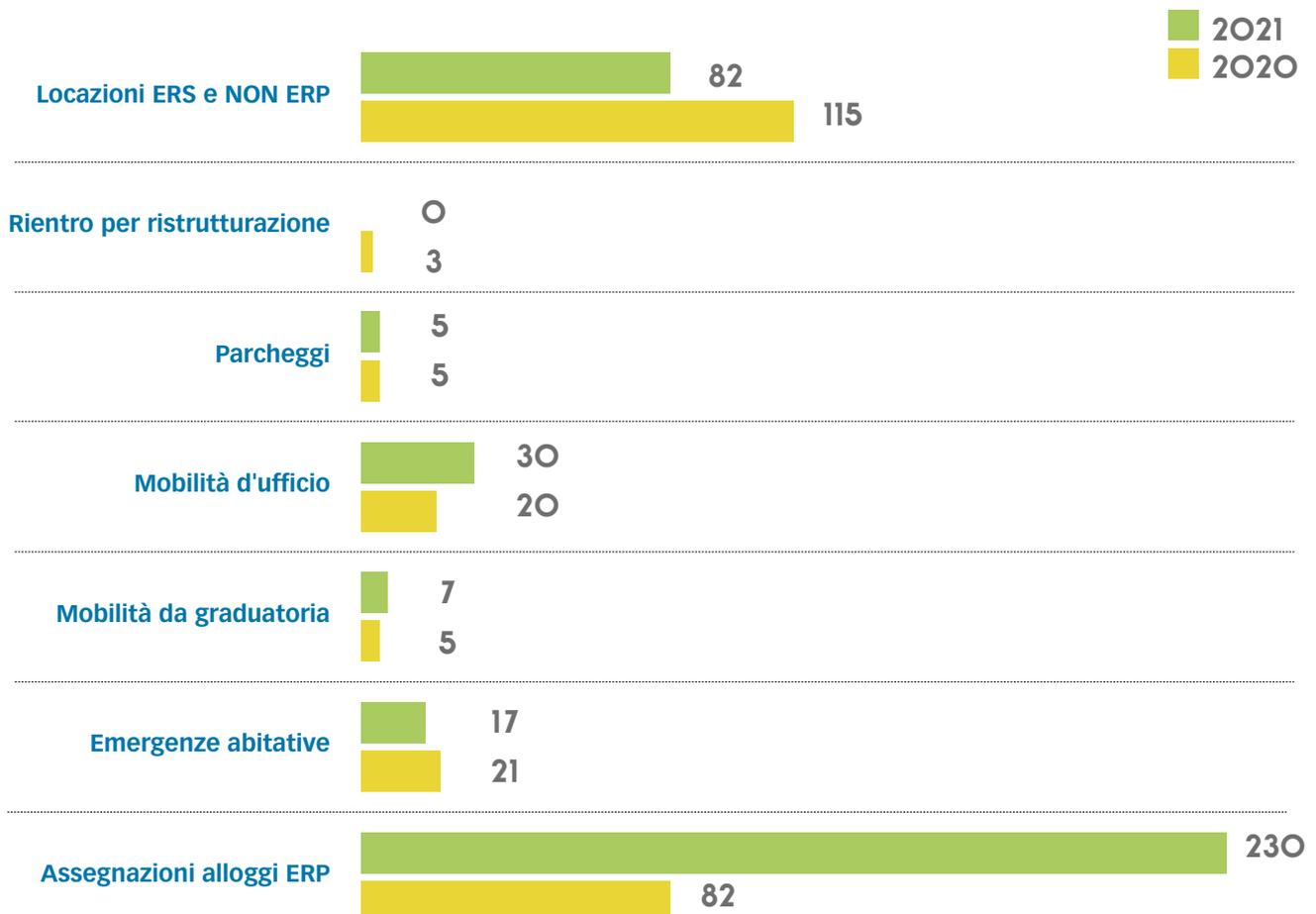
Dati assoluti: numero di utenti presenti a fine anno, indipendentemente dall'anno in cui sono entrati

(\*Il dato è lievemente inferiore a quello della tabella di pag.47 a causa delle posizioni in corso di lavorazione a fine anno)

(\*\*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

Come più sopra anticipato, l'attività di locazione di alloggi assegnati o abbinati in mobilità è stata continua, anche durante la pandemia. Vediamo nel dettaglio i dati 2020 e 2021.



Come noto, i Comuni della Provincia di Ferrara hanno optato per le graduatorie aperte, sulla base delle quali periodicamente vengono disposte le assegnazioni degli alloggi disponibili.

ACER Ferrara condivide ogni due mesi con i Comuni proprietari le liste di alloggi vuoti nei vari stati in cui si trovano, con l'intento di ottimizzare il processo di assegnazione, in particolare rispetto agli immobili ripristinati e pronti per una nuova locazione.

Comuni	N. CONCORRENTI IN GRADUATORIA AL 30/06/2020	N. CONCORRENTI IN GRADUATORIA AL 31/12/2020	N. CONCORRENTI IN GRADUATORIA AL 30/06/2021	N. CONCORRENTI IN GRADUATORIA AL 31/12/2021
ARGENTA	68	73	55	68
BONDENO	63	54	78	84
CENTO	312	312	256	264
CODIGORO	72	74	68	68
COMACCHIO	145	159	159	171
COPPARO	41	41	47	48
FERRARA	844	844	730	730
GORO	11	12	12	12
JOLANDA DI SAVOIA	15	15	15	8
LAGOSANTO	22	19	19	21
MASI TORELLO	2	2	1	4
FISCAGLIA (Massa Fiscaglia, Migliaro, Migliarino)	43	38	38	27
MESOLA	18	23	17	17
OSTELLATO	6	6	6	11
POGGIO RENATICO	61	60	64	64
PORTOMAGGIORE	61	61	62	57
VIGARANO	13	15	14	18
VOGHIERA	NON PUBBL.	NON PUBBL.	10	17
TERRE DEL RENO (S. Agostino, Mirabello)	58	59	64	64
RIVA DEL PO (Berra, Ro)	13	13	20	20
TESIGNANA (Tresigallo, Formignana)	33	33	34	34
<b>Totale</b>	<b>1.917</b>	<b>1.913</b>	<b>1.769</b>	<b>1.807</b>



## 9.3 FOCUS SULLE NUOVE ASSEGNAZIONI

Nella tabella seguente si riportano le informazioni relative alle assegnazioni dell'ultimo quinquennio (2017-2021) sulla base delle graduatorie comunali vigenti. I dati mostrano una certa variabilità nel rapporto tra nuovi assegnatari italiani e stranieri.

