

la casa

Anno XXX° n. 84 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 30 /1982

Notiziario periodico dell'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) Ferrara

Apertura sportelli Acer nei comuni dell'Unione Terre e Fiumi

I Comuni di Copparo – Berra – Tresigallo – Ro – Jolanda di Savoia e Formignana hanno conferito il servizio erp all'Unione dei Comuni Terre e Fiumi.

L'Unione dei Comuni Terre e Fiumi ha a sua volta confermato l'affidamento ad ACER Ferrara della gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.) nei singoli territori.

In generale, nulla cambierà rispetto ai rapporti già in essere tra l'Azienda Casa e gli assegnatari degli alloggi di edilizia pubblica, ma **c'è un'importante novità.**

L'Unione, che ha tra i propri principi fondanti quello di migliorare i servizi messi a disposizione della cittadinanza, ha deciso di agevolare gli utenti nell'espletamento delle pratiche che riguardano sia l'accesso alla casa popolare, sia quelle che si rendono necessarie nel corso della locazione, istituendo uno **"Sportello Casa"** a cura di ACER presso la sede comunale.

Siamo quindi lieti di informare che, **a partire dal mese di maggio 2015, una volta a settimana un operatore ACER sarà a disposizione dell'utenza presso i singoli Comuni.**

Riportiamo di seguito il calendario:

BERRA a partire dal 4 maggio, tutti i lunedì dalle ore 9.00 alle 12.00 – presso sede comunale - ufficio al piano terra

JOLANDA DI SAVOIA a partire dal 5 maggio, tutti i martedì dalle ore 14.30 alle ore 17.30 - presso sede comunale - ufficio al piano terra

RO a partire dal 6 maggio, tutti i mercoledì dalle ore 9.00 alle 12.00 – presso sede comunale - ufficio al piano terra



TRESIGALLO a partire dal 7 maggio, tutti i giovedì dalle ore 10.30 alle ore 13.30 - presso sede comunale - ufficio al piano terra

FORMIGNANA a partire dal 7 maggio, tutti i giovedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 - presso sede comunale - entrata da Via Vittoria 25

COPPARO a partire dall'8 maggio, tutti i venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 – presso sede comunale ufficio casa.

Si tratta di un significativo impegno, sia per l'Unione che per ACER, per essere più vicini ai propri utenti; speriamo quindi che il nuovo servizio trovi apprezzamento e venga sfruttato al meglio.

I nuovi sportelli decentrati si vanno ad aggiungere a quello già attivato da tempo presso il Comune di Comacchio – Palazzo Patrignani - aperto tutti i martedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 13.00.



**AZIENDA
CASA
EMILIA
ROMAGNA**

**Regolamenti
ecco cosa
cambierà**

**Cantieri in
corso**

**Parte l'indagine
gradimento
del servizio**

Regolamenti e requisiti per l'accesso all'erp: ecco cosa cambierà

Dopo oltre un decennio, la Legge Regionale n. 24/2001 è stata modificata con l'approvazione da parte della Regione Emilia-Romagna della L.R. n. 24/2013. In conseguenza, si è reso necessario mettere mano ai Regolamenti applicativi vigenti, per recepire le novità. Parliamo del Regolamento di assegnazione – Regolamento del contratto – Regolamento per la sospensione della decadenza – Regolamento di mobilità – Regolamento per l'autogestione – Regolamento del condominio. Il Tavolo territoriale di concertazione sulle politiche abitative ha deciso di affidare la revisione dei Regolamenti ad un gruppo di lavoro, costituito da rappresentanti dei Comuni, dell'ACER e delle Organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative. L'attività ha richiesto numerosi incontri del gruppo di lavoro, e notevole impegno da parte degli operatori, ma l'obiettivo di formulare Regolamenti che avessero valenza su tutto il territorio provinciale, per garantire agli utenti dei vari Comuni analoghe condizioni di trattamento, è stato raggiunto in pieno. Nella seduta dello scorso 23 marzo il Tavolo territoriale ha licenziato i testi dei nuovi Regolamenti. Per renderli operativi, ora manca solo l'approvazione dei singoli Consigli comunali. Tutto dovrebbe essere definito entro il prossimo giugno/luglio. Ma vediamo in anteprima cosa cambierà.

