



Carta dei Servizi

Appendice

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 successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune | Convocazione per stipula contratto entro 15 giorni in caso di alloggi pronti |
| 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 mese di Gennaio anno successivo |
| 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 richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta |

Standard di erogazione dei Servizi

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 finalita' assistenziali e per un periodo di almeno 4 anni | A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza del nuovo componente. | Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta |
| Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti | A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione ISE-ISEE e previa verifica anagrafica | Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta |
| Coabitazione (sino a revisione dei Regolamenti comunali, ammessa solo per persone che prestano assistenza a componenti del nucleo a seguito di regolare contratto di lavoro) | A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro | Risposta alla richiesta entro 60 giorni |
| 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 alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta |
| (*) Cambio Alloggio | A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario | Aggiornamento periodico della graduatoria "cambio alloggio" |
| Disdetta e restituzione 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

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

| 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 2 ore dalla segnalazione telefonica |
| Manutenzione urgente | A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario | Sopralluogo - Intervento entro 36 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 rescissione del contratto di locazione | Sopralluogo - ed esecuzione intervento entro 60 giorni dalla consegna chiavi da parte dell'assegnatario e dopo valutazione dell'investimento |

SERVIZI AGLI ASSEGNATARI 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 interessato alla locazione | Risposta entro 90 giorni sulla disponibilità del locale |
| Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo | Stipula contratto con locatario presso la sede ACER successivamente l'istruttoria della pratica | Convocazione e firma del contratto di locazione entro 30 giorni |

RECLAMI

| | | |
|------------------|---|--|
| Gestione Reclami | I reclami possono essere presentati per inosservanza da parte di ACER, dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo momento | Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite lettera in caso di reclamo fondato;tramite telefono in caso di reclamo non fondato |
|------------------|---|--|

Standard di erogazione dei Servizi

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

MANUTENZIONE ALLOGGI :

Call Center Numero Verde - 800732330

Responsabile Servizio: Ing. Massimo Cazzola

mail: massimo.cazzola@acerferrara.it

Responsabile addetto alla Manutenzione: Geom. Massimo Pulvirenti

mail: massimo.pulvirenti@acerferrara.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

LUNEDÌ Dalle 8,:45 alle 13

MERCOLEDÌ Dalle 8:45 alle 13

VENERDÌ Dalle 8:45 alle13

MARTEDÌ Dalle 15:30 alle 17

GIOVEDÌ Chiuso

Sito web: www.acerferrara.it



**AZIENDA
CASA
EMILIA
ROMAGNA**