Anno	Trend di assegnazione degli alloggi ERP				Nuclei stranieri in % sul totale assegnazioni
	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			
		UE	Extra UE	Totale	
2017	113	19	55	74	39,57%
2018	100	4	40	44	30,56%
2019	126	11	50	61	32,62%
2020	76	5	26	31	28,97%
2021	185	11	51	62	25,10%

## 9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

A parte l'interruzione forzata dei sopralluoghi durante tutto il periodo del lockdown, ed una riduzione della gestione connessa al venir meno delle relazioni sociali, ACER Ferrara ha garantito massima attenzione alle problematiche di convivenza tra vicini. Il monitoraggio e la prevenzione tramite l'Ispettore di condominio e l'Agente accertatore hanno consentito di avere un buon controllo delle situazioni, individuando per ciascuna di esse gli strumenti più efficaci. Nel 2020 sono state trattate, in aggiunta a quelle già attive, n. 63 posizioni di conflittualità tra vicini, mentre nel 2021 le nuove situazioni trattate sono state 42.

Come negli anni pregressi, prevalgono i dissidi legati alla violazione delle regole sugli orari del silenzio, sulla tenuta di animali, sull'occupazione di spazi comuni; oppure su ospitalità e convivenze non comunicate. Sia pure in lieve misura, sono aumentati i casi contrassegnati come "codici rossi" per la gravità e l'urgenza delle situazioni.

### Report gestione conflitti: situazione al 31/12/2021

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	1.253
Pratiche da iniziare	2
Pratiche da verificare	60
Pratiche in corso	280
<b>Totale pratiche trattate</b>	<b>1.595</b>

## 9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza per il biennio 2020/2021:

Tipologia	2020 (n.)	2021 (n.)
Pratiche per variazione nuclei assegnatari (subentri, volture, ampliamenti, rinunce, decessi, abbandoni, ecc.)	403	478
Altre variazioni del canone di locazione (dati oggettivi, calo reddito, ricorsi, ecc.)	178	124
Autorizzazioni per ospitalità temporanee presso nuclei familiari di assegnatari	63	50
Richieste varie (copie contratti, attestazioni, nulla osta per voltura utenze)	76	44
Pratiche per verifica requisiti soggettivi	5.377	5.189
Registrazione contratti di locazione	3.528	3.667
Pratiche per contributi per l'affitto (su delega dei Distretti socio-sanitari)	1.815	2.597
Pratiche per contributi morosità incolpevole (su delega dei Comuni)	135	36
Pratiche per contributi per rinegoziazione dei canoni (su delega dei Distretti socio-sanitari)	0	2



## 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 2020/2021 risulta essere la seguente:

Modulo	2020 (n.)	2021 (n.)
Modulo "Emergenza abitativa" per utenti seguiti dai Servizi socio-sanitari territoriali	55	43

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

Il numero di alloggi in gestione è in continua riduzione, sia per ragioni di ordine finanziario, sia per il progressivo passaggio all'ERP degli assistiti.

## 9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

L'attività di ACER è improntata per Statuto ai principi della sostenibilità economica a favore dell'utenza, in quanto l'obiettivo primario perseguito è quello di mettere a disposizione delle fasce più deboli della popolazione alloggi a canone sostenibile. Infatti ACER garantisce fasce di canone differenziato sulla base della situazione economica di ciascun nucleo assegnatario.

Le modalità di calcolo del canone ERP furono modificate dalla Regione Emilia-Romagna con decorrenza ottobre 2017, e successivamente revisionate con specifici atti di Giunta.

Più di recente, con la DGR n. 12898/21, sono stati aggiornati i limiti di fascia a decorrere dal 1° ottobre 2021.

<b>FASCIA A PROTEZIONE</b>	ISEE < = 7.620 € Canone calcolato in % dell'ISEE (max 20%).
<b>FASCIA B ACCESSO</b>	ISEE < = 17.428,46 € Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con uno sconto fino ad un max del 50% in misura inversamente proporzionale al valore ISEE.
<b>FASCIA C PERMANENZA</b>	ISEE < = 24.400,26 € Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con una maggiorazione fino ad un max del 45% in misura direttamente proporzionale al valore ISEE.
<b>FASCIA D DECADENZA</b>	ISEE > 24.400,26 € 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 del nucleo;
- » 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 2020/2021.

### 2020

#### FASCIA CANONE A Fascia di Protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Protezione	2.669	€ 63,57	€ 3.756,92
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	2	€ 130,72	€ 6.353,80
<b>Totale Fascia A</b>	<b>2.671</b>	<b>€ 63,62</b>	<b>€ 3.758,87</b>

#### FASCIA CANONE B Fascia di Accesso

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Accesso	2.013	€ 183,57	€ 11.300,41
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	29	€ 283,81	€ 12.862,97
<b>Totale Fascia B</b>	<b>2.042</b>	<b>€ 184,99</b>	<b>€ 11.322,60</b>

#### FASCIA CANONE C Fascia di Permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Permanenza	262	€ 310,37	€ 19.500,76
Area di Permanenza e Patrim. Mob. tra 35000 e 49000	33	€ 372,72	€ 20.287,13
<b>Totale Fascia C</b>	<b>295</b>	<b>€ 317,34</b>	<b>€ 19.588,73</b>

#### FASCIA CANONE D Area di Decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Decaduti per motivi diversi da supero reddito	33	€ 408,65	€ 5.446,41
Occupanti senza titolo	5	€ 308,47	
Decaduti per supero reddito	10	€ 349,26	€ 27.229,43
<b>Totale Fascia D</b>	<b>48</b>	<b>€ 385,84</b>	<b>€ 15.500,11</b>

#### FASCIA CANONE E Canone maggiorato

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Rifiuto mobilità d'ufficio	1	€ 410,97	
Redditi non presentati	113	€ 336,58	
Supero reddito	109	€ 371,76	€ 27.991,80
<b>Totale Fascia E</b>	<b>223</b>	<b>€ 354,11</b>	<b>€ 27.991,80</b>

### 2021

#### FASCIA CANONE A Fascia di Protezione

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Protezione	2.640	€ 64,92	€ 4.176,57
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35560 e 49784	2	€ 126,45	€ 7.159,00
<b>Totale Fascia A</b>	<b>2.642</b>	<b>€ 64,97</b>	<b>€ 4.178,82</b>

#### FASCIA CANONE B Fascia di Accesso

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Accesso	2.034	€ 184,06	€ 11.382,69
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35560 e 49784	26	€ 281,20	€ 12.650,01
<b>Totale Fascia B</b>	<b>2.060</b>	<b>€ 185,29</b>	<b>€ 11.398,69</b>

#### FASCIA CANONE C Fascia di Permanenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Area di Permanenza	264	€ 314,84	€ 19.867,01
Area di Permanenza e Patrim. Mob. tra 35560 e 49784	32	€ 388,71	€ 20.661,29
<b>Totale Fascia C</b>	<b>296</b>	<b>€ 322,83</b>	<b>€ 19.952,88</b>

