AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA
FERRARA

LA CASA: Istruzioni per l'uso

Oltre a qualche consiglio per proteggere l'ambiente e risparmiare soldi

INDICE:

- PRESENTAZIONE… pag. 3
- COSE DA FARE SUBITO pag. 4
- È IMPORTANTE SAPERE CHE… pag. 5
- E SE… pag. 9
- I CONSIGLI DELLA COCCINELLA E DELLA FORMICA pag. 10

Realizzazione a cura dell'Area Comunicazione - Servizio Clienti ACER FERRARA. Ed. Anno 2020

Perché questo libretto?
A cosa serve?

Oggi, finalmente, hai ricevuto le chiavi della nuova casa.

È sicuramente un momento importante per te e per la tua famiglia.

ACER ha fatto il possibile per metterti a disposizione un appartamento sicuro e decoroso, ora tocca a te prenderlo in consegna e mantenerlo con la cura del buon padre di famiglia.

Il nostro operatore dello Sportello Clienti ti ha fatto firmare il contratto e ti ha dato tutte le informazioni necessarie per abitare l'appartamento, oltre a quelle che servono per iniziare, e poi tenere correttamente i rapporti con l'ACER.

Forse l'emozione del momento non ti ha permesso di seguire e ricordare le molte istruzioni ricevute.

Abbiamo quindi pensato di consegnarti questo libretto che, proprio come dice il titolo, raccoglie le ***"Istruzioni per l'uso"****, riassumendo tutte le cose importanti da sapere e da fare, quando si ottiene l'assegnazione della casa popolare.*

Se poi ti rimangono ugualmente dei dubbi o delle domande, niente paura, nell'ultima pagina ci sono i numeri per parlare con lo Sportello Clienti e gli orari di apertura per il pubblico, ed anche il numero verde in caso ci siano problemi di manutenzione.

Per finire in bellezza, leggi le pagine della Coccinella e della Formica che contengono consigli utili per l'ambiente e per l'economia domestica.

LA DIREZIONE

COSE DA FARE SUBITO

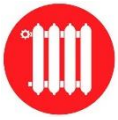
ALLACCIAMENTI AI SERVIZI

(luce, gas, acqua)

Chiedi gli allacciamenti ai servizi. Sono di solito la luce, il gas ed anche l'acqua, **se non c'è un contatore in comune con gli altri inquilini.**

Per fare gli allacciamenti servono i numeri dei contatori e i dati catastali che trovi nei documenti che ti abbiamo consegnato. Ricorda che le spese per gli allacci sono a carico utente ed anche l'eventuale spesa per la fornitura del contatore, se assente

ATTIVAZIONE CALDAIA



(se il riscaldamento è autonomo)

telefona al nostro *NUMERO VERDE* **800 732330** per la prima accensione della caldaia.

Il numero verde è gratuito anche da cellulare e riceverai un appuntamento.

La prima accensione è *GRATUITA*, quindi la nostra Ditta non ti chiederà soldi e, oltre alla pulizia e prova dei fumi, eseguirà tutti i lavori necessari per far funzionare bene la caldaia.

NON ACCENDERE, PER NESSUN MOTIVO, LA CALDAIA DA SOLO. ASPETTA CHE VENGA LA NOSTRA DITTA!

VERIFICA IMPIANTI E STATO DELL'APPARTAMENTO

Dopo che hai fatto l'allacciamento ai servizi, controlla che gli impianti funzionino bene *(se interruttori e prese si attivano, se i termosifoni scaldano, se l'antenna TV è collegata)* e verifica che in generale lo stato dell'appartamento corrisponda a ciò che è scritto sul verbale di consegna che hai firmato.

Se trovi dei problemi, li devi segnalare **ENTRO TRENTA GIORNI** con le modalità indicate nel **Verbale di Consegna**.

Se necessario, fai un elenco, in modo da fare un'unica segnalazione. **Passati 30 giorni, si darà per scontato che lo stato dell'alloggio corrisponda al verbale di consegna.**

Tieni presente, però, che non saranno prese in carico segnalazioni che non riguardino difetti di funzionamento degli impianti o anomalie rispetto al verbale di consegna. Ad esempio: se l'antenna TV è collegata, ma hai difficoltà a ricevere un certo canale, non è ACER che deve intervenire.

