

Crollo pensilina, le scuse di Acer

Con riferimento all'[articolo relativo al crollo improvviso di una pensilina](#) in un alloggio erp a Filo di Argenta in gestione ad Acer, ci preme comunicare quanto segue.

Dalle verifiche effettuate, è emerso che la segnalazione da parte dell'inquilina è pervenuta al Numero Verde manutentivo (*attivo tutti i giorni, notturni e festivi compresi, con servizio di reperibilità*) **lo scorso 16 ottobre alle ore 11.31.**

Inspiegabilmente, Il Call Center del Global Service, a cui Acer ha affidato da anni il pronto intervento e la manutenzione dell'intero patrimonio di edilizia residenziale pubblica, ha trattato questa segnalazione come una ordinaria RIPARAZIONE DA GUASTO, che da capitolato ha un tempo di gestione di 5gg lavorativi.

Si è trattato evidentemente di un grave errore del Global Service che lavora per Acer, in quanto, a fronte di un crollo o di altre situazioni di pericolo, valgono invece le tempistiche del PRONTO INTERVENTO: entro le due ore dal ricevimento della telefonata.

Da questo iniziale e colpevole errore, sono derivati quelli successivi: non eseguire un immediato sopralluogo tecnico con relativa messa in sicurezza dei luoghi e rimozione delle masserizie tramite proprio personale.

Rileva ben poco, a questi fini, che l'inquilina abbia segnalato il crollo un giorno dopo l'accaduto e abbia informato il call center di aver autonomamente rimosso le macerie.

La gravità dell'accaduto, oltre alla circostanza che i tecnici e la Direzione di Acer non erano stati informati dell'evento, ci impone non solo di porgere le nostre più sentite scuse all'utente e al Comune di Argenta, ma anche di adottare seri provvedimenti nei confronti dei soggetti coinvolti.

Non possiamo tollerare che l'impegno e la professionalità che quotidianamente i dipendenti e l'Amministrazione di Acer Ferrara mettono nel proprio lavoro, vengano screditate da comportamenti non conformi ai capitolati sottoscritti a suo tempo.

Nel frattempo Acer provvederà alla demolizione della pensilina della palazzina gemella di quella colpita dal crollo di via Oca Pisana n. 7, programmando allo stesso tempo 2 nuove pensiline che sostituiscano le precedenti.

Distinti saluti.

Il Direttore di Acer Ferrara