#### FASCIA CANONE D Area di Decadenza

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Decaduti per motivi diversi da supero reddito	29	€ 388,76	€ 5.657,11
Occupanti senza titolo	2	€ 265,64	
Decaduti per supero reddito	8	€ 410,97	€ 21.547,20
<b>Totale Fascia D</b>	<b>39</b>	<b>€ 387,00</b>	<b>€ 8.546,21</b>

#### FASCIA CANONE E Canone Maggiorato

Sottofascia canone	n. casi	Media canone	ISEE medio
Rifiuto mobilità d'ufficio	1	€ 416,65	€ 6.415,41
Redditi non presentati	100	€ 338,34	
Supero reddito	92	€ 388,12	€ 28.501,40
<b>Totale Fascia E</b>	<b>193</b>	<b>€ 362,48</b>	<b>€ 28.263,54</b>

### Il canone medio ERP suddiviso per Comune

Comune	Canone medio 2020 €	Canone medio 2021 €
Argenta	133,29	133,04
Bondeno	124,21	119,22
Cento	128,07	130,82
Codigoro	145,78	152,19
Comacchio	126,49	128,37
Copparo	111,58	110,38
Ferrara	133,34	135,90
Fiscaglia	137,37	140,11
Goro	136,87	137,37
Jolanda di Savoia	140,00	140,35
Lagosanto	130,10	137,65
Masi Torello	193,73	206,76
Mesola	133,44	129,32
Ostellato	129,23	138,96
Poggio Renatico	143,54	137,40
Portomaggiore	143,98	147,10
Riva del Po	133,65	124,20
Terre del Reno	155,19	154,54
Tresignana	121,32	128,27
Vigarano Mainarda	196,29	162,43
Voghiera	186,22	191,76
MEDIA PROVINCIALE	133,25	134,50

ACER Ferrara persegue la sostenibilità economica dell'abitazione non solo attraverso le locazioni di alloggi ERP di proprietà comunale, con applicazione del canone sociale; bensì anche attraverso la **locazione di alloggi a canone moderato**, ossia inferiore sia a quello di mercato sia a quello "concordato" ex legge 431/98. Ciò avviene:

» per gli alloggi del Servizio Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa" dove la garanzia del settore pubblico favorisce una riduzione di circa il 20% dell'affitto richiesto dai privati;

» per gli alloggi ERS di via G. Bianchi di proprietà del Comune di Ferrara dove il canone è inferiore del 30% rispetto al canone concordato del capoluogo;

» per gli alloggi per anziani nei Comuni di Fiscaglia e Tresignana, dove il canone è commisurato al reddito degli occupanti;

» per 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 e Ferrara.

Infine ACER Ferrara propone locazioni a **canone concordato** rispetto ad alloggi non ERP di sua proprietà o di proprietà di privati, ma in gestione.



## 9.8 MOROSITÀ

ACER opera con grande attenzione, supporto e sensibilità verso l'utenza che si trova in difficoltà economiche o in situazioni di particolare fragilità, collaborando con i Comuni e con i Servizi Sociali, al fine di salvaguardare "il bene casa".

La decadenza dall'assegnazione o l'attivazione di azioni giudiziali avvengono solo a fronte di ripetuti impegni disattesi e di atteggiamenti di non collaborazione da parte degli utenti.

Vediamo nel dettaglio l'attività relativa al biennio 2020-2021, che come in passato si è rivelata intensa per numeri e complessità delle situazioni da trattare:

### Attività amministrativa

- » diffide inviate: n.3.010 (n.1.285 nel 2020, n.1.725 nel 2021);
- » dilazioni concesse: n.827 (n.311 nel 2020; n.516 nel 2021);
- » contatti con utenti morosi: n.3.166, sia telefonici sia di persona (n.1.226 nel 2020; n.1.940 nel 2021);
- » interrotta fase di recupero amministrativo: n.457 posizioni (n.54 nel 2020; n.403 nel 2021).



### Attività legale

- » sono stati recuperati n.61 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui n.31 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani e/o dell'Agente Accertatore) e n.30 tramite ufficiale giudiziario (n.9 degli alloggi recuperati erano occupati da soggetti senza titolo);
- » sono stati ottenuti n.98 titoli esecutivi;
- » sono stati avviati n.40 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- » sono state archiviate per intervenuto saldo debito n.24 azioni legali;
- » sono stati disposti n.126 rinvii di sfratti;
- » si è conclusa l'istruttoria di recupero credito di n.109 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 1.219.510,67€.
- » sono stati avviati n.48 nuovi decreti ingiuntivi;

## 9.9 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

Oltre alla gestione dell'utenza e delle sue variazioni, ed oltre all'attività amministrativa e contabile conseguente, ACER Ferrara si occupa quotidianamente della manutenzione e conservazione del patrimonio in gestione. Gran parte dell'attività manutentiva è garantita tramite un contratto misto di Global Service, affidato ad un consorzio di ditte selezionato tramite gara d'appalto. La ditta capofila opera in stretta sinergia con i tecnici di ACER e con il Servizio clienti per ottimizzare il pronto intervento e il ripristino di alloggi vuoti.

