la casa

Anno XXXVI° n. 98 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 301 /1982

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

APPROVATO IL BILANCIO DI PREVISIONE 2020

Il 17 dicembre la Conferenza degli Enti ha approvato il bilancio di previsione 2020, che chiude in pareggio, nel pieno rispetto di quanto previsto dallo Statuto e dal Regolamento di Amministrazione e Contabilità.

I dati più salienti:

Ricavi delle vendite e delle prestazioni previsti:

Euro 10. 820.150 di cui:

Euro 8.786.000 canoni e.r.p. (81%)

Euro 2.034.150 ricavi non e.r.p. (19%)

Si stimano maggiori ricavi rispetto al preventivo assestato 2019 di circa 185.000 € (+ 1,7%).

Non mancano alcune importanti preoccupazioni:

si mantiene piuttosto rilevante l'erosione dei canoni di locazione, specialmente da turnover negli alloggi;

le risorse disponibili non consentono di ripristinare l'intero stock di alloggi che si liberano per cessata locazione;

si rilevano sistematicamente esigenze di effettuare manutenzioni straordinarie per situazioni di pericolo o indifferibili, a scapito del recupero degli alloggi vuoti. Se non si riuscirà ad invertire questo trend, continuerà il fenomeno delle minori entrate da canoni e dei maggiori costi per alloggi vuoti (pagamento delle quote condominiali).

La previsione per il 2020 è proprio quella di recuperare un maggior numero di alloggi e reimmetterli nel circuito delle assegnazioni. Come? Impiegando le economie del 9° biennio della legge 457/78, sommate a quelle della legge 513/77 che la Regione ha reso disponibili, e il contributo che i Comuni hanno deciso di stanziare per il piano di manutenzione 2020-2022.

Un dato positivo riguarda i ricavi per attività diverse da quelle di e.r.p. che incrementano soprattutto per via dei corrispettivi tecnici per attività edilizia, dei compensi per la gestione dei patrimoni di terzi, grazie a "Le Corti di Medoro" di Ferrara, e grazie ad altre attività delegate dai Comuni ad Acer.

L'impegno è quello di garantire una 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.

Come negli anni precedenti, Acer Ferrara si impegna a lavorare con serietà e responsabilità per migliorare i servizi alla propria utenza e nell'interesse dei Comuni proprietari del patrimonio abitativo pubblico. Auguriamo a tutti i nostri utenti e ai nostri lettori serene festività ed un buon Anno Nuovo.

Il Presidente e Direttore
di Acer Ferrara

AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA

Risultato indagine soddisfazione cliente

Portierato sociale del Barco

Novità ISEE 2020

RISULTATI DELL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI ANNO 2019

Si è conclusa l'indagine di soddisfazione dei Clienti riferita al 2019, commissionata ad ERVET (ora ART-ER). Il rapporto completo è pubblicato sul sito aziendale, alla sezione "Amministrazione trasparente".

Ringraziamo sentitamente il campione di utenti che hanno risposto al questionario telefonico.

Sono stati confermati, in alcuni ambiti migliorati, i giudizi positivi sulla qualità dei servizi erogati da Acer, a conferma dell'impegno costante dell'Azienda Casa della Provincia di Ferrara nel soddisfare i bisogni e le esigenze dei propri utenti.

Questi risultati appaiono particolarmente significativi, perché se da un lato evidenziano gli ambiti di miglioramento che dobbiamo perseguire, dall'altro rappresentano una conferma che la strada intrapresa da tempo da Acer Ferrara, è quella apprezzata dagli utenti.

Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.200 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 18,4%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, in particolare la tempestività degli interventi manutentivi e l'efficacia degli stessi e, sebbene in misura minore, le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi oltre che la trasparenza e chiarezza dei servizi e la competenza e affidabilità del personale, in particolare 43 mancate risposte riguardano il servizio reso dall'Amministratore per mancanza di tale servizio.

Per una più immediata visualizzazione dei risultati si riporta di seguito un'elaborazione grafica che, per ogni singolo item, indica la percentuale di utenti che si sono dichiarati soddisfatti e insoddisfatti.

Come si può rilevare, la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari all'81,7%, mentre si colloca all'87,7% il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi. Diminuisce leggermente la soddisfazione riguardante gli indicatori riferiti agli spazi comuni: per quanto riguarda in particolare l'utilizzabilità e l'igiene di questi la percentuale di soddisfazione è pari al 75,4%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 76,7%.