Altro esempio: se gli infissi sono datati ma funzionanti, la segnalazione non serve, perché in fase di recupero manutentivo è già stato valutato il rispetto dello standard adottato dall'Azienda.

TRASLOCO

Organizza al più presto il trasloco. Hai trenta giorni di tempo per trasferirti nella casa popolare e per cambiare la residenza.
Se, per motivi gravi, non riesci ad occupare l'appartamento in un mese, devi farlo presente al Comune che ti deve autorizzare la proroga.

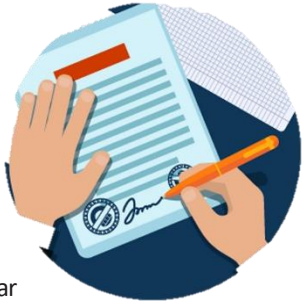
QUOTE CONDOMINIALI

(se nel fabbricato c'è l'Amministratore)

Lo Sportello Clienti ti ha dato il numero di telefono ed il nome dell'Amministratore. Contattalo per presentarti e per farti spiegare quanto, e con quali modalità, devi pagare per le spese condominiali (pulizia scale, luce scale, espurgo pozzi neri, ascensore ecc…).

Non dimenticarti di contattare l'Amministratore, perché il pagamento di queste spese è importante allo stesso modo che pagare l'affitto.

È importante sapere che ...



- **IL CONTRATTO DI AFFITTO**

Una volta firmato, il contratto di affitto, per legge, deve essere trasmesso all'Ufficio del Registro e deve essere pagata una tassa. Questa tassa la paga metà l'ACER e metà l'inquilino. Sul contratto vanno anche applicate delle marche da bollo, il cui costo è a totale carico dell'inquilino. L'ACER provvede a far registrare il contratto, poi ti spedirà a casa la ricevuta di avvenuta registrazione.

La copia del contratto ti sarà data al momento della consegna chiavi: leggilo attentamente, perché ci sono scritte molte cose che devi sapere per essere in regola ed evitare problemi durante la locazione. **Ricordati anche di conservarlo con cura**, insieme alla ricevuta di registrazione, **perché potrà servire in futuro**.

- **IL CANONE DI AFFITTO**

La disciplina dei canoni di locazione è stabilita dalla Regione ER, che demanda ai singoli Comuni la definizione di specifici parametri tramite regolamenti. In fase di consegna chiavi e sottoscrizione del contratto hai ricevuto un PROSPETTO di CALCOLO del canone di affitto.
Guardalo con attenzione per capire i meccanismi applicati, che tengono conto del valore ISEE e delle caratteristiche oggettive dell'alloggio assegnato.

- **LA BOLLETTA**

Tutti i mesi l'ACER manda tramite posta la bolletta-fattura per pagare il canone di affitto e le spese dovute dall'inquilino. Nelle prime bollette ci sono le spese del contratto *(marche da bollo, tassa di registro e deposito cauzionale, se dovuto)*. L'elenco delle varie spese è indicato nella fattura che arriva a casa insieme al bollettino; puoi controllarlo con facilità. **La bolletta si paga in Posta o in Banca**. Se il pagamento viene fatto presso uno sportello della BPER di Ferrara, non ci sono costi aggiuntivi per commissioni bancarie.

- **DOMICILIAZIONE BANCARIA**

Se hai un conto corrente in banca, o presso Poste Italiane, puoi chiedere la "domiciliazione bancaria". Questo ti permette di pagare l'affitto senza muoverti da casa, senza fare code e senza rischiare di dimenticarti. Devi solo presentarti in Acer e sottoscrivere il nuovo mandato SDD Core (che sostituisce i precedenti moduli "RID"). Con una semplice firma, avrai le bollette pagate con puntualità e senza problemi.