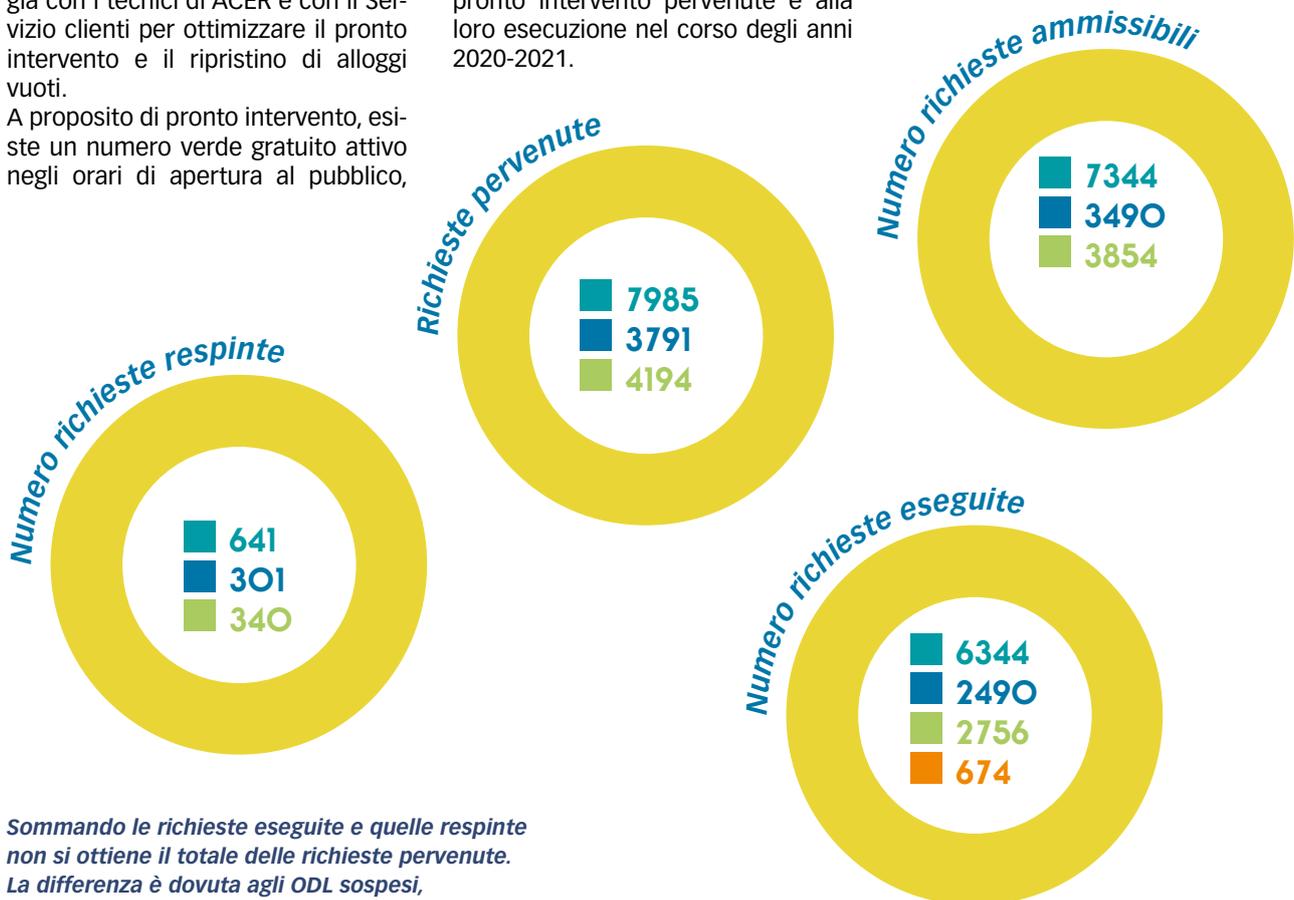
A proposito di pronto intervento, esiste un numero verde gratuito attivo negli orari di apertura al pubblico,

che garantisce anche un servizio di reperibilità di notte e nei giorni festivi per situazioni di emergenza o pericolo. L'operatore che riceve la chiamata, attraverso semplici domande, è in grado di capire se si tratta di un intervento che compete alla proprietà ovvero all'inquilino, 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 2020-2021.

### SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO

■ TOTALE BIENNIO 2020/2021  
 ■ 2020  
 ■ 2021  
 ■ RICHIESTE ULTIME NEI PRIMI MESI DEL 2022



*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 2020	Numero interventi nel 2021
Edile	579	571
Elettrico	105	114
Idrotermosanitario	1607	1812
Infissi	199	259
<b>Totale</b>	<b>2.490</b>	<b>2.756</b>

## 9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENZA

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](http://www.acerferrara.it) e alcune trasmissioni tematiche sull'emittente televisiva Telesense.

Gli anni 2020 e 2021 sono stati contraddistinti, a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, da una generale limitazione dello svolgimento dell'attività ordinaria di ricevimento pubblico.

ACER Ferrara non ha comunque mai rinunciato a garantire le relazioni con i propri utenti, inventandosi nuove modalità: dalla risposta telefonica in smart working al ricevimento su appuntamento in uffici appositamente attrezzati per garantire la sicurezza delle persone e dei lavoratori.

I dati riportati, per quanto detto sopra, non si prestano ad essere confrontati con quelli degli anni precedenti, anche perché dal monitoraggio sono sfuggite tutte le telefonate dirette ai cellulari di servizio.

### Le attività di ascolto 2020-2021

	2020	2021
 <b>Sportello clienti</b>	n. persone ricevute e n. telefonate gestite	n. persone ricevute e n. telefonate gestite
in sede	8.854 <i>(di cui 1.261 persone allo sportello e 7.593 telefonate gestite)</i>	5.379 <i>(di cui 755 persone allo sportello e 4.624 telefonate gestite)</i>
nei Comuni	3.721 <i>(prevalentemente di persona)</i>	4.091 <i>(prevalentemente di persona)</i>
<b>Totale sportelli</b>	<b>12.575</b>	<b>9.470</b>
 <b>Telefonate</b>		
al numero del Servizio clienti ACER	25.850 <i>(di cui servite in tempo reale il 17% circa)</i>	23.992 <i>(di cui servite in tempo reale circa il 37%)</i>
al centralino ACER	42.381 <i>(di cui servite in tempo reale oltre il 31%)</i>	41.711 <i>(di cui servite in tempo reale circa il 32%)</i>
<b>Totale telefonate</b>	<b>68.231</b>	<b>65.703</b>



### Carta dei servizi

Rispetto all'edizione 2014 ACER Ferrara, con delibera n. 35 del 28 maggio 2020, ha aggiornato il testo della Carta dei Servizi, alla luce dei processi riorganizzativi che hanno interessato l'Azienda e delle modifiche normative intervenute, e sempre con l'intento di rendere più trasparente e puntuale il rapporto con la propria utenza.

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 mediazione sociale è uno dei servizi che i Comuni delegano ad ACER attraverso le convenzioni/concessioni di gestione. Si tratta di una attività che ACER Ferrara ritiene particolarmente importante, in quanto la gestione e risoluzione dei conflitti consente di migliorare la convivenza in ambito condominiale, producendo benessere nella comunità coinvolta.

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;
- » 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.

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, appuntamento fisso negli anni precedenti ma che a causa dell'emergenza sanitaria nel biennio 2020/2021 non ha potuto svolgersi.



## 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 2021 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	84,0%	Competenza ed affidabilità del personale	91,2%
Accessibilità dell'alloggio	86,3%	Trasparenza e chiarezza dei servizi	94,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	75,3%	Modalità di accesso telefonico ai servizi	86,8%
Sicurezza degli spazi comuni	76,7%	Modalità di accesso diretto ai servizi	92,0%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	80,8%	Tempestività d'intervento	85,9%
Servizio reso dall'Amministratore	76,5%	Efficacia degli interventi	84,4%
Cortesìa ed educazione del personale	98,1%	Insieme delle attività di ACER	95,0%



VISTA DELLE CORTI DI MEDORO



CONCORSO FOTOGRAFICO 2020

## 9.13 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

Nel 2021 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 2019 gli scostamenti sono minimi.

### **Valutazione dei servizi amministrativi**

Il giudizio va da una votazione minima media di 7,88 ad una votazione massima media di 9,05 (in miglioramento rispetto al 2019 quando era 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 7,99.

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

Il "Servizio Casa" ottiene una valutazione media di 8,95.

Il servizio riscatto aree PEEP riceve una valutazione media di 8,67.