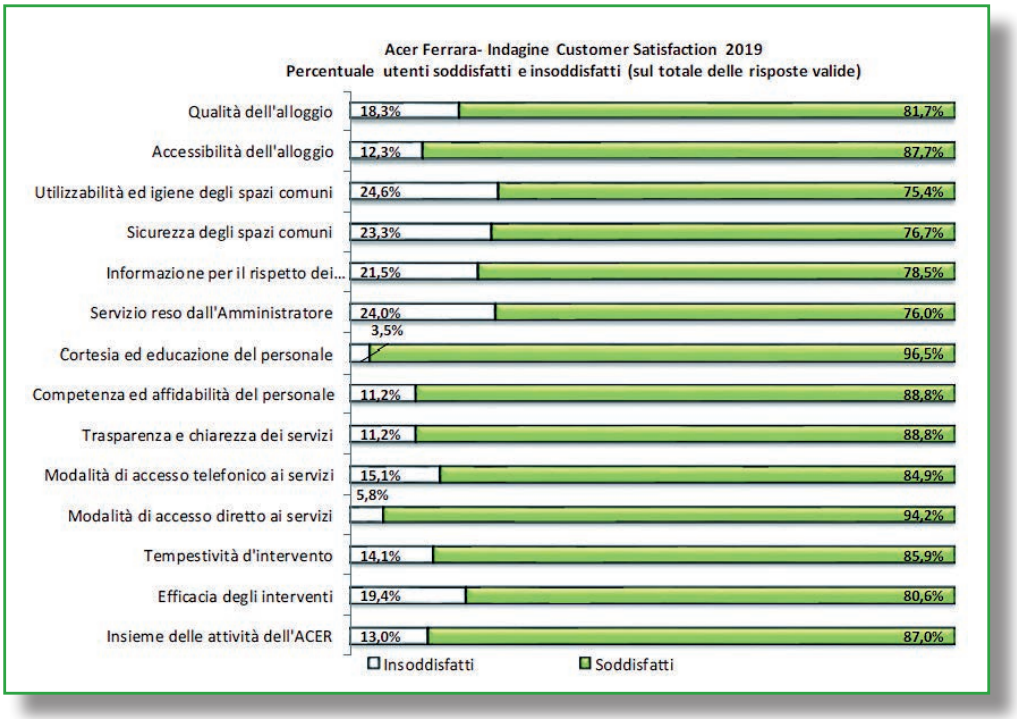
Gli utenti intervistati si esprimono positivamente circa l'informazione da parte di Acer per il rispetto dei regolamenti nel 78,5% dei casi; per quanto riguarda il servizio reso dall'Amministratore la percentuale di soddisfatti è sullo stesso livello, collocandosi al 76%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie il 96,5% di utenti sodisfatti. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è comunque inferiore, collocandosi all'88,8%.

Molto alta anche la soddisfazione per le modalità di accesso telefonico ai servizi, per i quali la percentuale di soddisfatti è pari rispettivamente all'84,9%, mentre si raggiunge il 94,2% per le modalità di accesso diretto ai servizi.

Per gli indicatori relativi alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione, si è rilevato il maggior numero di mancate risposte. Tra chi ha risposto, le percentuali di soddisfazione sono pari rispettivamente al 85,9% e all'80,6%.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività dell'ACER di Ferrara, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti molto alta, pari all'87%.



GLI SPORTELLI ACER SUL TERRITORIO NEL 2020

Al fine di migliorare i servizi messi a disposizione della cittadinanza, relativamente a pratiche che riguardano sia l'accesso alla casa popolare, sia quelle che si rendono necessarie nel corso della locazione, moltissimi Comuni hanno confermato anche per l'anno 2020 lo "Sportello Casa" presso la sede comunale, affidandone ad Acer la gestione

C'è pure qualche novità importante: ad Ostellato sarà attivo lo "Sportello Casa" l'ultimo venerdì del mese, e nei Comuni dell'Unione Terre e Fiumi (Copparo, Tresignana, Riva del Po) sarà possibile presentare le domande per il "bonus energia" presso gli sportelli già attivi.

