

la casa

Anno XXX° n. 83 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 30 /1982

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

L'editoriale

Questo numero del nostro Giornalino ci offre, per il secondo anno consecutivo, l'occasione di fare a tutti voi gli auguri per le prossime festività e per un Felice Anno nuovo; allo stesso tempo è l'occasione di fare un bilancio sommario della nostra attività del 2014 e di anticiparvi quella per il 2015.

L'anno che si sta per concludere è stato rilevante per le attività legate alla ricostruzione del dopo terremoto, attività queste che per la loro complessità e a causa di qualche lungaggine burocratica di troppo, sono ancora in corso, ma che contiamo di concludere entro il 2015. Il totale degli alloggi Erp colpiti dal sisma è stato di 406 su tutto il territorio provinciale, con un danno stimato di oltre 5 milioni di euro, di cui Acer anticipa circa 2,5 milioni di Euro, che verranno rimborsati a fine lavori.

Il 2014 è stato un anno impegnativo anche perché ha dovuto fare i conti con la riforma della legge Regionale 24/2001, che è quella che disciplina la materia degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica; molte di tali modifiche sono ancora in corso di recepimento da parte dei Comuni e delle Acer della nostra Regione. Ci saranno riflessi sui vari regolamenti comunali di assegnazione e di gestione degli alloggi popolari, e sarà nostro impegno, dopo una attenta validazione da parte del Tavolo Territoriale di concertazione, informare tutti i nostri clienti attraverso specifiche comunicazioni.

Le modifiche introdotte nella legge regionale poc'anzi citata,

segue a pag 2



**AZIENDA
CASA
EMILIA
ROMAGNA**

**Editoriale
Bilancio**

**Nome modalità
Ricevim. SP. clienti**

**Occupazioni
Abusive**

rafforzano peraltro il ruolo delle Acer in qualità di gestori del patrimonio pubblico dei Comuni e introducono, ad esempio, strumenti per un più efficace controllo sullo stato del patrimonio e sul rispetto dei regolamenti degli immobili interamente in locazione. Viene inoltre riconosciuta l'attività di mediazione sociale quale attività necessaria per attenuare o risolvere i conflitti di convivenza, quindi un percorso non più facoltativo, ma uno strumento istituzionale che i Comuni possono affidare ad Acer.

Nel corso del 2014 sono stati completati e consegnati 13 alloggi nuovi alloggi a Mesola, del così detto Palazzo Remy, frutto del recupero di un antico caseggiato che risale al 1700, e che oggi accoglie alloggi di qualità paragonabile a quella del libero mercato. Tutto questo grazie ad un bando pubblico (PRU) cui il Comune aveva partecipato, vincendolo, garantendosi così risorse pubbliche regionali e nazionali per aumentare l'offerta di alloggi di edilizia popolare.

Le previsioni del bilancio 2015 ci suggeriscono un arresto dell'andamento negativo dei canoni di locazione e quindi la possibilità di contare su un fatturato in linea con quello degli anni precedenti, il che significa poter mantenere sostanzialmente invariata la quota di risorse da dedicare alla manutenzione del patrimonio erp, che rappresenta oltre il 51% delle entrate da canoni.

Tuttavia l'elemento più importante per il 2015 è quello del rinnovo delle Convenzioni con i Comuni della nostra Provincia per la gestione del patrimonio di erp.

Nella sua nuova formulazione, la Convenzione contiene numerosi servizi aggiuntivi che la nostra Azienda ha sviluppato e che ci consentiranno di rendere ancora più sinergico il rapporto tra Acer e le Amministrazioni locali.

I controlli sui tutti i redditi degli assegnatari di alloggi erp, a partire dal 2008, sono stati poi l'altro elemento di grande novità del 2014, che ha comportato un lavoro intenso da parte dell'Azienda, destinato a proseguire anche nel 2015. Questo per far sì che le dichiarazioni ise/isee che ci vengono fornite siano veritiere e per assicurare alla collettività che chi abita un alloggio popolare paghi un canone rapportato alla reale situazione reddituale della suo nucleo familiare.

Abbiamo potuto verificare, per ora, che elusione ed evasione sono stati contenuti all'interno del 5% della popolazione ERP della nostra Provincia, un dato soddisfacente che testimonia la tenuta della legalità nei comportamenti quotidiani dei nostri utenti.