I giudizi risultano in continuità rispetto all'indagine del 2019.

### **Valutazione dei rapporti con i referenti/interlocutori ACER**

La valutazione media è 9,6 per competenza tecnica e 9,8 per disponibilità e cortesia.

# 10 ACER PER LA COLLETTIVITÀ



*OSTELLATO, VIA CAVALLOTTI - MEDELANA  
VOGHIERA, VIA SAN LEO - VOGHENZA*

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

Sostenibilità è una parola d'ordine per ACER Ferrara, anche quando si parla di ambiente ed energia. Tra gli obiettivi costantemente perseguiti vi è infatti una riduzione dell'impatto ambientale dei cantieri di competenza, l'efficientamento energetico dei fabbricati ogni volta che se ne ravvisa l'opportunità, la promozione presso gli utenti di buone pratiche per il risparmio energetico, l'adozione di criteri di sostenibilità anche nelle scelte dei fornitori, comportamenti responsabili anche nell'ambiente di lavoro. Perché dall'impegno di ognuno si possono ottenere grandi risultati.

### *Patto per il lavoro e il clima*

L'Azienda Casa si aggiunge agli oltre 40 firmatari (tra cui Regione, Provincia, Comune, Camera di Commercio, Università...) del Patto per il lavoro e il clima, con l'obiettivo di mettere a punto strategie condivise per uno sviluppo del territorio provinciale nella piena sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Nel tentativo di trovare risposte alle questioni che interessano il nostro ambito locale, come la crisi demografica, l'emergenza climatica, la trasformazione digitale e la riduzione delle disegualianze, ACER Ferrara è impegnata in particolare su due versanti: dal punto di vista sociale, per un welfare che crei assistenza e servizi per le fasce di popolazione più deboli, anche attraverso nuove sperimentazioni; dal punto di vista tecnico e ambientale, per promuovere forme di economia circolare, per l'utilizzo di energie pulite e per percorsi di rigenerazione urbana.

### *Bike to work*

ACER ha condiviso il progetto "Bike to work" promosso dal Comune di Ferrara al fine di incentivare una mobilità più sostenibile. L'iniziativa prevede la destinazione di un contributo di 0,20€/km nella misura massima di 50€ mensili ai lavoratori che si impegnano ad utilizzare la bicicletta, tradizionale o con pedalata assistita da motore ausiliario elettrico, negli spostamenti casa-lavoro.

10 dipendenti ACER hanno scelto di aderire a "Bike to work": dal 30/04/2021 al 15/10/2021, data del primo rimborso, sono stati effettuati 2.854 KM per un totale di € 570,80. L'iniziativa è stata prorogata per tutto il 2022 e 2023.

### *Inaugurazione del Parco Medoro*

Venerdì 9 ottobre 2020 è stata inaugurata l'area verde in Via Tassoni. Con l'apertura del parco è terminata la prima parte di operazioni di rigenerazione e riqualificazione urbana che hanno interessato l'area dell'ex Palaspecchi, portando alla nascita di un quartiere nuovo, tecnologicamente all'avanguardia e adesso anche green.



### *Forestazione urbana*

ACER, assieme al Comune di Ferrara, Ferrara Tua e l'azienda di ottica Fielmann, ha contribuito alla piantumazione di 15 nuovi alberi nell'ambito del Progetto di Forestazione Urbana, percorso di partecipazione che ha avuto l'obiettivo di potenziare e migliorare il verde nelle aree di Barco e Pontelagoscuro.



## 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

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

- > €179.881,40 nell'anno 2020 (caldaie e infissi);
- > €115.767,29 nell'anno 2021 (caldaie).

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

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

Da anni ACER Ferrara ha intrapreso la strada della sostenibilità anche nella propria sede aziendale. È presente sul tetto dell'edificio di Corso Vittorio Veneto un impianto fotovoltaico, mentre nei corridoi e nei vani scala sono state installate lampade led. I dipendenti sono parte attiva di questo processo, e ormai la raccolta differenziata negli uffici è una prassi consolidata, così come l'utilizzo di borracce per il rifornimento dell'acqua depurata dall'erogatore installato ormai da alcuni anni, al fine di non ricorrere più al consumo di bottigliette di plastica. Non mancano le attenzioni anche per quanto riguarda la mobilità sostenibile dei dipendenti nello svolgimento delle proprie mansioni: sono a disposizione auto a metano e biciclette che vengono utilizzate ogni volta in cui risulti possibile.

## 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 di sostenibilità ed ecocompatibilità, come ad esempio per i prodotti utilizzati nella pulizia della sede, oppure per la carta utilizzata dalle stampanti aziendali o per pubblicazioni varie.

## 10.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

Nel biennio 2020/2021 la pandemia ha reso più difficile l'organizzazione e la partecipazione ad attività di socializzazione, non di meno per ACER Ferrara queste tematiche mantengono la loro importanza, anche grazie alla sensibilità dei propri organi e dipendenti. Si è profondamente convinti che le attività istituzionali, 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

La sostenibilità sociale dell'operato di ACER si realizza anche attraverso una gestione attenta e sensibile delle situazioni di disagio che si manifestano nell'utenza, in stretta collaborazione con i Comuni ed i servizi socio-sanitari.

Per favorire altresì percorsi di inserimento sociale o progetti di recupero, da diversi anni ACER ha sottoscritto un Protocollo d'intesa con il Dipartimento di Salute Mentale di Ferrara, grazie al quale sono stati attivati progetti pilota di coabitazione in alloggi non ERP, a favore di persone in carico al Servizio stesso. Analogamente opera la Convenzione sottoscritta, e rinnovata, con Associazioni e Cooperative sociali che si occupano di salvare giovani donne della strada.

Si tratta di progetti complessi che pur intrecciandosi con le più ordinarie attività di gestione degli alloggi popolari, portano un inestimabile valore aggiunto, per l'Azienda Casa e per il tessuto sociale del nostro territorio.

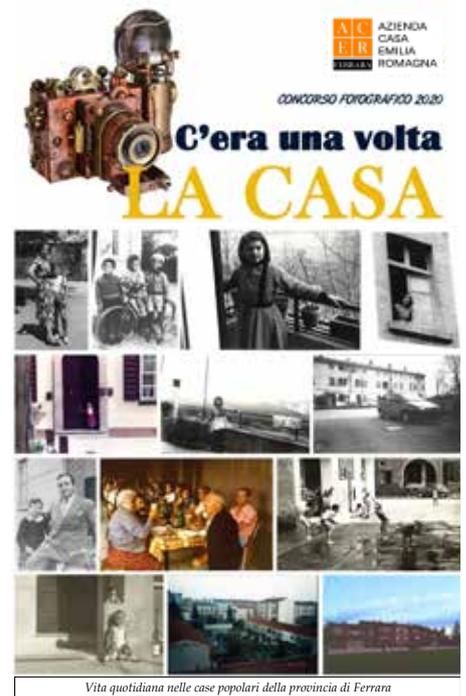
### Concorsi dedicati agli utenti ERP

Con l'intento di valorizzare il territorio e le sue comunità, ACER ha deciso per l'anno 2020 di indire il concorso fotografico dal titolo "C'era una volta la Casa". Il concorso fotografico ha contribuito alle celebrazioni del centenario attraverso il recupero della memoria storica delle persone che hanno abitato e/o abitano a tutt'oggi le case popolari della nostra provincia; in particolare sono state valutate e premiate foto storiche che riproducono scene di vita all'interno delle abitazioni o immagini di fabbricati sino agli anni '80.