- **MOROSITÀ**

È indispensabile essere puntuale nei pagamenti sia dell'affitto che delle spese condominiali. Dopo soli tre mesi di ritardo, ACER può segnalare la morosità al Comune per l'avvio della procedura di decadenza, che fa maturare altre spese e può portare allo sfratto. **In caso di momentanea difficoltà nei pagamenti, è meglio farlo presente all'ACER, e concordare le modalità di rientro del debito con un nostro operatore.**

- **CHI PUÒ ABITARE NELL'APPARTAMENTO**

Nell'appartamento può abitare la famiglia che ha avuto l'assegnazione. Se, col tempo, si verificano delle variazioni, occorre comunicarlo all'ACER. Per "variazione" si intende quando il numero degli occupanti cambia, perché entra o esce qualche componente. **Ogni variazione comporta la necessità di presentare una nuova attestazione Ise/Isee.** Se chi entra è un cittadino straniero, deve essere in regola con il permesso di soggiorno. La casa non può essere sovraffollata, cioè non possono abitarci più persone di quanto la superficie permetta, secondo i parametri fissati dal Regolamento Comunale.

- **OSPITI**

E' consentito accogliere ospiti, che possono fermarsi per brevi periodi. **Nel caso l'ospitalità sia superiore a 3 mesi, deve essere comunicato all'ACER e sarà addebitata una quota mensile.** Bisogna però sempre evitare il sovraffollamento ed usare rispetto per non disturbare gli altri inquilini. Se ci sono dei servizi in comune, per esempio l'acqua, bisognerà pagare anche i consumi dovuti alla presenza degli ospiti.

- **COME TENERE L'APPARTAMENTO**

Gli inquilini dell'ACER hanno l'obbligo di tenere l'appartamento con cura, in ordine e pulito. **Non puoi fare modifiche, anche di miglioramento nella casa, senza prima chiedere l'autorizzazione.**

Ad esempio se devi installare la parabola o il condizionatore, serve il permesso dell'ACER. Tutti i danni che arrechi nell'alloggio (per esempio se intasi gli scarichi buttando oggetti vari) ti saranno addebitati. Quando lascerai l'appartamento, deve essere riconsegnato senza danneggiamenti, così come ti è stato consegnato oggi.

- **COSA FARE SE SI VERIFICA QUALCHE GUASTO IN CASA**

Se si tratta di piccoli lavori (per esempio si rompe la corda della tapparella, o un rubinetto gocciola) devi chiamare una ditta a tua scelta per fare la riparazione e pagare l'intervento a tue spese. Se invece si tratta di un lavoro importante (per esempio sostituire un pezzo, o addirittura tutta la caldaia) devi chiedere l'intervento dell'ACER, telefonando al **NUMERO VERDE 800 732330**

Chiamare il numero verde è l'unico modo per avere lavori di manutenzione a spese dell'ACER. Non è possibile far fare dei lavori in casa e poi chiedere il rimborso.

Per chiarire bene quali lavori spettano all'inquilino e quali all'ACER, leggi il Regolamento per la ripartizione degli oneri, che è contenuto nel Regolamento del Contratto, che ti abbiamo consegnato.

- **REDDITI**

Tutti gli anni l'ACER chiede ai propri inquilini di produrre la nuova attestazione ISE/ISEE, che serve per calcolare l'affitto. È un preciso obbligo e, se non lo rispetti, vai incontro a seri problemi (applicazione di un affitto maggiorato ed anche la perdita della casa).

- **COME COMPORTARSI CON GLI ALTRI INQUILINI**

Devi fare attenzione a non disturbare. Usa sempre la massima cortesia e rispetto nei confronti dei vicini. Gli spazi comuni sono di tutti, quindi non devono essere ingombrati, nemmeno per poco tempo, con materiali o mezzi di tua proprietà.

Tutti gli obblighi e divieti che gli assegnatari delle case popolari devono seguire sono contenuti nel **"Regolamento d'uso"**. Cercalo nel Regolamento del contratto, leggilo attentamente e rispettalo con scrupolo.

Le segnalazioni di eventuali violazioni commesse dai vicini di casa, affinché possano essere prese in carico da ACER, devono essere fatte per iscritto e firmate da più nuclei familiari a testimonianza del disagio subito.

Se possiedi **cani o gatti**, attieniti alle regole per una corretta gestione degli animali in condominio. Se hai qualche dubbio o problema, puoi rivolgerti all'OIPA, Sezione di Ferrara (cell.**377.708.54.58** dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 18.00, e-mail: **ferrara@oipa.org**)

- **L'AGENTE ACCERTATORE**

Se dovessi ricevere la visita dell'Agente Accertatore dell'ACER, ricordati che **hai l'obbligo di consentirgli l'accesso all'alloggio per le verifiche del caso**. Il rifiuto dell'assegnatario a consentire tali accessi comporta l'avvio del procedimento di decadenza (leggiti bene gli art. 14 e 3 del Regolamento di assegnazione e del contratto).