Si tratta di un significativo impegno, sia per i Comuni che per ACER, per essere più vicini ai propri utenti, speriamo quindi che trovi apprezzamento e venga sfruttato al meglio.

RIPORTIAMO DI SEGUITO IL CALENDARIO:

LUNEDÌ

- **BERRA** dalle 9,00 alle 12,30
  c/o la sede Comunale al piano primo
- **CODIGORO** dalle 9,15 alle 13,15
  c/o la sede Comunale al piano terra
- **POGGIO RENATICO** (ogni 15 giorni)
  dalle 9,00 alle 12,30 c/o la sede Comunale

MARTEDÌ

- **COMACCHIO** dalle 9,00 alle 13,00
  c/o nuova sede temporanea a Portogaribaldi
- **JOLANDA** dalle 14,30 alle 17,30
  c/o la sede Comunale al piano terra
- **CENTO** dalle 9,00 alle 13,00
  c/o la sede Comunale Via O. Malagodi 12
- **GORO** (ogni 15 giorni) dalle 9,30 alle 12,30
  c/o la sede Comunale al piano terra

MERCOLEDÌ

- **RO** dalle 9,00 alle 12,30
  c/o la sede Comunale al piano terra
- **MESOLA** dalle 9,30 alle 12,30
  c/o la sede Comunale al piano terra

GIOVEDÌ

- **TRESIGALLO** dalle 9,30 alle 12,30
  c/o la sede Comunale al piano terra
- **FORMIGNANA** dalle 13,30 alle 16,30
  c/o sede Comunale entrata da via Vittoria 27
- **BONDENO** (ogni 15 giorni) dalle 9,00 alle 13,00
  presso URP del Comune
- **CENTO** dalle 9,00 alle 13,00
  c/o la sede Comunale Via O. Malagodi 12
- **COPPARO** dalle 15,00 alle 18,00
  sportello Bonus Energia c/o sede Comunale ufficio casa

VENERDÌ

- **COPPARO** dalle 9,00 alle 12,00
  c/o sede Comunale ufficio casa

ULTIMO VENERDÌ DEL MESE

- **OSTELLATO** dalle 9,15 alle 13,00
  c/o sede Comunale al piano primo

INOLTRE SI INFORMA CHE

l'UFFICIO del PORTIERATO SOCIALE al Barco da gennaio 2020 seguirà questi orari:

MARTEDÌ pomeriggio dalle ore **15** alle ore **17,30**
per laboratori, attività di socializzazione e mediazione sociale

GIOVEDÌ pomeriggio dalle ore **15** alle ore **17,30**
per laboratori, attività di socializzazione e mediazione sociale

VENERDÌ mattina dalle ore **9** alle ore **12** per informazioni e supporto nelle pratiche relative all'alloggio erp.

PORTIERATO SOCIALE DEL BARCO:
RESOCONTO DEGLI EVENTI 2019

Nel corso del 2019 si sono svolte presso il Portierato Sociale di via Bentivoglio 56 a Ferrara iniziative di socializzazione e ludiche riferite agli alloggi di edilizia residenziale pubblica, volte a creare una maggiore collaborazione tra assegnatari ed ente gestore, nonché a favorire rapporti di vicinato più sereni e solidali.

A partire dal mese di maggio, è iniziato lo **"scambio di abiti e libri"** per sensibilizzare all'importanza del recupero e riuso dei materiali e con lo scopo, non secondario, di stimolare e facilitare la conoscenza tra le persone del quartiere.

Il mese di giugno è stato dedicato ad una serie di **laboratori di pittura per ragazzi**, con la collaborazione di una maestra d'arte, che ha entusiasmato i residenti più giovani. Ad ottobre abbiamo celebrato la tradizionale **Festa dei nonni** con un pomeriggio ricco di racconti di storie passate in compagnia dei nonni del quartiere.

A dicembre abbiamo dato spazio alla creatività con i **laboratori natalizi** per comporre simpatici addobbi grazie al contributo di esperte di cucito e ricamo.

Un'altra iniziativa che i residenti hanno dimostrato di apprezzare è stata quella degli incontri formativi con **tecnici e personale qualificato di Acer**, durante i quali sono stati affrontati i temi del rispetto del regolamento d'uso negli alloggi di e.r.p., dell'importanza delle regole di buon vicinato, della cura dell'alloggio assegnato e del rispetto delle regole fondamentali di svolgimento delle assemblee di condominio. Tali incontri proseguiranno anche nel corso del 2020, pertanto tenetevi informati!

