

BILANCI DI SOSTENIBILITÀ

2020
2021



5



2000
NO TESTA

6



7



8



LANDA, TRESIGNANA, RIVA DEL



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

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

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

Stampa: **Eliofototecnica Barbieri S.r.l.** - Parma

01

L'AZIENDA

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 24/2001¹ 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.

1.2 COSA FACCIAMO

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

ACER svolge inoltre attività aggiuntive di:

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

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

1.3 GLI OBIETTIVI

Il biennio 2020-2021 è stato davvero complesso perché alle difficoltà ed alle sfide di sempre, si sono aggiunte nuove domande, nuove necessità a cui far fronte. Questi i principali obiettivi perseguiti:

- » Riorganizzare le modalità di erogazione dei servizi al fine di mantenerli attivi, preservando la **sicurezza dell'utenza e dei lavoratori**;
- » Garantire anche nella fase emergenziale l'**attività manutentiva**, le verifiche dell'**Agente accertatore e dell'Ispettore di condominio**;
- » **Impegno sulla proposta di riforma della L.R. 24/2001** affinché il sistema delle politiche abitative - e dell'ERP in particolare - possa contare su **risorse economiche costanti e strutturali**;
- » **Manutenire n.154 alloggi nel 2020 e n.148 nel 2021** grazie alle risorse regionali del piano straordinario sul patrimonio ERP vuoto;
- » Gestire i numerosi ed onerosi **interventi di manutenzione straordinaria** che i fortuali e incendi hanno reso indifferibili, con inevitabile modifica dei piani di manutenzione programmata;
- » Commercializzare gli alloggi non ERP presso Le Corti di Medoro ottenendo risultati in linea con le previsioni;
- » Consolidare il rapporto di fiducia con i Comuni, ed in particolare con il Comune di Ferrara che ha affidato ad ACER lo Sportello Casa presso la Cittadella San Rocco a partire da metà 2021, oltre alla gestione delle situazioni di disagio sociale ed economico;
- » Intercettare nuove risorse economiche attraverso la candidatura, per conto dei Comuni, di progetti di riqualificazione del patrimonio ERP, sul **fondo regionale complementare al PNRR**.



1.4 GLI ORGANI SOCIETARI

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

1.5 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Ad agosto 2021 l'Azienda ha ottenuto dall'ente certificatore Bureau Veritas la nuova certificazione secondo lo standard ISO 9001:2015.