ED INFINE RICORDATI CHE...

Oltre all'appartamento, devi prenderti cura anche delle parti comuni. Le scale, l'androne, il cortile, il giardino ecc... sono affidati alla gestione di chi abita nel fabbricato. La gestione delle spese e dei servizi comuni può essere fatta da un Amministratore professionista, dalla stessa ACER o da un inquilino residente.

Ci sono delle spese da pagare perché il fabbricato sia tenuto in modo decoroso. Anche tu devi partecipare. Di solito queste spese riguardano la pulizia delle scale e dei pozzi neri, la luce delle scale e il taglio dell'erba se c'è un giardino. In certi palazzi si aggiungono quelle per l'ascensore ed anche il riscaldamento e l'acqua, se c'è un contatore unico. Sono le cosiddette "spese per servizi" o "quote condominiali".

Chiedi all'Amministratore o al Presidente dell'Autogestione quali sono le spese da pagare e come fare i pagamenti. A volte, per risparmiare, gli inquilini decidono di fare da soli a turno la pulizia delle scale. In questo caso, anche tu dovrai rispettare i turni stabiliti e fare le pulizie. Partecipa sempre alle riunioni (assemblea) che l'Amministratore o il Presidente dell'Autogestione convoca; è l'occasione per dire la tua opinione, per conoscere e farti conoscere dai tuoi vicini di casa, e per contribuire alla vita condominiale.

E SE ...

Se hai bisogno di **INFORMAZIONI, CHIARIMENTI**, o se devi **COMUNICARE** qualcosa all'**ACER**:

- Il numero di telefono del **SERVIZIO CLIENTI** è **0532-230377**
- Il numero di telefono del **CENTRALINO** è **0532-230311**: ti saranno proposte varie opzioni per parlare con l'ufficio competente.
- Il numero di **FAX** è **0532-207854**

Gli **ORARI DI APERTURA** al pubblico sono:
- AL MATTINO
Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 8,45 alle ore 13,00
- AL POMERIGGIO
Martedì dalle ore 15,30 alle ore 17,30.
- Giovedì - CHIUSO
L'accesso al pubblico è regolamentato attraverso la distribuzione di numeri progressivi: massimo 30 al mattino e massimo 15 al pomeriggio.

Se devi **SEGNALARE UN GUASTO** telefona al **NUMERO VERDE 800 732330**
ATTIVO DAL LUNEDI' AL VENERDI'
Dalle Ore 8.45 Alle 13.00.
Martedì e Giovedì Pomeriggio anche dalle ore 15.00 alle 18.00
NEI GIORNI FESTIVI E FUORI DAGLI ORARI INDICATI È ATTIVO UN SERVIZIO DI REPERIBILITÀ PER INTERVENTI IN CASO DI PERICOLO.

Altre notizie utili le puoi trovare sul sito: **www.acerferrara.it**

SERVIZIO CLIENTI:

Responsabile: Dott.ssa Angela Molossi
E-mail: ufficioclienti@acerferrara.it
PEC: clienti@acerferrara.legalmail.it

MANUTENZIONE ALLOGGI:

Responsabile Servizio: Arch. Marco Cenacchi
E-mail: marco.cenacchi@acerferrara.it

Responsabile addetto alla Manutenzione: Geom. Massimo Pulvirenti
E-mail: massimo.pulvirenti@acerferrara.it

INSERTO UTILE PER PROTEGGERE L'AMBIENTE RISPARMIANDO SOLDI

LA COCCINELLA E LA FORMICA TI DANNO CONSIGLI PER L'AMBIENTE E PER L'ECONOMIA DOMESTICA.

La COCCINELLA

1. Preferisci prodotti con poco imballaggio, costano meno e si smaltiscono più facilmente.

2. Preferisci prodotti formato famiglia. Sono più convenienti dei monodose e producono meno imballaggio.

3. Preferisci prodotti con imballaggio in materiale riciclato o biodegradabile.

4. Se puoi, acquista affettati, formaggi e carne al banco, per evitare leconfezioni in polistirolo di difficile smaltimento. Anche per frutta e verdura, meglio quella venduta a peso anziché quella in contenitori di plastica e polistirolo.