Presso il Portierato vengono inoltre diffuse anche le iniziative promosse dalle altre associazioni presenti nel quartiere, finalizzate all'integrazione sociale e alla valorizzazione degli spazi pubblici del quartiere, affinché questi diventino sempre più un luogo di aggregazione e crescita per tutti i residenti.

Il calendario delle proposte viene aggiornato settimanalmente.

Per maggiori informazioni potete recarvi di persona oppure telefonare al Portierato il martedì e il giovedì dalle 15.00 alle 17.30 e il venerdì dalle 09.00 alle 12.00 – Tel. 0532/461694.

Una dimora per tutti
ACER
20-9-2019

Quartiere in festa,
non importano
il colore della pelle
e la lingua,
siamo tutti fratelli,

siamo tutti fratelli,
qualche ora
in allegra compagnia
che da luce
agli occhi e al cuore.

Eridano Battaglioli

I PRIMI 100 ANNI DELL'ISTITUTO AUTONOMO CASE POPOLARI ACER FERRARA

Nel 2020 l'Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara (ACER), già Istituto Autonomo della provincia di Ferrara (IACP di Ferrara), festeggerà il primo centenario dalla sua fondazione e celebrerà la ricorrenza con eventi e pubblicazioni. Esattamente il 30 settembre 1920, infatti, veniva approvato il primo Statuto, dando il via alla gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica a favore delle famiglie meno abbienti.

Le attività dell'Istituto, dapprima concentrate soltanto sul comune capoluogo di Ferrara, furono man mano estese a tutta la Provincia. Durante e dopo il secondo conflitto mondiale lo IACP ha contribuito alla ricostruzione e a far fronte al bisogno delle persone di riavere una casa e ha disegnato quartieri oggi storici (pensiamo, ad esempio, al villaggio degli operai della zona industriale del Barco).

Gli anni '70 e '80 furono un periodo di grande operosità, durante i quali emerse l'idea dell'intervento di manutenzione organica: ovvero una riqualificazione di alloggi e di interi fabbricati non fine a se stessa, ma che tenesse conto dell'ambiente circostante, della comunità residente le cui esigenze andavano mutando, nonché di una qualità dell'abitare strettamente connessa alla riorganizzazione urbana.

Proprio all'inizio degli anni '70 la sede IACP si trasferisce dove si trova oggi e si inaugura una nuova stagione di interventi di costruzione in proprio (vedi il complesso edilizio del quartiere Giardino di cui la sede di Corso Vittorio Veneto 7 fa parte) e di interventi di recupero di ampie zone e quartieri (si pensi al Barco, a Via Spina...).

Nel 2001, con la soppressione da parte della Regione degli IACP, nasce l'Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara così come la conosciamo oggi. Da allora non sono diminuite le sfide: se, da una parte, continua la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica dei Comuni, dall'altra Acer è intervenuta e interviene profondamente nel modo di vivere e vedere la città. Il tessuto urbano si rinnova grazie a interventi edilizi, ma non solo: la rigenerazione di aree degradate va di pari passo con le iniziative di coesione sociale. Le Corti di Medoro nella zona dell'ex Palaspecchi ed il Portierato Sociale del Barco offrono due esempi di come, da un lato, le nuove tecnologie in sintonia coi principi dell'economia circolare permettano di ridefinire positivamente il volto di una zona della città; e, dall'altro, di come tutto ciò non sia possibile senza l'ascolto ed il coinvolgimento attivo delle persone che abitano e vivono questi luoghi.

Acer Ferrara si muove in questa direzione di innovazione e solidarietà, affinché il "Servizio abitativo", ormai centenario, sia al passo con questi tempi sempre più tecnologici e si rinnovi in base ai bisogni veri e mutevoli della comunità.

NOVITÀ ISEE 2020: NUOVA DISCIPLINA

A partire dal mese di Gennaio 2020 entreranno in vigore le modifiche alla disciplina sull'attestazione ISEE introdotte dal legislatore nel corso dell'anno 2019.

Tali modifiche riguardano, principalmente, la validità dell'attestazione, il calcolo della medesima e i requisiti per poter accedere all'attestazione ISEE corrente.