1.6 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2021

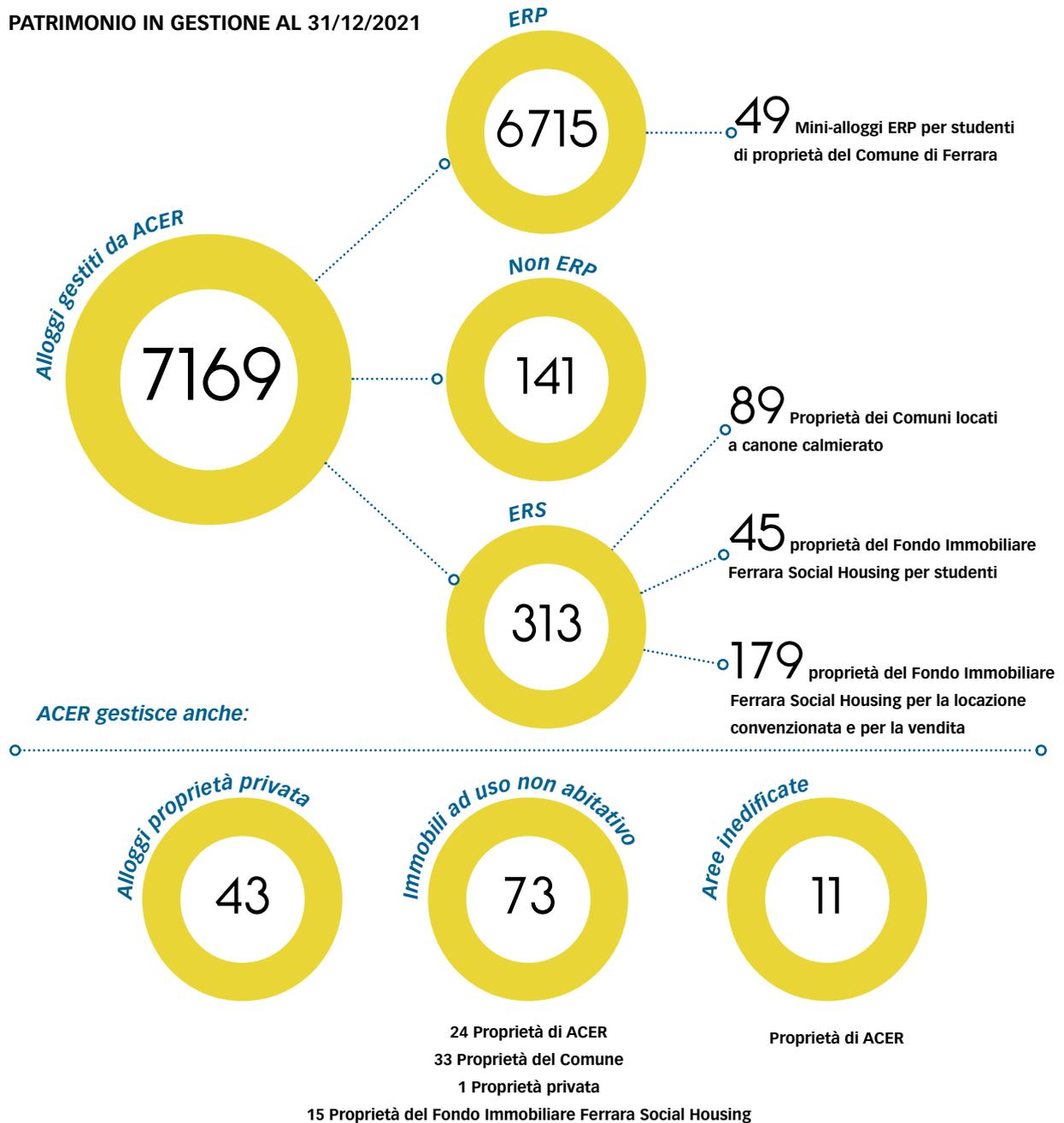


TAVOLA DEGLI INDICATORI ONU

1 SCONFIGGERE LA POVERTÀ



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% del canone concordato;
- > Alloggi ERS di via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il canone è inferiore del 30% rispetto al canone concordato del capoluogo;
- > Alloggi ERS per anziani di proprietà dei Comuni di Fiscaglia e Tresignana: il canone è moderato in quanto proporzionato al reddito degli occupanti;
- > Alloggi ERS di proprietà della Fondazione Navarra e del Fondo Ferrara Social Housing (Corti di Medoro): il canone è moderato per effetto delle convenzioni stipulate dai proprietari, rispettivamente con i Comuni di Tresignana e Ferrara.

LOCAZIONI DI ALLOGGI DI PROPRIETÀ DI ACER A CANONE CONCORDATO

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

3 SALUTE E BENESSERE



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



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

n. ore di formazione	85,82
n. partecipanti	33
costo €	5.648,34
ore totali formazione*	180,82

2021

n. ore di formazione	106,5
n. partecipanti	106
costo €	11.020,00
ore totali formazione*	850

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

5 PARITÀ DI GENERE



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



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



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



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 manutentati 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



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

Il progetto Bike to work prevede l'erogazione di un contributo economico ai lavoratori che si impegnano ad utilizzare la bicicletta negli spostamenti casa-lavoro. 10 dipendenti ACER hanno aderito al progetto: 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



POLITICA AMBIENTALE E GESTIONE DEI CANTIERI

Nelle gare d'appalto ACER pone la riduzione dell'impatto ambientale quale elemento qualificante delle proposte. Si richiede inoltre 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.

O2

ACER PER I SOCI

2.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

Nuove costruzioni

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

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
Totale		9.890.100,00 euro



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 (<i>Ultimato nel 2021</i>)	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 (<i>In corso</i>)	374.924,64 euro
Ferrara	Via Via Casazza 9,12,15-21	12 alloggi (<i>Ultimato nel 2021</i>)	924.000,00 euro
Ferrara	Via Via Grosoli 37,38,13-19,14-20	16 alloggi (<i>Ultimato nel 2021</i>)	923.532,79 euro
Copparo	Via Alta 126	2 alloggi (<i>In corso</i>)	97.500,00 euro
Totale			5.893.778,12 euro

2.2 MANUTENZIONE

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione per il 2020 e il 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
Totale	5.683.577	4.682.812

