

Carta dei Servizi

Appendice

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Convocazione e stipula contratto di locazione alloggi erp	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER o presso gli sportelli decentrati successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto entro 15 giorni dal ricevimento della determina di assegnazione in caso di alloggio pronto
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene di norma contestualmente alla firma del contratto di locazione (salvo eventuali casi di consegna di alloggi di nuova costruzione)	Lo stesso giorno della sottoscrizione del contratto di locazione Entro 10 giorni dalla firma del contratto di locazione per consegna nuovi alloggi
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sull' ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta del mese di ottobre dell'anno di vigenza dell'ISEE (o nuova decorrenza decisa dalla Regione).
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio – affidamento- accoglienza di ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE- ISEE aggiornata	Risposta alla istanza entro 60 giorni dal ricevimento, con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di presentazione della nuova ISEE

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio – Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza per reciproca assistenza morale e materiale	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza nell'alloggio erp, da parte del nuovo componente.	Risposta all'istanza entro 60 giorni dal ricevimento, con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data dell'istanza se completa dei documenti richiesti ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica delle risultanze anagrafiche.	Risposta all'istanza entro 60 giorni dal ricevimento, con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data dell'istanza se completa dei documenti richiesti ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti
Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario corredata da certificazione comprovante le esigenze di assistenza ed eventualmente da copia del contratto di lavoro nel caso in cui l'assistenza non sia prestata da familiare.	Risposta all'istanza entro 60 giorni dal ricevimento. Variazione del canone solo in caso di familiare che acquisisce la residenza, con decorrenza dal mese successivo alla presentazione dell'ISEE aggiornata.
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica.	Risposta all'istanza entro 60 giorni dal ricevimento, con adeguamento canone dal mese successivo dell'istanza se completa dei documenti richiesti ovvero dal mese successivo a quello di presentazione dei documenti richiesti
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento periodico della graduatoria "cambio alloggio" da parte dei Comuni
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di comunicazione scritta da parte dell'assegnatario	Decorrenza interruzione canone a partire dal mese successivo alla consegna delle chiavi

(*)Il requisito è soggetto a diversa applicazione in funzione dei regolamenti Comunali

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Manutenzione in pronto intervento	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario per somma urgenza	Sopralluogo – Intervento entro 1 ora dalla segnalazione telefonica
Manutenzione urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo – Intervento entro 24 ore dalla segnalazione telefonica
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione telefonica
Ripristino alloggio	A seguito di consegna dell'alloggio da parte dell'assegnatario ad Acer per abbandono alloggio o risoluzione del contratto di locazione.	Sopralluogo – ed esecuzione intervento entro 60 giorni dalla consegna chiavi da parte dell'assegnatario e dopo valutazione dell'investimento.

SERVIZI AI CONDUTTORI DI LOCALI ERP AD USO NON ABITATIVO (NEGOZI E POSTI AUTO)

Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta sulla disponibilità del locale richiesto
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con conduttore presso la sede ACER, in base ai criteri di priorità deliberati da ACER e previa verifica della solvibilità del conduttore	Convocazione e firma del contratto di locazione nei termini previsti dall'impegno a locare sottoscritto tra ACER e conduttore

RECLAMI

Gestione Reclami	I reclami (<i>intesi come segnalazioni che evidenziano un reale disservizio, una mancata applicazione da parte di ACER di un requisito contrattuale o una violazione da parte di ACER agli standard prestazionali indicati in questo documento</i>), possono essere presentati ad ACER in forma scritta, anche utilizzando il sito internet, o telefonicamente.	Risposta entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo (fondato o non fondato), tramite comunicazione scritta (lettera, mail, sms), La risposta potrà avvenire telefonicamente solo se sarà possibile registrarla. In caso di particolare complessità del reclamo, risposta interlocutoria scritta (o telefonica con registrazione) entro 30 giorni
Gestione Reclami post consegna	I reclami post consegna (<i>intesi come violazione da parte di ACER allo standard manutentivo di recupero alloggi deliberato dal CdA</i>), devono essere presentati in via prioritaria tramite telefonata al Numero Verde	Risposta entro 24 ore per i casi di manutenzione urgente o entro 5 giorni per i casi di manutenzione ordinaria, dal ricevimento del reclamo: con mail, sms o telefonicamente con registrazione, in caso di reclamo infondato ; con l'esecuzione dell'intervento richiesto in caso di reclamo fondato .

Standard di erogazione dei Servizi

INDIRIZZI – NUMERI UTILI

A.C.E.R. FERRARA - Sede Corso Vittorio Veneto, 7 - 44121 Ferrara
Centralino tel: 0532/230311

SERVIZIO CLIENTI: 0532/230377

Responsabile: Dott.ssa Angela Molossi mail: ufficioclienti@acerferrara.it

SERVIZIO FINANZIARIO:

Responsabile: Dott. Michele Brandolini mail: michele.brandolini@acerferrara.it

MANUTENZIONE ALLOGGI: Call Center Numero Verde - 800732330

Responsabile Servizio Tecnico: Arch. Marco Cenacchi

mail: marco.cenacchi@acerferrara.it

Responsabile addetto alla Manutenzione: Geom. Massimo Pulvirenti

mail: massimo.pulvirenti@acerferrara.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

Lunedì - Mercoledì - Venerdì DALLE 08.45 ALLE 13.00

Martedì DALLE 15.30 ALLE 17.30

Giovedì CHIUSO

Sito web: www.acerferrara.it