Qualche mese fa il Governo si era impegnato a stanziare risorse per il 2015 sulle politiche abitative per finanziare la cosiddetta "morosità incolpevole", che nel paese è in costante aumento; oltre a ciò vi era l'impegno a finanziare, con circa 450 milioni di euro la manutenzione del patrimonio ERP dell'intero paese. Di questa seconda parte delle promesse del governo abbiamo perso le tracce; ci piacerebbe, come dono sotto l'albero di Natale, ritrovarle, con le relative risorse nel 2015.

Auguri a tutti per un sereno 2015.

COMPETENZE AMMINISTRATIVE

DA GENNAIO 2015 SI AGGIORNANO LE COMPETENZE AMMINISTRATIVE

Per la definizione di talune pratiche di natura gestionale, ACER applica delle competenze amministrative, la cui entità era stata fissata oltre dieci anni fa. Si è reso necessario provvedere ad un adeguamento delle stesse, a fronte delle nuove e sempre più richieste tipologie di istruttoria, e per esigenze di obiettiva economicità cui va improntata l'azione amministrativa dell'Ente.

Le nuove competenze amministrative andranno in vigore dal 1° Gennaio 2015.

Alcuni esempi: la trasmissione della seconda copia del contratto di locazione, della seconda copia del prospetto di calcolo del canone o la ristampa dell'autocertificazione, sarà soggetta al pagamento delle competenze amministrative. Invitiamo quindi gli assegnatari a conservare gli originali con diligenza, richiedendo copie solo in caso di effettiva necessità.

RINNOVO CONVENZIONI CON I COMUNI

Il 31/12/2014 scadranno le convenzioni di durata quinquennale, stipulate tra ACER FERRARA e Comuni della Provincia per la gestione del patrimonio di edilizia pubblica. Giova infatti ricordare che gli alloggi e.r.p. sono di proprietà dei Comuni in cui si trovano, e che i Comuni delegano ad ACER la gestione attraverso, appunto, una convenzione di durata predefinita. Le attività istituzionali da garantire sono state indicate dalla Regione Emilia-Romagna, così come anche il massimale del compenso mese/alloggio che le ACER possono richiedere. La nostra Azienda applica il compenso tra i più bassi della Regione, e questo, insieme al rapporto di fiducia che si è instaurato nel tempo, ha portato i Comuni a confermare il mandato ad ogni scadenza. Il rinnovo delle convenzioni sarà l'occasione per recepire alcuni elementi di novità, introdotti dalla normativa di settore, o anche solo suggeriti dalle esigenze degli stessi Comuni, sempre più chiamati ad affrontare sfide complesse, a fronte di bisogni crescenti del territorio. In vista della scadenza delle convenzioni, ACER ha offerto ai Comuni di inserire, accanto alle attività consolidate (quali ad es.: manutenzione, recupero alloggi vuoti, locazioni, gestione morosità, lega-

lità, gestione condominiale...) anche il potenziamento di alcune attività già garantite da alcuni anni (quali la mediazione sociale e dei conflitti, che ha avuto un esplicito riconoscimento nella recente modifica della L.R. n. 24/2001), oltre ad attività non contemplate in precedenza (quali ad es. : controllo massivo dell'attestazioni ise/isee, valorizzazione del patrimonio comunale, nuove modalità di accesso ai servizi nei Comuni, condivisione in tempo reale di informazioni gestionali). Questo però comporta per l'Azienda la necessità di investire in risorse umane e nella loro formazione, e di stanziare le risorse economiche necessarie. Si è quindi proposto ai Comuni di allungare la durata delle convenzioni a 10 anni (5 anni+5, con verifica intermedia circa l'andamento della gestione), così da permettere di pianificare nel medio periodo le risorse e gli investimenti. La Conferenza degli Enti, a cui partecipano tutti i Comuni della Provincia, ha espresso il proprio parere favorevole. Si tratta ora di perfezionare gli atti necessari. E' un risultato che conferma il ruolo di ACER come soggetto fondamentale nelle politiche abitative del territorio, e riconosce la qualità dei servizi resi a favore dei Comuni committenti e degli inquilini utenti.

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 sui quali intervenire con una stima dei danni di € 2.815.000,00= mentre per gli alloggi di e.r.p. classificati con danno "E" erano 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. 94 alloggi si è in attesa di approvazione dei progetti da parte della Regione Emilia-Romagna
- 2) per n. 231 alloggi sono stati approvati i progetti della Regione; di questi:
 - a) per n. 9 alloggi i lavori sono da appaltare
 - b) per n. 112 alloggi sono stati aggiudicati i lavori che sono in corso o avviato l'iter per l'inizio dei lavori
 - c) per n. 111 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. 20 alloggi sono in corso i lavori
 - b) per n. 8 alloggi sono stati aggiudicati i lavori
 - c) per n. 15 alloggi sono da appaltare i lavori.