2.3 CANONI

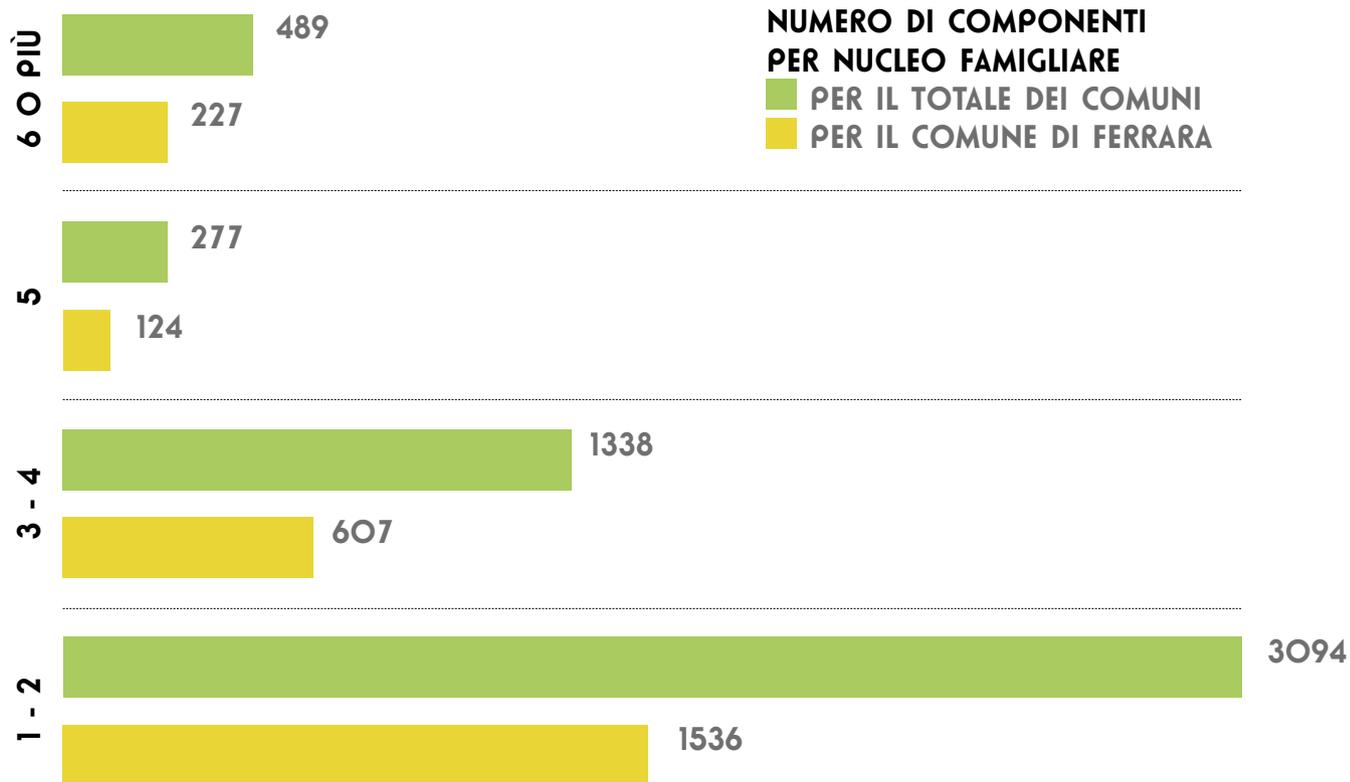
Valori espressi in Euro

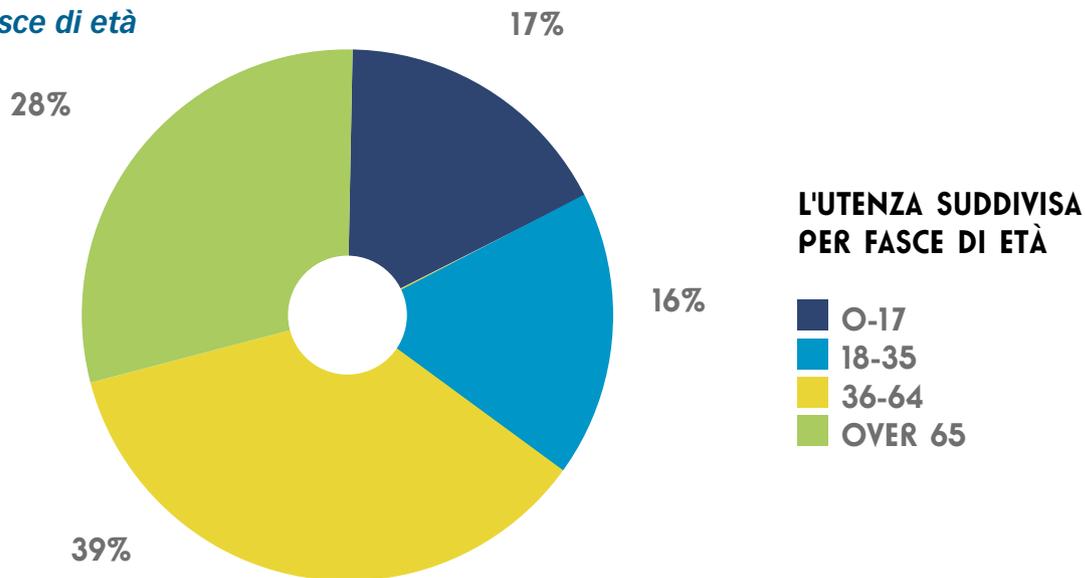
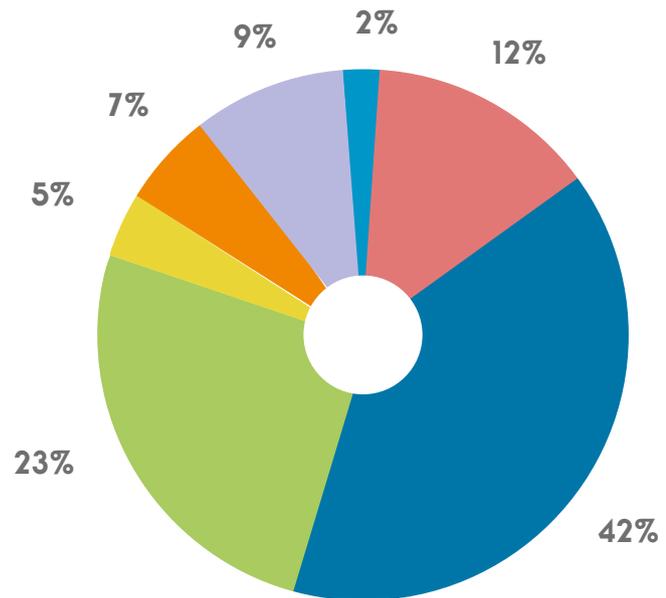
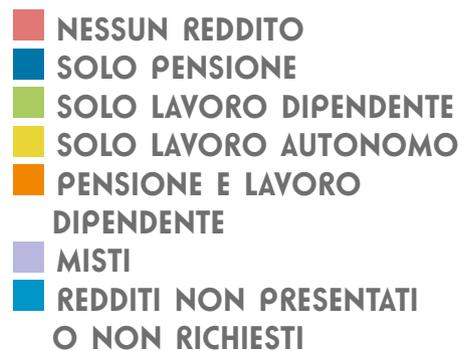
CANONI DI LOCAZIONE	ANNO 2020	ANNO 2021
Canoni di locazione ERP	8.603.165	8.622.273
Canoni di locazione non ERP/ERS	919.173	921.831
Totale	9.522.338	9.544.104



03

ACER PER GLI UTENTI



Fasce di età*Il reddito del nucleo familiare***L'UTENZA SUDDIVISA PER TIPOLOGIA DI REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE**

3.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

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.14 a causa delle posizioni in corso di lavorazione a fine anno)