Vediamo, quindi, nel dettaglio che cosa cambia per l'attestazione ISEE 2020:

- **Scadenza e validità dell'ISEE:** dal 01/01/2020, e per gli anni a seguire, le attestazioni ISEE avranno validità dal giorno in cui sono state presentate fino al 31 dicembre dello stesso anno solare. Dunque, la scadenza dell'attestazione ISEE 2020 sarà fissata al 31/12/2020, a prescindere dalla data di rilascio dell'attestazione;
- **Periodo di riferimento per il calcolo dell'ISEE 2020:** fino ad ora, per l'elaborazione dell'attestazione ISEE, si sono presi in considerazione i redditi dei due anni precedenti alla presentazione della DSU ed il patrimonio al 31 dicembre dell'anno precedente (ad esempio, per il 2019, si è fatto riferimento ai redditi percepiti nell'anno 2017 ed al patrimonio al 31/12/2018). Dal prossimo anno, per effetto delle modifiche introdotte, cambierà questo meccanismo e verranno presi in considerazione sia i redditi che il patrimonio riferiti ai due anni precedenti. Quindi, ai fini dell'attestazione ISEE 2020, si farà riferimento ai redditi percepiti nell'anno 2018 ed al patrimonio al 31/12/2018;
- **ISEE precompilato:** a partire dal prossimo anno sarà disponibile l'ISEE precompilato, ovvero saranno reperiti automaticamente dall'INPS, ed inseriti nella DSU (dichiarazione sostitutiva unica), i dati relativi ai redditi e al patrimonio mobiliare ed immobiliare. L'accesso all'ISEE precompilata è possibile per tutti coloro che abbiano, nel periodo 2015-2018, presentato almeno un'attestazione ISEE valida;
- **Requisiti e validità dell'ISEE corrente (cioè riferita a redditi e patrimonio dell'anno in corso):** la validità dell'ISEE corrente passerà dagli attuali 2 mesi, ai 6 mesi e varieranno anche i requisiti per poterla richiedere. Fino ad oggi, infatti, era necessario che fossero presenti entrambi questi requisiti: 1) che si fosse verificata una perdita della fonte di reddito 2) e che fosse tale da provocare un calo di almeno il 25% del reddito. I citati requisiti diventeranno alternativi, dunque si potrà accedere all'ISEE corrente se uno dei componenti del nucleo familiare ha perso la propria fonte di reddito oppure se vi è stato un calo del reddito familiare superiore al 25%.

AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA

2020

Gennaio

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Febbraio

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8

Marzo

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

Aprile

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

Maggio

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
27	28	29	30	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

Giugno

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12

Luglio

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
29	30	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

Agosto

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31	1	2	3	4	5	6

Settembre

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
31	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11

Ottobre

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
28	29	30	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Novembre

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	1	2	3	4	5	6

Dicembre

lu	ma	me	gi	ve	sa	do
30	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10

UN DRONE AL SERVIZIO DEL PATRIMONIO DI E.R.P.

L'utilizzo dei SAPR (Sistemi Aeromobili a Pilotaggio Remoto), comunemente noti come Droni, consente oggi di monitorare lo stato di degrado delle strutture, delle infrastrutture e degli immobili in generale in modo più efficace, economico e preciso. Questo ci permette quindi di valutare eventuali danni e problematiche che si manifestano nei manufatti, soprattutto se situati in luoghi difficilmente ispezionabili per morfologia del sito e localizzazione.

Grazie infatti alla fotocamera ad alta risoluzione di cui sono dotati, si ottengono foto e video dalla cui elaborazione vengono derivati dati utili per rappresentare lo stato di fatto degli oggetti su cui è necessario attuare interventi manutentivi.

Acer Ferrara, nell'ottica di rimanere sempre al passo con le più innovative tecniche e tecnologie utili al mantenimento ed alla gestione del patrimonio immobiliare affidatole, ha deciso di ottenere la qualifica di operatore abilitato SAPR, legalmente riconosciuto da ENAC (Ente Nazionale Aviazione Civile).