REGOLAMENTO DI ASSEGNAZIONE

- È stata introdotta l'esclusione dalla possibilità di fare domanda per 10 anni dal provvedimento di rilascio per chi ha occupato abusivamente un alloggio di edilizia pubblica, e per due anni per chi è stato dichiarato decaduto dall'assegnazione. Se la decadenza è stata dichiarata per morosità l'interessato dovrà anche saldare il debito prima di poter fare domanda per una nuova assegnazione. Anche chi non ha accettato l'assegnazione, o non ha occupato l'appartamento assegnato entro i termini di legge, dovrà aspettare due anni prima di poter fare nuovamente la domanda.
- Saranno rivisti i requisiti per l'accesso all'ERP (TABELLA A), sulla base delle indicazioni che a breve dovrebbero pervenire dalla Regione.
- Sono state ridefinite le condizioni valutabili per l'attribuzione del punteggio (TABELLA B). Con l'entrata in vigore del nuovo Regolamento, tutti i Comuni avranno una base uguale per la punteggiatura delle domande, e si terrà conto: del disagio abitativo – del disagio economico – del disagio sociale – della composizione del nucleo fami-

gliare oltre ad eventuali altre situazioni di rilievo (ad esempio quali la storicità della domanda in graduatoria e gli anni di residenza). La "pesatura" dei singoli punteggi da attribuire potrà essere tuttavia diversa, poiché ogni Comune darà il valore alle varie condizioni, tenuto conto delle specificità dei territori e dell'utenza insediata.

- È stata inserita la decadenza per le nuove fattispecie introdotte dalla L.R. n. 24/2013, ossia a carico di chi:

- ✓ non abbia consentito l'accesso all'alloggio agli agenti accertatori o ai Vigili informatori per le verifiche di competenza
- ✓ non abbia consentito l'esecuzione di lavori di manutenzione determinando gravi danni all'alloggio
- ✓ abbia rifiutato per due volte la mobilità d'ufficio senza giustificato motivo
- ✓ abbia riportato una condanna definitiva per violenza o maltrattamenti verso il coniuge, i minori o altri componenti del nucleo familiare.

REGOLAMENTO DEL CONTRATTO

È il regolamento di maggiore interesse per gli assegnatari, poiché reca le modalità per la gestione delle case popolari. È anche quello che ha subito le innovazioni di maggior rilievo. Innanzitutto sono state definite in modo più puntuale ed esaustivo le regole per l'uso degli alloggi, delle pertinenze e delle parti comuni. Molto importante è l'articolo che riguarda l'ospitalità, in quanto ne definisce in modo puntuale i termini, stabilendo anche una indennità da pagare per l'ospite. Nuovo è l'articolo che riguarda la coabitazione, che in precedenza non era prevista. Ma ancor più rilevante è l'istituzione della figura dell'agente accertatore, prevista dalla L.R. 24/2013, a seguito della quale sono stati inseriti nel regolamento del contratto gli articoli per normare l'accertamento delle violazioni e l'applicazione delle relative sanzioni. L'ultima novità riguarda la definizione delle modalità per la verifica delle dichiarazioni ISE/ISEE.

REGOLAMENTO PER LA SOSPENSIONE DELLA DECADENZA

Non cambierà molto rispetto al passato. Le modifiche riguardano in particolare una miglior definizione delle casistiche per le quali il provvedimento di decadenza può essere o meno sospeso, nonché la durata e prescrizioni del provvedimento di sospensione.

REGOLAMENTO DI MOBILITÀ

Le cose da rilevare sono due. Come previsto dalla Legge regionale, sono state previste le sanzioni per chi oppone rifiuto non motivato alla mobilità d'ufficio: applicazione di un canone maggiorato al primo rifiuto e decadenza al secondo rifiuto. Per eliminare il sottoutilizzo i Comuni periodicamente potranno definire dei piani di mobilità per trasferire gli assegnatari, con modalità da concordare con ACER, servizi socio sanitari e organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative.