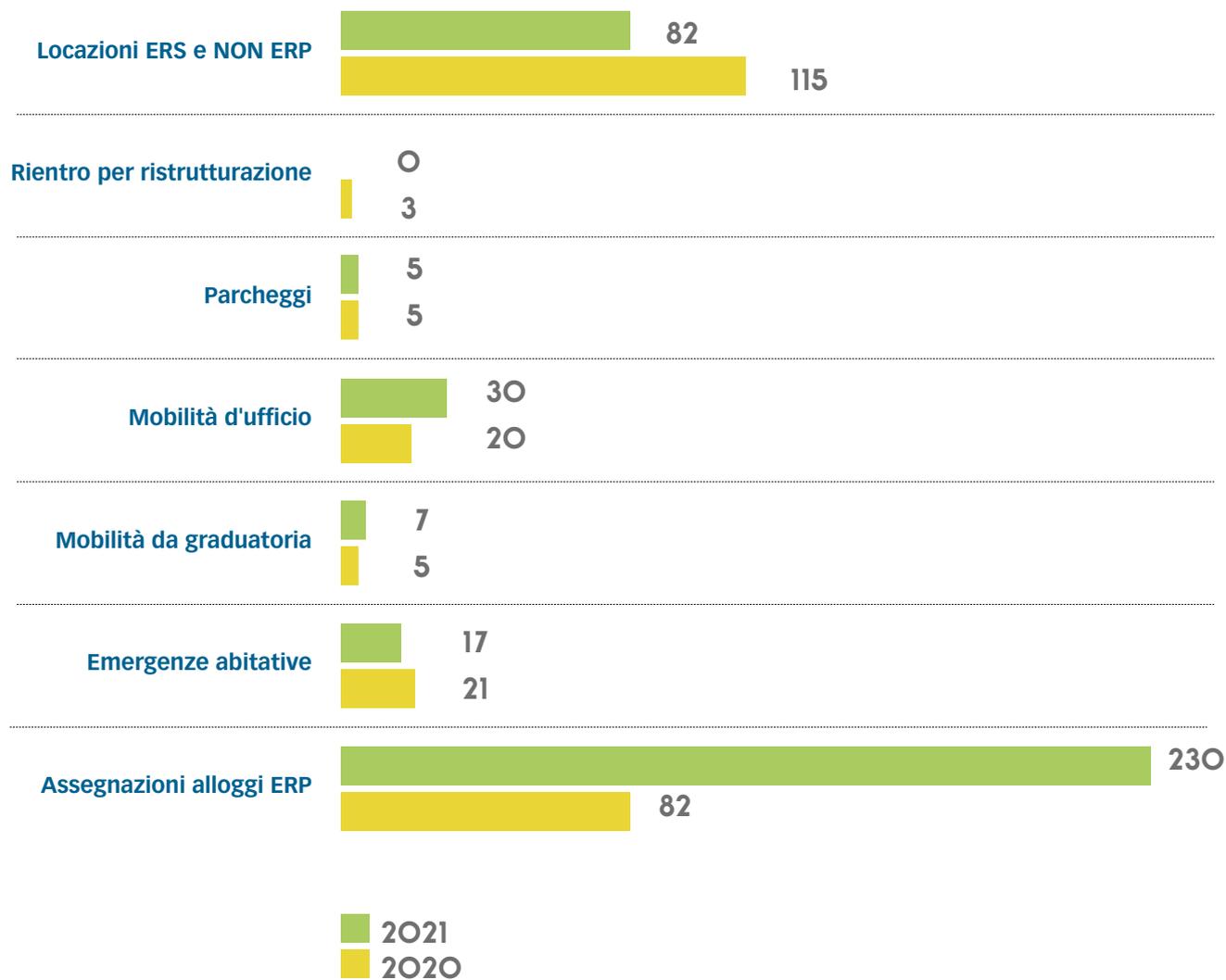
(**Il dato delle straniere badanti fa riferimento a persone che prendono la residenza nella casa popolare a seguito del contratto di lavoro di assistenza con il titolare. Tuttavia, per legge non possono acquisire diritti di subentro sull'alloggio stesso).

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



3.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ

Confronto dei dati relativi ad assegnazioni e mobilità per il biennio 2020/2021.



3.3 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

3.4 CANONE

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 Delibera di Giunta Regionale n. 12898/21, sono stati aggiornati i limiti di fascia a decorrere dal 1° ottobre 2021.

FASCIA A PROTEZIONE	ISEE <= 7.620 € Canone calcolato in % dell'ISEE (max 20%)
FASCIA B ACCESSO	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
FASCIA C PERMANENZA	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
FASCIA D DECADENZA	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

3.5 MOROSITÀ

ACER opera con grande attenzione nei confronti dell'utenza che si trova in situazioni di particolare fragilità, collaborando con i Comuni e con i Servizi Sociali, al fine di salvaguardare "il bene casa". Vediamo nel dettaglio l'attività relativa al biennio 2020-2021:

Attività amministrativa

- » diffide inviate n.3010 (n.1285 nel 2020, n.1725 nel 2021);
- » dilazioni concesse n.827 dilazioni (n. 311 nel 2020; n.516 nel 2021);
- » contatti con utenti morosi n.3166 contatti, sia telefonici sia di persona (n.1226 nel 2020; n.1940 nel 2021);
- » Interrotta fase di recupero amministrativo per n.457 posizioni (n.54 nel 2020; n.403 nel 2021).