Nel 2021 invece ACER ha promosso l'iniziativa "Nel bello si vive meglio". Il concorso ha premiato con un contributo economico di 500€ i tre fabbricati che hanno presentato le migliori proposte per rendere più bello e accogliente lo spazio interno ed esterno dell'edificio.

### Le parole per l'inclusione

Grazie al Protocollo d'intesa tra Acer Ferrara e CSV Terre Estensi ODV, il Portierato Sociale di Barco ha ospitato il progetto "PICS ER- Le parole per l'inclusione dei cittadini stranieri in Emilia-Romagna". L'iniziativa consisteva in un "tandem linguistico" fondato sullo scambio alla pari tra persone che conoscono bene lingue diverse e si incontrano per chiacchierare, socializzare e allo stesso tempo imparare la lingua dell'altro. Il progetto ha voluto mettere in relazione cittadini italiani e stranieri consentendo loro di confrontarsi su svariati temi come l'emergenza sanitaria, la gestione delle pratiche quotidiane, l'accesso ai servizi pubblici, il rapporto scuola-famiglia, le regole del condominio e tanto altro.





### **La gestione dei Fondi per il sostegno alle abitazioni in locazione, la morosità incolpevole e la rinegoziazione dei canoni**

Da diversi anni, i Comuni dei distretti socio-sanitari beneficiari dei Fondi, delegano ad ACER le attività gestionali, amministrative e contabili per l'assegnazione dei contributi agli aventi diritto in base alle disposizioni regionali, per il sostegno alle abitazioni in locazione (c.d. "Fondo affitto"), per la morosità incolpevole e per la rinegoziazione dei canoni. Si tratta di attività molto impegnative per via del numero molto consistente di domande pervenute e gestite, rinvenibile dalla tabella riportata a fianco (richieste liquidate):

Fondo Anno 2020	n.	Importo	
Contributi per il sostegno alle abitazioni in locazione ex artt. 38 e 39 L.R. n. 24/2001	1.359	€	1.302.816,81
Contributi per morosità incolpevole	135	€	30.337,00
Contributi per rinegoziazione dei canoni	0	€	-
<b>Totale</b>	<b>1.494</b>	<b>€</b>	<b>1.333.153,81</b>

Fondo Anno 2021	n.	Importo	
Contributi per il sostegno alle abitazioni in locazione ex artt. 38 e 39 L.R. n. 24/2001	2.238	€	2.475.126,68
Contributi per morosità incolpevole	36	€	91.421,68
Contributi per rinegoziazione dei canoni	2	€	4.042,50
<b>Totale</b>	<b>2.276</b>	<b>€</b>	<b>2.570.590,86</b>

### **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	2020		2021	
Imposte indirette (registro, bollo, IVA indetraibile, IMU, TARI, ecc.)	€	1.229.220,00	€	1.356.691,00
Imposte dirette (IRES, IRAP)	€	142.854,00	€	172.360,00
<b>Totale</b>	<b>€</b>	<b>1.372.074,00</b>	<b>€</b>	<b>1.529.051,00</b>



# 1 ACER PER I DIPENDENTI



## ALCUNI DIPENDENTI ACER FERRARA

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 importan-

te implementazione del proprio organico (+ 8 dipendenti rispetto al 2019, di cui 5 donne), 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 31/12/2021, un totale di 71 dipendenti, di cui 69 con contratto a tempo pieno e due con contratto part-time. Rispetto alla tipologia di contratto di lavoro, 62 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato e 9 un contratto di lavoro a tempo determinato.

Nel corso del 2021 sono cessati 2 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato, mentre sono stati assunti 4 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 6 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	1	0	1
Area A	18	8	10
Area B	47	19	28
Area C	1	1	0
di cui part-time	2	2	0
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>31</b>	<b>40</b>

### 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		65-69		totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale													2	1	1						3	1
Qualifica non dirigenziale	0	1	2	1	2	4	7	4	6	7	5	6	2	10	1	3	2	3	1	0	28	39
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>40</b>

Rimane alta, in continuità con il biennio precedente, la percentuale di dipendenti under 40 (30%).

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

	Numero dipendenti							
	scuola dell'obbligo		diploma		laurea		totale	
	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale	0	0	0	0	3	1	3	1
Qualifica non dirigenziale	0	0	13	16	15	23	28	39
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>42</b>	<b>42</b>	<b>71</b>	<b>71</b>	

Il 59% dei dipendenti possiede una laurea, un dato in crescita rispetto al 55% del 2019.

**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				2			1							3	1
Qualifica non dirigenziale	15	18	4	5	1	1	4	7		3	3	1	1	4					28	39
<b>Totale</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</b>	<b>40</b>

**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					3	1
Personale non dirigente CCNL Federcasa	22	34	4	5	2		28	39
<b>Totale</b>	<b>60</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>71</b>				

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

	Numero dipendenti in servizio		Totale
	U	D	
Direttore	1		1
Area legale	1	1	2
Ufficio sistemi informatici	1	3	4
Servizio clienti	5	18	23
Servizio finanziario	7	14	21
Servizio tecnico	16	4	20
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>40</b>	<b>71</b>

**Formazione**

Corsi di formazione e aggiornamento

	2020	2021
N. ore di formazione	85,82	106,5
N. partecipanti	33	106
Costo €	5.648,34	11.020,00
Ore totali formazione*	180,82	850

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

## 11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

Confrontando il biennio 2020/2021 con gli anni precedenti, notiamo un incremento consistente delle ore lavorate (furono 99.046:19:00 nel 2018, 103.503:27:00 nel 2019) mentre il tasso di assenza si è abbassato nel 2020 rispetto all'anno precedente, per poi rialzarsi nel 2021.