Al tal fine, 3 dipendenti dell'Azienda hanno partecipato al corso di formazione per piloti di SAPR, superando il previsto esame di fine corso ed ottenendo così l'"Attestato di Pilota APR". Al contempo l'Azienda si è dotata di un moderno Drone Dji Mavic 2 Zoom che, per le proprie caratteristiche (trasportabilità, fotocamera HD con zoom ottico 2x, completa dotazione di dispositivi di sicurezza anti impatto), è stato ritenuto il più idoneo per le missioni che verranno effettuate.

Ad oggi si stanno effettuando i primi voli sperimentali e con l'inizio del nuovo anno verrà attivata una più diffusa campagna di ispezioni.

IMPORTANTI NOVITÀ SULLA MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Acer Ferrara ha deciso di cambiare il programma informatico gestionale di cui si avvale quotidianamente per la propria attività. L'obiettivo è migliorare i processi di lavoro dei vari uffici aziendali, a vantaggio degli utenti. Si rende quindi necessario da parte nostra effettuare alcune operazioni, molte delle quali non avranno alcun riflesso sulla bollettazione mensile.

Due sono le principali novità che ci preme comunicare:

1) **nella fattura di febbraio 2020** saranno addebitati **gli eventuali interessi** dovuti su fatture scadute e non pagate entro il 30 giugno 2019. A seguire ogni mese saranno addebitati gli interessi (di ritardato pagamento e su fatture scadute e non pagate), **ovviamente solo se dovuti.**
2) **solo per coloro che hanno in corso una dilazione di pagamento**, non sarà più recapitato un bollettino specifico per pagare la rata, perché da gennaio 2020 nella stessa bolletta- fattura mensile sarà inclusa anche la rata di dilazione, comprensiva di interessi.

Ci auguriamo che queste novità incontrino il vostro gradimento, essendo pensate per semplificare la vostra gestione dei pagamenti e snellire le procedure aziendali.

I nostri uffici (Sportello Clienti; Centralino; Servizio Clienti telefonico) sono a disposizione per eventuali chiarimenti.

DIFFICOLTÀ NEI PAGAMENTI RELATIVI ALLA CASA

Ricordiamo l'importanza di pagare puntualmente l'affitto e le spese accessorie, che vengono bollettate ogni mese, per non accumulare somme difficilmente recuperabili.
Nel bollettino che ricevete a casa, c'è scritto se la vostra situazione contabile è regolare o meno.
Qualora esistano difficoltà nei pagamenti, **non esitate a contattare i nostri uffici per trattare insieme la situazione**.
Chi ha trascurato il problema, si è trovato inevitabilmente a ricevere un provvedimento di decadenza dall'assegnazione. Dall'inizio dell'anno, sono stati portati in **esecuzione 50 sfratti**, molti dei quali proprio a causa di una elevata morosità.
Sono state una sessantina inoltre le posizioni di **morosità segnalate ai Comuni** per l'avvio del procedimento di decadenza, proprio a causa del mancato riscontro ai vari tentativi di contatto degli uffici di Acer e alle varie diffide di pagamento.
Il nostro consiglio è sempre quello di affrontare fin dall'inizio la difficoltà nei pagamenti, eventualmente attivando una dilazione a rate sostenibili, anziché interrompere del tutto i versamenti.
Nel corso del 2019, ad esempio, sono state concesse oltre 400 dilazioni di pagamento, mentre i piani di rientro attivi anche da anni precedenti sono circa 750.
È anche importante utilizzare i bollettini di pagamento prestampati che vi spediamo, anziché bollettini compilati a mano, per facilitare le operazioni di incasso e rendere più chiaro l'estratto conto del vostro alloggio.
Coloro che possiedono i requisiti, possono anche ottenere una riduzione delle bollette individuali per utenze domestiche, presentando agli appositi sportelli comunali la domanda *per il bonus energia*.

la casa

mail: lacasa@acerferrara.it

DIRETTORE RESPONSABILE
Diego Carrara
COMITATO DI REDAZIONE
Angela Molossi
Serena Rosa
Francesca Murati Malaguti
Progetto Grafico: ACER Ferrara
Stampa: Grafiche Baroncini

NUMERI UTILI:

- SEGNALAZIONE GUASTI **800 732330**
- SERVIZIO CLIENTI **0532 230377**

ORARIO RICEVIMENTO: Lunedì Mercoledì Venerdì **8.45 - 13.00** - Martedì **15.30 - 17.30**