REGOLAMENTO PER L'AUTOGESTIONE

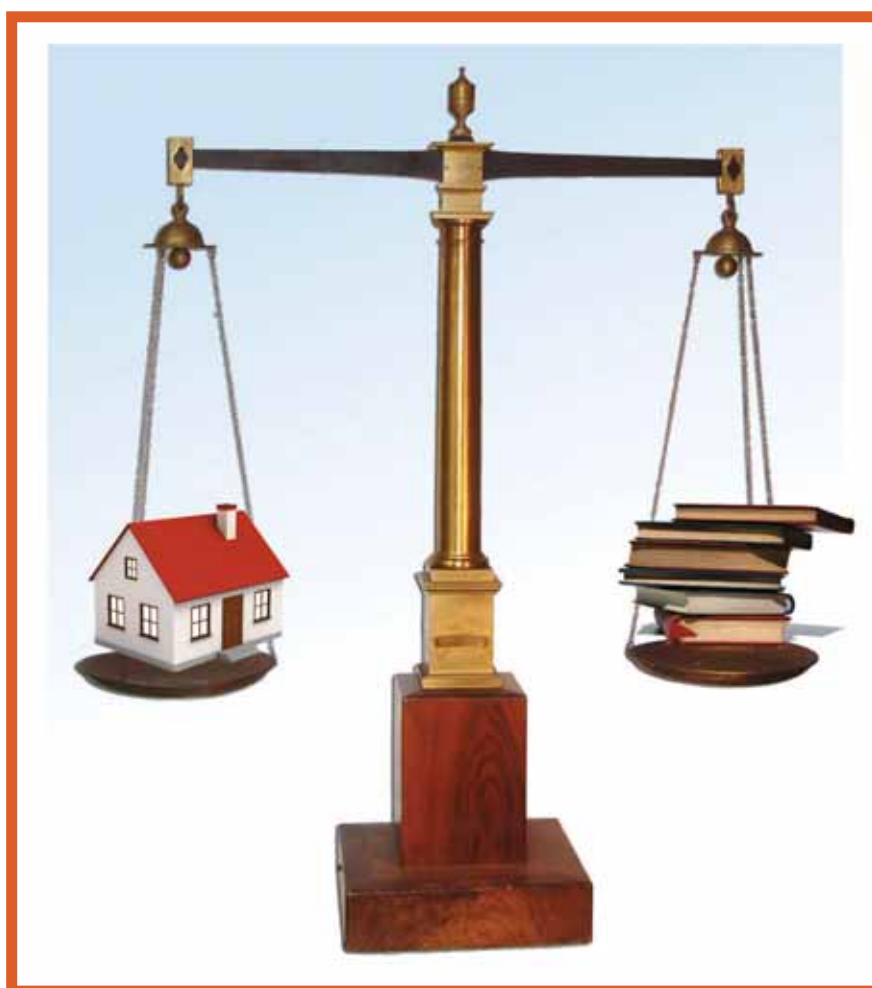
Rimarrà praticamente invariato, tranne che sarà eliminata la possibilità per le autogestioni di avvalersi del supporto di amministratori professionisti.

REGOLAMENTO DEL CONDOMINIO

Era già stato oggetto di modifiche nel 2013, a seguito dell'entrata in vigore della riforma del codice civile in materia di condominio. Non cambierà nulla in sostanza, poiché sarà solo modificata la parte che riguarda l'uso degli alloggi e le sanzioni da applicare nei casi di violazione.

Per rendere più semplice la consultazione, tutti i regolamenti saranno assemblati in un Testo Unico. Una volta approvato dai Comuni avremo modo di promuoverne la conoscenza attraverso tutti i canali a nostra disposizione: pubblicazione sul sito aziendale – comunicazioni attraverso l'allegato alla bolletta-fattura ecc.... Naturalmente il Testo unico sarà consegnato in copia cartacea a tutti i nuovi assegnatari, in quanto formerà elemento integrante del contratto di locazione. Mentre per tutti gli altri assegnatari sarà possibile ritirarne una copia, presso le nostre sedi o gli uffici CASA dei COMUNI.