Indicatori	2020 Complessivo in ore	2021 Complessivo in ore
Ferie	11.684:43:00	13.495:90:00
Malattia	3.061:92:00	3.205:85:00
Altro	6.167:13:00	8.163:28:00
<b>Totale</b>	<b>20.913:48:00</b>	<b>24.865:03:00</b>
Giorni Lavorativi	16.754	17.345
<b>Ore Lavorative</b>	<b>119.288:48:00</b>	<b>123.496:40</b>
<b>Tasso Assenza</b>	<b>17,5%</b>	<b>20,1%</b>
Di cui Ferie	9,80%	10,93%
Di cui Malattia	2,57%	2,60%
Altro	5,17%	6,61%
Tasso Presenza	82,5%	79,9%

## 11.3 INIZIATIVE AZIENDALI

L'emergenza sanitaria da Covid-19 non ha reso possibile la realizzazione di tutte le iniziative che solitamente ACER organizza per i dipendenti con l'obiettivo di rafforzare i rapporti umani anche oltre le relazioni professionali, nell'interesse di un buon clima aziendale.

L'Amministrazione e la Direzione hanno comunque promosso qualche incontro in video conferenza per mantenere il personale informato sull'andamento dell'Azienda, illustrando i bilanci preventivi e consuntivi, e sugli obiettivi da perseguire.

## 11.4 BENESSERE AZIENDALE

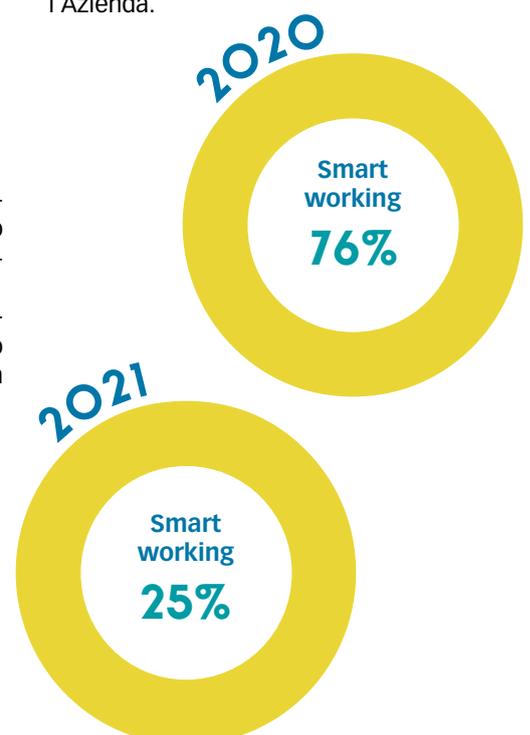
L'Amministrazione di ACER è particolarmente attenta e sensibile a garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Durante la pandemia sono stati adottati ed aggiornati i Protocolli di sicurezza ed istituito il Comitato per la prevenzione del Covid-19 in Azienda, garantendo il puntuale approvvigionamento dei dispositivi di protezione individuale e provvedendo all'installazione dei plexiglass di protezione, sia nei locali di ricevimento del pubblico, sia negli uffici condivisi.

Circa il 76% del personale ha fruito, per periodi differenziati, dello smart working.

Si è inoltre provveduto a somministrare al personale un questionario circa l'interesse allo smart working al termine del periodo emergenziale, al fine delle opportune valutazioni al riguardo.

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



*RIQUALIFICAZIONE AREA PALAZZO DEGLI SPECCHI,  
VIA BEETHOVEN, FERRARA*

## 12.1 PROGETTI TECNICI IN CORSO NEL BIENNIO 2020/2021

Nel biennio 2020/2021 sono proseguiti interventi già avviati in precedenza, alcuni dei quali sono anche terminati, e ne sono stati avviati altri particolarmente ambiziosi:

### 2020: CENTO, Ex Deposito Locomotive ed Ex Stazione

#### ULTIMATO NEL 2020

L'area dell'Ex Stazione Ferroviaria, localizzata nell'ambito del Centro Storico di Cento a ridosso della Via Bologna, era da lungo tempo in condizioni di evidente degrado.

Nel 2010 l'Amministrazione Comunale, con il supporto tecnico di ACER, ha sottoscritto un accordo ex art. 18 L.R. 20/2000 con la Soc. Coop Adriatica per la riqualificazione dell'intera area urbana.

Obiettivo dell'intervento è la realizzazione di una "nuova centralità" ai margini del centro storico attraverso la riorganizzazione della viabilità, la ridefinizione degli spazi aperti e l'inserimento di nuove funzioni pubbliche e private quali: la nuova sede della Polizia Municipale, nuove attività commerciali, sedi di associazioni. Un'area pubblica di circa un ettaro e mezzo che viene completamente riqualificata e restituita alla città.



### 2020-2021: FERRARA, Via Gatti Casazza 9, 12, 15-21 (12 alloggi)

#### ULTIMATO NEL 2021

La ristrutturazione di 9 palazzine lungo l'asse di Via Gatti Casazza - Via Grosoli fa parte del Programma di riqualificazione urbana del quartiere Barco, ed è uno stralcio dell'intervento del programma che riguarda tutte le 16 palazzine per complessivi 64 alloggi. Si tratta di palazzine di 4 unità su due piani, nelle quali si è intervenuti in modo limitato nella distribuzione dell'alloggio, principalmente in relazione agli spazi di servizio.



CENTO, EX DEPOSITO LOCOMOTIVE ED EX STAZIONE

### 2020-2021: BONDENO, Quartiere del Sole, lotto B (18 alloggi)

#### ULTIMATO NEL 2021

L'intervento consiste nella nuova edificazione di due manufatti di edilizia residenziale pubblica all'interno del lotto B nel Quartiere del Sole. I due edifici si sviluppano su tre livelli con sottotetto non abitabile, per un totale di 18 unità immobiliari (9 per edificio). I due corpi di fabbrica hanno il piano interrato in comune, ad uso autorimessa, al quale si può accedere da un'unica rampa centrale.

Tutti i piani degli edifici sono analoghi e presentano tre tipologie di alloggi:

- a) 1 bilocale;
- b) 1 trilocale;
- c) 1 quadrilocale.

Per ogni appartamento sono previsti un box auto e una cantina.



BONDENO, QUARTIERE DEL SOLE



FERRARA, VIA GATTI CASAZZA



FERRARA, VIA FIUME - LAVORI ULTIMATI



FERRARA, VIA GROSOLI

» 2020-2021: FERRARA,  
Via Grosoli 37, 38, 13-19, 14-20  
(12 alloggi)

**ULTIMATO NEL 2021**

L'intervento generale programmato prevede la riqualificazione degli edifici quadrifamiliari di edilizia residenziale pubblica per un totale di 4 palazzine costituite da complessivi 12 alloggi in un'area collocata all'interno del Quartiere Barco di Ferrara, in Via Giovanni Grosoli cc.nn. 13-14-15-16-17-18-19-20-37-38.

La riqualificazione generale prevede interventi di manutenzione straordinaria su tutte e 4 le palazzine, volti a migliorarne ed attualizzarne le prestazioni, le dotazioni e quindi il comfort abitativo.

Due delle quattro palazzine hanno già subito un primo intervento alla copertura, a seguito del terremoto del 20 e 29 Maggio 2012.