Attività legale

Nel corso del biennio 2020/2021:

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

3.6 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO



SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO



3.7 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

Le attività di ascolto 2020-2021

	2020	2021
 Sportello clienti	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>
Totale sportelli	12.575	9.470
 Telefonate		
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>
Totale telefonate	68.231	65.703

Le attività di comunicazione e relazione

Gli strumenti dedicati alla comunicazione sono il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta inviata mensilmente agli inquilini. Gli strumenti online sono costituiti dal sito aziendale www.acerferara.it e dalla pagina LinkedIn.

3.8 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale contribuisce a facilitare la convivenza in ambito condominiale. ACER svolge il servizio avvalendosi all'occorrenza anche di mediatori professionisti. Nel 2020 n. 413 contatti, nel 2021 718 contatti.

3.9 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEI COMMITTENTI

ACER ha condotto nel corso del 2021 un'indagine di customer satisfaction. I quesiti posti hanno riguardato diversi aspetti attinenti all'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi di ACER. Il livello complessivo di soddisfazione è alto. La percentuale di utenti soddisfatti è del 95%, mentre la valutazione media dei Comuni è di 8,85.



04 ACER PER LA COLLETTIVITÀ

4.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

Patto per il lavoro e il clima

Il 1° dicembre 2021 ACER Ferrara ha aderito al 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. Rispetto agli interventi di riqualificazione energetica, si rinvia ai dati di pag. 8.

Bike to work

Il progetto Bike to work prevede l'erogazione di un contributo economico ai lavoratori che si impegnano ad utilizzare la bicicletta negli spostamenti casa-lavoro. 10 dipendenti ACER hanno aderito al progetto: dal 30/04/2021 al 15/10/2021, data del primo rimborso, sono stati effettuati 2.854 KM per un totale di € 570,80.

Inaugurazione Parco Medoro

Venerdì 9 ottobre 2020 è stata inaugurata una nuova area verde in Via Tassoni, dove prima sorgeva il Palaspecchi.

Forestazione urbana

ACER ha contribuito alla piantumazione di 15 nuovi alberi nell'ambito di un 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 che partecipano alle gare di appalto di ridurre l'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere, quale elemento qualificante delle proposte e criterio di punteggio; viene inoltre richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.



Nuove costruzioni e ristrutturazioni

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

Buone prassi in ufficio

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

Selezione di fornitori aziendali

La tutela dell'ambiente in senso lato legata alle attività aziendali impone che, anche in fase di selezione dei fornitori per servizi quali la pulizia della sede e la stampa, si richiedano determinati requisiti di sostenibilità e ecocompatibilità.

4.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

Concorsi dedicati agli utenti ERP

Nel 2020 è stato indetto il concorso fotografico dal titolo "C'era una volta la Casa" che ha valutato e premiato foto storiche che riproducono scene di vita all'interno delle abitazioni o immagini di fabbricati sino agli anni '80, con lo scopo di recuperare la memoria storica dei territori, anche attraverso testimonianze di come si sono evoluti nel tempo le costruzioni e i quartieri, per preservare le radici di una comunità.

Nel 2021 invece ACER ha promosso l'iniziativa "Nel bello si vive meglio", con lo scopo di contrastare fenomeni diffusi di degrado e incuria sul territorio ed affermare una coscienza civica che passa anche attraverso la cura del proprio balcone e giardino, premiando l'impegno di chi, con piccoli gesti quotidiani, contribuisce a valorizzare l'immagine del nostro paese, e in particolare dei fabbricati di ERP. 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.

Parole per l'inclusione

La lingua può essere il primo ostacolo all'inclusione sociale, perciò il Portierato Sociale di Barco ha ospitato 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.

05

ACER PER I DIPENDENTI



5.1 IL PERSONALE

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

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
Totale	71	31	40

ACER conta, al 31/12/2021, un totale di 71 dipendenti, di cui 69 con contratto a tempo pieno e due part-time.



Sede legale e amministrativa
Corso Vittorio Veneto, 7
44121 Ferrara

www.acerferrara.it