Sono in arrivo altre novità, ora allo studio della Regione Emilia-Romagna. Entro il 2015 saranno rivisti i requisiti di reddito per l'accesso e la permanenza nell'ERP. L'orientamento è di utilizzare solo l'ISEE per la valutazione del reddito del nucleo richiedente l'assegnazione. Inoltre la Regione emanerà entro l'anno anche i criteri per la revisione organica e complessiva del sistema di calcolo del canone, alla luce delle nuove dichiarazioni ISEE. Anche su queste importantissime tematiche torneremo più avanti, per dare una puntuale informazione agli assegnatari.



Il nuovo Ise/Isee 2015.

Le principali novità

La riforma dell'ISE/ISEE (Indicatore della situazione economica ed Indicatore della situazione economica equivalente) è entrata in vigore il 1° gennaio 2015.

L'ISEE è un indicatore che valuta la situazione economica delle famiglie ed è utilizzato per l'accesso alle prestazioni sociali e socio-sanitarie; per quanto riguarda gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (le case popolari) è utilizzato per la verifica dei requisiti di accesso e di permanenza nell'alloggio e per il calcolo dell'affitto.

Rispetto al "vecchio ISE/ISEE", che veniva rilasciato fino al 31/12/2014, le modifiche sono diverse e rilevanti.

Innanzitutto, non vi è più un'unica attestazione ISE/ISEE come in passato, ma vi possono essere attestazioni ISE/ISEE diverse che vengono rilasciate a seconda della prestazione sociale richiesta dal cittadino (es. ISE/ISEE ordinario, università, socio-sanitario, ecc.).

Per gli alloggi popolari gli assegnatari devono fare riferimento all'attestazione ISE/ISEE ordinaria.

Va tenuto presente che, mentre prima l'ISE/ISEE era rilasciata immediatamente al cittadino dal CAF o dagli altri enti abilitati, ora è necessario attendere 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta per poter ottenere l'attestazione (quindi bisogna recarsi al CAF due volte, una volta con tutta la documentazione per l'elaborazione ed un'altra volta per ritirare l'ISE).

Secondo gli intendimenti del legislatore, la riforma dell'ISE/ISEE dovrebbe portare ad una maggiore equità nell'accesso alle prestazioni sociali, in quanto:

- ✓ per quanto concerne gli elementi reddituali, si passa dal reddito fiscalmente rilevante al reddito disponibile. Pertanto, diverranno rilevanti ai fini ISE anche redditi fiscalmente esenti prima esclusi, come ad es. assegno per il nucleo familiare, assegno sociale, indennità di accompagnamento, ecc. Tuttavia, vi sarà la possibilità di portare in detrazione alcune spese sostenute (es. assistenza ai disabili) purché documentate;
- ✓ viene conferito un maggiore peso alla componente patrimoniale, ossia al valore degli immobili di proprietà o sui quali si vanta altro diritto reale (es. usufrutto, ecc.);
- ✓ per quanto concerne il patrimonio mobiliare, la componente data dalla giacenza dei conti correnti bancari e postali al 31/12 dell'anno precedente deve essere confrontata con la giacenza media annuale degli stessi e, salvo alcune eccezioni indicate dalle norme, si prende la maggiore delle due (per evitare le manovre di chi prelevava i soldi dal conto corrente il 30 dicembre per poi

rimetterli sul conto il successivo 2 gennaio!!);

- ✓ viene assegnata maggiore attenzione ai nuclei familiari particolarmente gravosi (3 o più figli, figli minori di 3 anni, disabili a carico, genitori soli non lavoratori con figli minorenni, ecc.), attraverso l'applicazione di coefficienti che consentono l'attribuzione di un ISEE più basso;

ed un rafforzamento del sistema dei controlli sulle autodichiarazioni ai fini del contrasto dell'evasione.