» 2020-2021: FERRARA, Via Fiume 15-17-19

**ULTIMATO NEL 2021**

L'edificio posto in via Fiume ai civ. 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 consistono 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.

» 2020-2021: COMUNI VARI, LINEA B (55 alloggi per l'annualità 2018, 12 alloggi per l'annualità 2019 e 11 alloggi per l'annualità 2020)

Si tratta di un programma di recupero di alloggi e.r.p. della Regione Emilia-Romagna in attuazione di quanto disposto dal D.I. del 16/03/2015 art. 2 comma 1 lettera b e dalla propria deliberazione n. 873/2015.

In particolare, ACER Ferrara è intervenuta su 78 appartamenti nei vari Comuni della Provincia. Le lavorazioni previste consistono nell'adeguamento e aggiornamento dei sistemi impiantistici esistenti, nel rifacimento dei servizi igienici e, a seconda dei casi, nel rifacimento di finiture e infissi.

»» **2020-2021: 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 la mixité funzionale al comparto delle Corti di Medoro, assicurando presidio e servizi a questo nuovo quartiere cittadino. 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...).



*FERRARA, VIA TASSONI-VIA GANDINI, PRIMA*



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

»» **2021: COMACCHIO, Via Spina 2-4-6-8 (16 alloggi)**

Il progetto di riqualificazione del comparto di via Spina a Comacchio nasce nel 2018 con la partecipazione del Comune di Comacchio in collaborazione con ACER Ferrara al bando regionale sulla rigenerazione urbana istituito dalla Regione Emilia-Romagna. Uno degli interventi previsti in sede di partecipazione al bando riguarda la realizzazione di un isolamento a cappotto che consente contemporaneamente una riqualificazione estetica degli esterni e igienica degli interni. Un altro intervento prevede l'integrale sostituzione delle recinzioni esterne e dei balconi, al fine di riqualificare non solo gli edifici in sé, ma anche la componente urbanistica degli stessi, ossia il loro rapporto con la città.



*COMACCHIO, VIA SPINA*

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

### 100 anni di IACP - ACER Ferrara

Il 31 gennaio 2020 ACER, già Istituto Autonomo della Provincia di Ferrara (IACP), ha festeggiato 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.

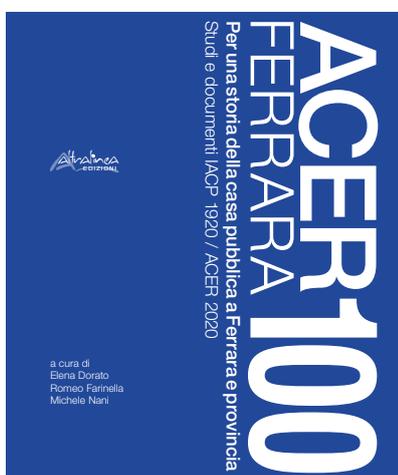
100 anni, quelli trascorsi, in cui ACER Ferrara ha saputo (e dovuto) trasformarsi, potenziando le proprie attività in risposta alle esigenze sociali ed economiche del territorio, ma ponendosi sempre l'obiettivo fondamentale di garantire alla fascia più fragile della popolazione, che vive negli alloggi di ERP, condizioni abitative più che dignitose, sicure e salubri. L'originario IACP di Ferrara si è evoluto in ACER Ferrara, e quest'ultima si sta sempre più evolvendo in "Agenzia urbana e del territorio", dedita al soddisfacimento dei bisogni tradizionali, ma anche impegnata nelle sfide suggerite dall'innovazione, affinché questo servizio abitativo pubblico sia al passo con una società sempre più tecnologica, ma anche sempre più fragile. Il 2020, con la drammatica emergenza sanitaria da Covid-19, ha reso necessario posticipare tutti gli eventi previsti al 2021.

Il programma delle celebrazioni ha visto la realizzazione di tre iniziative importanti: la mostra fotografica **"Sguardi di luce sulle Case Popolari"** curata da Marco Caselli Nirmal, la pubblicazione del volume dal titolo **"ACER Ferrara 100"** che ripercorre la storia dell'ente dall'anno 1920 al 2021 e lo svolgimento di un **ciclo di incontri sulla riqualificazione urbana** nel mese di ottobre 2021.





PRESENTAZIONE DEL LIBRO "ACER FERRARA 100"



CONCORSO FOTOGRAFICO 2020

Il libro sul centenario dell’Azienda Casa è stato curato dai docenti Romeo Farinella ed Elena Dorato del Dipartimento di Architettura/Centro di Ricerca Citer e da Michele Nani, storico ricercatore del CNR. All’interno vi sono contributi importanti che fanno la storia delle politiche abitative pubbliche e dello sviluppo urbano della nostra provincia, nonché foto del patrimonio a cura di Marco Caselli Nirmal.



2020-2021, un biennio che rimarrà a lungo impresso nella nostra memoria. Questo volume, con la ricchezza di dati, immagini e informazioni contenute, testimonia la volontà e, permetteteci di dirlo, la capacità di ACER Ferrara di portare avanti la propria mission aziendale anche in un contesto socio economico complesso come è stato quello di questi anni appena trascorsi.

Il Covid ha condizionato pesantemente l'ordinario svolgimento delle nostre attività ma abbiamo impiegato tutte le nostre forze per continuare a garantire all'utenza la possibilità di fruire, in sicurezza, di servizi che reputiamo essere essenziali. Questo lo vogliamo ribadire con orgoglio, forti dei nostri 100 anni di esperienza che ci hanno consegnato una base solida su cui appoggiarci per uscire dall'emergenza, arrivando addirittura ad acquisire nuovi servizi da parte dei Comuni.

100 anni di attività sono un traguardo importante, un traguardo che non viviamo come un punto di arrivo ma, al contrario, come un punto di partenza. Siamo consapevoli che le sfide che ci attendono sono altrettanto complesse rispetto a quelle che abbiamo già affrontato: emergenza climatica, crisi energetica, incertezza economica, cambiamenti sociali... sono temi enormi che ci vedranno impegnati in prima linea nei prossimi anni.

L'impegno che da tempo mettiamo per rendere il nostro operato sempre più sostenibile dal punto di vista ambientale, energetico, organizzativo ed economico porta con sé una sensibilità che è già strutturale per ACER Ferrara ma che non smetteremo di alimentare in quanto siamo consapevoli che questa è la strada giusta per guardare al futuro.





Sede legale e amministrativa  
Corso Vittorio Veneto, 7  
44121 Ferrara

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

Coordinamento  
**Angela Molossi**

Redazione  
**Diego Carrara**  
**Michele Brandolini**  
**Marco Cenacchi**  
**Federica Navarra**  
**Dario Bontempelli**  
**Samia Manzotti**

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

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

Foto  
**Marco Caselli Nirmal**  
**ACER Ferrara**