5. Non abusare di detersivi perché inquinano e costano tanto. Riscopri i metodi delle nonne, ad es: lava i vetri con acqua e aceto caldo.

6. Per fare la spesa usa le borse di tela. Se proprio non lo puoi evitare, riutilizza i sacchetti di plastica più volte, prima di buttarli.

7. Non abusare di prodotti "usa e getta". Sono pratici ma hanno un alto impatto ambientale.

8. Meglio il vetro che le lattine. Può essere riutilizzato più volte e per alcuni prodotti è possibile usufruire del servizio del vuoto a rendere.

9. Bevi l'acqua del rubinetto. E' controllata e di buona qualità. Costa meno e si risparmiano enormi quantità di bottiglie in plastica da smaltire.

E per i rifiuti che restano?

- Fai la raccolta differenziata dei rifiuti. Predisponi in casa i raccoglitori per separare i vari tipi di rifiuto, che andranno svuotati negli appositi contenitori presenti in strada o nel condominio;
- Smaltisci correttamente l'olio usato. Se il tuo Comune non prevede questo tipo di raccolta differenziata, mettilo in una bottiglia e gettalo nei rifiuti, ma non buttarlo negli scarichi perché è molto inquinante
- Pile e farmaci scaduti vanno conferiti negli appositi punti raccolta. Presso supermercati e farmacie si trovano sempre i contenitori in cui lasciarli.

- Se hai oggetti ingombranti (mobili, materassi, poltrone ecc…) o inquinanti (televisori, telefonini, batterie, vernici ecc…), chiedi informazioni all'Azienda che smaltisce i rifiuti nel tuo Comune. Hanno numeri verdi gratuiti e spesso anche il servizio di ritiro è gratis.

La FORMICA

Come risparmiare luce, gas e acqua

ELETTRODOMESTICI

Forno

- Spegni il forno prima della fine della cottura. Il calore residuo può completare la cottura risparmiando energia. Il forno a gas è più efficiente ed ecologico di quello elettrico.

Frigorifero

- Posizionalo lontano da fonti di calore.
- Regola il termostato in posizione intermedia.
- Non introdurre cibi caldi o eccessivamente protetti da involucri.

Condizionatore

- Usalo sempre con porte e finestre chiuse. Regolalo a temperatura di 3-4 gradi in meno rispetto a quella esterna. Utilizza la funzione deumidificatore o la funzione "economy" se il modello la prevede.
- Meglio scegliere i modelli con pompa di calore, che rinfrescano la casa d'estate e possono riscaldare la casa soprattutto nella mezza stagione.
- In alternativa al condizionatore puoi usare ventilatori a pale applicati al soffitto.

Televisore, stereo, videoregistratore, computer, stampante

- Evita lo stand-by, e spegnili sempre dopo l'uso. La TV in stand-by consuma dai 4 ai 12 W all'ora. In un anno diventano dai 30 ai 90 KW sprecati!
- Prediligi la stampante a getto d'inchiostro, che consuma da 5 a 10 volte meno energia elettrica di quelle laser, e che possa stampare fronte e retro, così si riduce del 50% il consumo della carta.

Lavatrice

- Utilizzala sempre a pieno carico. Non eccedere con le quantità di detersivo.

Lavastoviglie

- Collegala all'acqua calda della linea idrica di casa. Tutti i modelli hanno la predisposizione. Evita gli sprechi di detersivo e usa programmi di lavaggio breve ogni volta che puoi. Pulendo prima sommariamente i piatti con un tovagliolino, avrai ugualmente buoni risultati.