Infatti, fino alla Riforma tutte le informazioni contenute nella Dichiarazione Sostitutiva Unica (ossia la dichiarazione dei dati anagrafici, reddituali e patrimoniali che servono per il calcolo dell'ISE/ISEE) erano autocertificate da parte del cittadino.

Con la Riforma si prevede un forte ridimensionamento dell'autocertificazione delle informazioni perché molti dati reddituali sono attinti direttamente dagli archivi dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS.

Di conseguenza le informazioni per il calcolo dell'ISEE sono di tre tipologie:

- autodichiarate dal cittadino: es. dati anagrafici, informazioni sulla disabilità, elementi reddituali non contenuti in certificazioni fiscali o non erogati dall'INPS;
- acquisite direttamente dagli archivi dell'Agenzia delle Entrate: es. reddito complessivo ai fini IRPEF;
- acquisite direttamente dagli archivi dell'INPS: es. indennità di accompagnamento, assegno per il nucleo familiare, ecc.

Si rammenta che la Guardia di Finanza provvede a controlli sulle autodichiarazioni rese dai cittadini ai fini dell'ottenimento dell'ISE/ISEE; in caso di dichiarazioni mendaci il Codice Penale prevede l'applicazione di sanzioni amministrative molto pesanti e oltre certi limiti, scatta addirittura la denuncia.

L'ACER sta invece continuando a fare controlli su tutte le dichiarazioni ISE/ISEE emesse fino al 31/12/2014.

Per quanto concerne i redditi da dichiarare, a differenza del passato, si farà sempre riferimento a quelli conseguiti due anni prima di quello di ottenimento dell'attestazione ISE/ISEE. Ad esempio per il 2015 i redditi rilevanti saranno quelli del 2013, per il 2016 i redditi rilevanti saranno quelli del 2014 e così via.

Va tenuto presente che le nuove norme consentono al cittadino di ottenere, qualora sia già in possesso di un ISEE nuovo, un ISEE riferito ad un periodo di tempo più ravvicinato alla richiesta di prestazione, chiamato ISEE Corrente.

L'ISEE Corrente consente, infatti, di aggiornare i dati reddituali di uno o più componenti del nucleo per i quali, nei 18 mesi precedenti la richiesta di prestazione, si sia verificata una variazione della situazione lavorativa (ad esempio, risoluzione o sospensione del rapporto di lavoro) e verrà rilasciato solo nel caso in cui, alla variazione lavorativa di uno o più componenti del nucleo, sia associata anche una diminuzione della situazione reddituale complessiva del nucleo familiare superiore al 25% rispetto a quella contenuta nell'ISEE nuovo già rilasciato.

Tale ISEE Corrente avrà validità di 2 mesi dal momento della presentazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica.

Si rammenta che, nel caso si ottenga il rilascio dell'ISEE corrente, l'assegnatario di alloggio popolare ha il diritto al ricalcolo dell'affitto in base alla nuova situazione reddituale, con decorrenza dal mese successivo alla presentazione ad ACER dell'ISEE Corrente.

Infine, altro aspetto rilevante di differenziazione rispetto al passato, è che prima l'ISE/ISEE era valida un anno dalla data del suo rilascio; ora tutte le ISE/ISEE scadranno il 15 gennaio dell'anno successivo a quello di rilascio (es. le ISE/ISEE rilasciate nel 2015 scadranno il 15 gennaio 2016).

Tra poco ACER, come ogni anno, provvederà a definire la scadenza entro la quale recarsi a fare l'ISE/ISEE per il calcolo dell'affitto del 2016. Nella comunicazione verranno indicati tutti i documenti che l'assegnatario deve portare con sé per accelerare i tempi di predisposizione della DSU e per evitare che si debba tornare più di due volte al CAF.

Per le stesse ragioni, nel frattempo, si consiglia a chi avesse necessità di ottenere un'attestazione ISE/ISEE per variazione del nucleo familiare o per accedere a prestazioni socio-sanitarie erogate da altri Enti pubblici, di informarsi prima sulla documentazione da presentare al CAF.

Aggiornamento sul ripristino danni derivanti dagli eventi sismici del maggio 2012

Diamo di seguito le notizie sull'andamento dei lavori di ripristino post terremoto nei fabbricati e alloggi e.r.p. in gestione ad ACER

Interventi di recupero alloggi e fabbricati lesionati dal sisma del 20 e 29 maggio 2012.

Con Ordinanza n. 49 del 2 ottobre 2012 e decreto n. 259 del 16 aprile 2013, il Commissario delegato regionale dettava il programma per il ripristino, la riparazione e il potenziamento del patrimonio di edilizia residenziale pubblica con il quale, per le unità immobiliari a uso abitativo di e.r.p. classificate con danno "B" e "C" (temporalmente e parzialmente inagibili), venivano individuati n. 325 alloggi su tutto il territorio provinciale su cui intervenire con una stima dei danni di € 2.815.000,00=. Mentre per gli alloggi di e.r.p. classificati con danno "E" (inagibilità totale) erano stati individuati n. 81 alloggi su tutto il livello provinciale con una stima dei danni di € 2.067.000,00=.

Per quanto si riferisce ai 325 alloggi classificati "B" e "C" si precisa:

- 1) per n. 91 alloggi si è in attesa di approvazione dei progetti da parte della Regione Emilia-Romagna
- 2) per n. 234 alloggi sono stati approvati i progetti della Regione; di questi:
 - a) per n. 51 alloggi si sono aggiudicati i lavori, che sono in corso di esecuzione o è stato avviato l'iter per l'inizio dei lavori
 - b) per n. 183 alloggi sono stati ultimati i lavori.

Per quanto si riferisce ai n. 81 alloggi classificati "E" si precisa:

1. per n. 32 alloggi si è in attesa di approvazione da parte della Regione Emilia-Romagna
2. per n. 6 alloggi è stato predisposto il progetto che risulta sospeso.
3. per n. 43 alloggi sono stati approvati i progetti da parte della Regione; di questi:
 - a) per n. 26 alloggi sono in corso i lavori
 - b) per n. 8 alloggi sono stati aggiudicati i lavori
 - c) per n. 9 alloggi sono da appaltare i lavori.

Cantieri in corso

43 ALLOGGI A FERRARA IN VIA BIANCHI

L'edificio in corso di costruzione viene realizzato con tecnologie all'avanguardia, in grado di garantire sicurezza sismica, ottime performances energetiche e costi di realizzazione contenuti.

Come nel caso dei 76 alloggi già consegnati a Barco, anche il fabbricato di Via Bianchi rientra nell'ambito di interventi di riqualificazione urbana, nei quali la strategia della demolizione e ricostruzione ha consentito di aumentare e qualificare l'offerta abitativa senza consumare suolo. Ecco i dati di sintesi dell'intervento:



2010/2015

Via Bianchi - Via Roverella

Proprietà Comune di Ferrara

1 fabbricato - 43 alloggi + garages

Fondi Regionali "Programmi Integrati per l'Edilizia Residenziale Sociale" (PIPERS) - L. 560/1993 - risorse ACER

Per un totale del finanziamento: € 4.800.000,00

Prestazioni tecniche effettuate da ACER Ferrara: partecipazione al bando, progettazione definitiva, gara d'appalto, direzione lavori

Classe energetica: A

Progetto: Ufficio Tecnico ACER Ferrara

Ing. Massimo Cazzola



36 ALLOGGI A FERRARA IN VIA G. CASAZZA VIA GROSOLI

Si tratta di un intervento di ristrutturazione di 9 palazzine. La ristrutturazione degli alloggi pubblici è una delle attività prevalenti di ACER in una fase come quella attuale nella quale la rigenerazione urbana è ormai al centro delle politiche urbanistiche italiane ed europee. Acer affronta questo tema facendo riferimento ad uno specifico approccio, un proprio modello di riferimento, orientato al risparmio energetico ma anche al confort abitativo e alla sicurezza. L'obiettivo è quello di massimizzare la resa degli investimenti e garantire l'economia di gestione. Acer ha costituito un Ufficio Energia in grado di svolgere "analisi energetiche" dei fabbricati che sono diventate uno strumento della progettazione.