ALTRI ACCORGIMENTI PER RIDURRE I CONSUMI DI ENERGIA

- Man mano che sostituisci gli elettrodomestici, scegli quelli ad alta efficienza. Un elettrodomestico di classe B consuma più del doppio di uno in classe A++.
- Usa spesso la pentola a pressione, che riduce i tempi di cottura e preserva le vitamine ed i sali minerali degli alimenti.
- Utilizza tegami che abbiano dimensioni maggiori degli anelli di cottura.
- Utilizza lampade a basso consumo energetico. Le lampade fluorescenti sono più efficienti. Durano di più e consumano meno, quindi il loro maggior costo rispetto a quelle ad incandescenzasi ammortizza rapidamente.
- Evita di installare lampadari con molte luci: una lampada da 100 watt fornisce la stessa illuminazione di 6 da 25, ma consuma il 50% in meno dell'energia.
- Esegui puntualmente la manutenzione della caldaia autonoma per mantenerla in buona efficienza.
- Regola la temperatura dell'acqua sanitaria a 50°. Una temperatura superiore è inutile poiché saresti costretto a miscelare l'acqua calda con quella fredda mentre ti lavi.
- Inserisci un foglio di materiale isolante, termo riflettente, atossico e ignifugo tra il muro ed i termosifoni. Costa pochi euro e permette di aumentare almeno del 5% l'efficienza di ogni calorifero.
- Non coprire i termosifoni con mobili e tende.
- Per evitare gli spifferi nei serramenti puoi acquistare con una spesa modica apposite guarnizioni da applicare a porte e finestre.

- Se l'alloggio è fornito da una centrale termica (riscaldamento centralizzato) segui bene le istruzioni relative al termostato di casa che non deve essere puntato oltre i 20°, per evitare sprechi e bollette salate.
- Inserendo un riduttore di flusso, facilmente reperibile e con costi minimi, su rubinetti e docce puoi ridurre fino al 40% il consumo perché miscela acqua e aria.
- Preferisci la doccia al bagno in vasca (se hai la vasca).
- Chiudi il rubinetto mentre ti lavi i denti.
- Per lavare l'auto usa un secchio invece dell'acqua corrente.

ACER FERRARA, LA COCCINELLA E LA FORMICA TI AUGURANO

UNA BUONA PERMANENZA NELLA TUA NUOVA CASA

A CHI MI RIVOLGO SE...

Problema	A chi rivolgersi
PERDITE ACQUA O GAS	PRONTO INTERVENTO ACER, NUMERO VERDE 800-732330
RISCALDAMENTO AUTONOMO	• MANUTENTORE DI FIDUCIA DELL'INQUILINO • SE IL GUASTO E' A CARICO DI ACER, NUMERO VERDE 800-732330
RISCALDAMENTO CENTRALIZZATO	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
ANTENNA TV SINGOLA	ELETTRICISTA DI FIDUCIA DELL'INQUILINO
ANTENNA TV CENTRALIZZATA	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
PORTONE CONDOMINIALE CITOFONI O CAMPANELLI LUCI SCALA O GIARDINO	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • PRESIDENTE DI AUTOGESTIONE DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
INVASIONE BLATTE, SCARAFAGGI, INSETTI, TOPI	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • PRESIDENTE DI AUTOGESTIONE DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
POTATURE SIEPI E ARBUSTI	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • PRESIDENTE DI AUTOGESTIONE DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
TINTEGGIO ALLOGGIO	DITTA DI FIDUCIA DELL'INQUILINO

- PARABOLE TV ABUSIVE - MOBILI ABBANDONATI IN PARTI COMUNI - AUTO ABBANDONATE IN CORTILE	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377
TINTEGGIO SCALE E INGRESSI	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • PRESIDENTE DI AUTOGESTIONE DOVE PRESENTE
VETRI E FINESTRE	VETRAIO DI FIDUCIA DELL'INQUILINO
CASSETTA WC O RUBINETTI	IDRAULICO DI FIDUCIA DELL'INQUILINO
PROBLEMI DI CONVIVENZA	• AMMINISTRATORE DI CONDOMINIO DOVE PRESENTE • PRESIDENTE DI AUTOGESTIONE DOVE PRESENTE • SERVIZIO CLIENTI DI ACER, 0532/230377

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 del 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 dell' acquisizione della residenza nell'alloggio erp, da parte del nuovo componente	Risposta all'istanza **entro 60 giorni** dal ricevimento, con adeguamento del 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 del 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 alla 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 del canone dal mese successivo alla richiesta 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 chiavi dell'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

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 dell'interessato alla locazione	Risposta **entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta sulla disponibilità del locale richiesto**
Stipula contratto di 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 (*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)*, 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 (*intesi come violazione da parte di ACER allo standard manutentivo di recupero alloggi deliberato dal CdA)*, 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 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/i richiesto/i , in caso di reclamo fondato.

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