La strategia adottata per gli edifici esistenti è la seguente:

- efficientamento degli involucri esterni esistenti con soluzioni "a cappotto" esterno per le facciate e coibentazione dei tetti o sottotetti e solai piano terra;

- sostituzione dell'impianto termico esistente: con nuovo impianto termico di tipo centralizzato con contabilizzazione autonoma, con una centrale termica per gruppo di edifici.

La produzione del calore avviene con caldaie modulari a condensazione che consentono basse temperature di mandata e alta efficienza ad ogni regime.

- realizzazione, ove possibile, di un impianto per la ventilazione forzata delle abitazioni con recuperatore di calore e l'installazione di pannelli solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria ove opportuno.

Tale complesso di interventi consente di raggiungere un livello di consumo che risulta in alcuni casi meno della metà di quello di stato di fatto. Ecco i dati di sintesi dell'intervento:

2011/2015

Via G. Casazza 10 - 11 - 13 - 14 - 16 - 18 - 20 - 22,

Via Grosoli 27 - 28 - 29 - 30

Proprietà Comune di Ferrara

9 fabbricati - 36 alloggi

Fondi D.C.R. 209/2009 - D.C.R. n. 274/2009 programma "Nessun alloggio pubblico sfitto" - L. 560/1993

Per un totale del finanziamento: € 2.461.250,00

Prestazioni tecniche effettuate da ACER Ferrara: programmazione, progettazione preliminare, definitiva, esecutiva, gara d'appalto, direzione lavori

Classe energetica: B

Progetto: Ufficio Tecnico ACER Ferrara

Ing. Giuseppe Addresso



Concorso fotografico

“case abitate 2015. Metafisica del quotidiano, case e paesaggi nell’abitare ferrarese.”

SCATTA, SPEDISCI E...VINCI!

Il progetto è finalizzato a divulgare la conoscenza del patrimonio di edilizia popolare pubblica attraverso immagini capaci di raccontare le *forme dell’abitare contemporaneo*: scene di interni, vita quotidiana, relazioni di vicinato, relazioni tra il costruito, il territorio e il paesaggio ferrarese. Il concorso è aperto a tutti ed è gratuito: Inviando al max n.3 opere in formato tiff o jpg, potrai avere l’opportunità di vincere:



Sezione tematica interni abitati

1° premio 400 euro

Sezione tematica esterni

1° premio 300 euro

Premio studenti di scuola superiore

1° premio 200 euro

2° premio 100 euro

Premio studenti università

1° premio 200 euro

2° premio 100 euro

I files fotografici masterizzati su CD, completi di scheda di iscrizione, dovranno essere consegnati a mano o spediti con posta ordinaria, in busta chiusa a:

ACER FERRARA-Corso V.Veneto 7-Ferrara 44121
dal **23.02.2015** al **15.05.2015**.

Sulla busta deve essere riportata la dicitura:

**“CONCORSO FOTOGRAFICO
Case Abitate 2015”.**

Per sapere quali sono gli immobili in oggetto del concorso, consulta l’elenco delle vie: “elencoviediverse.pdf”.

LEGGI IL REGOLAMENTO COMPLETO SUL SITO

www.acerferrara.it

Parte l’indagine 2015 per verificare il gradimento del servizio

Ormai da diversi anni **ACER FERRARA** ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008.

Tale certificazione attesta che i procedimenti interni seguono un iter improntato a trasparenza e correttezza, e che i servizi alla clientela vengono resi con tempi e standard di qualità predefiniti.

In questo ambito, periodicamente l’Azienda ha l’onere di effettuare un sondaggio tra gli utenti, per verificare il gradimento dei servizi prestati e per individuare eventuali carenze sui cui intervenire con azioni correttive.

L’indagine 2015 si svolgerà tra il mese di maggio e giugno, e raggiungerà un campione significativo di nostri assegnatari, al quale sarà chiesto di rispondere ad un questionario formato da 5 domande.

Gli operatori della Ditta **SPAZIOWIKI**, a cui **ACER** ha

affidato l’indagine telefonica, previa selezione, contatteranno telefonicamente le famiglie individuate, cercando di non arrecare disturbo e di velocizzare al massimo l’intervista.

Anche il rispetto della privacy sarà garantito nel modo più scrupoloso.

Qualora LEI dovesse essere selezionato nel campione da intervistare, la preghiamo di fornire la sua collaborazione e di rispondere in **MODO OBIETTIVO**.

L’indagine ha per noi grande importanza, in quanto i dati raccolti ci aiuteranno a capire le nostre criticità, per poi valutare di conseguenza le iniziative idonee a migliorare il servizio.

Vi ringraziamo fin d’ora della preziosa collaborazione che vorrete dedicarci.

La festa dei vicini 2015: cominciamo a pensare **come organizzarla!**

Come ogni anno in questo periodo, vi ricordiamo l'appuntamento con la FESTA DEI VICINI.

L'origine e le finalità dovrebbero essere ormai note. Ma fare un po' di "storia" non guasta. La festa dei vicini è una festa di origine francese che si sta diffondendo sempre più in moltissime città europee e anche in Italia. È stata lanciata nel 1999 a Parigi per estendersi poi a livello Europeo. Dal 2004 è diventata il primo appuntamento cittadino per rafforzare e favorire i rapporti di buon vicinato. Negli ultimi anni hanno aderito all'iniziativa anche paesi fuori dall'Europa, come Canada, Messico, Giappone, Australia, Nuova Zelanda e Stati Uniti. La Festa dei Vicini si avvia così a diventare un appuntamento mondiale. L'ambizione di questa manifestazione è molto semplice: sviluppare la convivialità, rafforzare i legami di prossimità e di solidarietà per lottare contro l'individualismo e l'isolamento e costruire un'Europa più vicina ai cittadini; più solidale e più fraterna.

Anche per l'edizione 2015 ACER metterà a disposizione la propria struttura organizzativa e darà il proprio sostegno con manifesti e gadgets. Stiamo però pensando anche ad alcune novità, con l'obiettivo di far aumentare la partecipazione degli assegnatari e per rendere le feste nei fabbricati aderenti sempre più belle e riuscite. Vi terremo informati su tutto, e definiremo al più presto anche la data esatta della FESTA DEI VICINI 2015, già prevista per il prossimo mese di settembre, con la speranza di poter godere della bella stagione. Intanto vi chiediamo di cominciare a pensarci e diamo i primi

Consigli per organizzare la vostra festa con successo

- Parlatene con i vostri vicini e coinvolgeteli nell'organizzazione: questo consiglio è il più importante e il più fondamentale di tutti, questa preparazione in comune è già parte della festa!
- Trovate un luogo adatto come ad esempio le parti comuni degli edifici: giardini, pianerottoli, cortili, strade private e prevedete una soluzione alternativa in caso di brutto tempo.

- Pensate al materiale che vi serve: tavoli, sedie, panche...
- Pensate anche al cibo e alle bevande, suddividendo i compiti per l'acquisto e la preparazione.
- Non dimenticate i bambini: preparate anche cibo adatto a loro come bevande senz'alcool, palloncini o altri giochi.
- Non esitate a fare conoscenza degli altri.
- Non siate spettatori ma attori della festa.
- Decorate il luogo di festa.
- Non è che il primo passo: la festa dei vicini rappresenta solo l'inizio per vivere in modo solidale il proprio vicinato.

ACER vi accompagnerà nell'intera organizzazione della festa!



la casa

mail: lacasa@acerferrara.it

DIRETTORE RESPONSABILE

Diego Carrara
COMITATO DI REDAZIONE
Doriana Sivieri
Luca Chiarini
Stefania Sitta

Progetto Grafico: ACER Ferrara
Stampa: SATE Ferrara

NUMERI UTILI:

SEGNALAZIONE GUASTI **800 732330**

SERVIZIO CLIENTI **0532 230377**

ORARI RICEVIMENTO:

Lunedì Mercoledì Venerdì **8.45 - 13.00**

Martedì **15.30 - 17.30**