Consegna chiavi alloggi “Palazzo Remy” a Mesola

ACER Ferrara ha consegnato il 06/11/14, alla presenza del Sindaco e dei rappresentanti del Comune 15 nuovi alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica nel Comune di Mesola, finanziati con il “Programma di Riqualificazione Urbana per Alloggi a Canone Sostenibile” (PRUACS), di cui l’Azienda ha coordinato la realizzazione.

Gli appartamenti sono stati **assegnati** alle famiglie sulla base della graduatoria generale dei richiedenti l’assegnazione di alloggi ERP nel Comune di Mesola, e sulla base di graduatorie speciali (giovani coppie - adulto con figli a carico - single) estrapolate dalla graduatoria stessa.

I 15 alloggi sono stati ottenuti attraverso la ristrutturazione integrale del settecentesco fabbricato comunemente denominato “Palazzo Remy”, antico magazzino di granaglie, che sorge lungo il corso del Canal Bianco.

Il fabbricato si sviluppa su **tre piani fuori terra** e gli alloggi, cinque per piano, sono così dimensionati:

6 alloggi con una camera da letto, di 42 mq. di superficie netta

9 alloggi con due camere da letto, di 55 mq. circa di superficie netta.

Gli spazi esterni, sempre oggetto di intervento di riqualificazione, sono comuni ed ospitano 15 posti auto esclusivi oltre al manufatto della Centrale Termica.

I lavori hanno avuto inizio nel mese di maggio del 2012 e hanno trovato conclusione nel mese di ottobre 2014, con la realizzazione delle ultime opere di urbanizzazione relative alla nuova condotta fognaria a servizio degli edifici insistenti lungo la via Pomposa.

L’intervento di restauro del fabbricato ha permesso di raggiungere alcuni importanti risultati: l’adeguamento igienico-funzionale delle unità abitative, la riconfigurazione del sistema strutturale dell’edificio ora rispondente alle Norme Tecniche per le Costruzioni (NTC 2008) vigenti, la riqualificazione energetica del fabbricato tramite azioni sulle sue componenti passive (isolamenti) ed attive (impianti).

Per l’intervento erano disponibili risorse pari ad **Euro 1.464.208,52, di provenienza Statale Regionale e Comunale**; di cui **Euro 1.112.632,21** per soli lavori.





POESIA DI NATALE

NATALE di Henry van Dike

Siete disposti a dimenticare quel che avete fatto per gli Altri
e a ricordare quel che gli altri hanno fatto per Voi?
A ignorare quel che il mondo vi deve
e a pensare a cio' che voi dovete al mondo?

A mettere i vostri diritti in fondo al quadro,
i vostri doveri nel mezzo
e la possibilità di fare un po' di più del vostro
dovere in primo piano?

Ad accorgervi che i vostri simili esistono come voi,
e a cercare di guardare dietro i volti per vedere il cuore ?
A capire che probabilmente la sola ragione
della vostra esistenza non e'
cio' che voi avrete dalla Vita,
ma ciò che darete alla Vita?

A non lamentarvi per come va' l'universo
e a cercare intorno a voi
un luogo in cui potrete seminare
qualche granello di Felicità?
Siete disposti a fare queste cose
sia pure per un giorno solo?

Allora per voi Natale durerà per tutto l'anno.



NOVITÀ: da gennaio 2015 cambiano le modalità di ricevimento allo Sportello Clienti

Negli ultimi due anni si è registrato un notevole incremento delle persone che si recano allo Sportello Clienti. Nel 2013 l'afflusso è stato di circa il 35% di utenti in più rispetto al 2012, e nel 2014 la percentuale è in ulteriore crescita. Si è anche rilevata una modifica delle abitudini, per cui le persone si concentrano ad inizio e fine mattina, ed il martedì pomeriggio. Se a questo si aggiunge che ogni cliente in genere rappresenta più di una problematica, e necessita quindi di tempi di ascolto non brevissimi, è facile capire che di frequente i tempi di attesa sono piuttosto lunghi. Questo genera malumore tra le persone in coda, e sono pervenuti anche alcuni reclami formali. L'Azienda tiene in modo particolare a non far scadere la qualità del servizio reso dallo Sportello Clienti, che ha sempre avuto alti livelli di gradimento presso l'utenza nelle indagini di "customer satisfaction". Si è quindi valutato quali fossero i provvedimenti più opportuni e sostenibili da adottare per riportare i tempi di attesa entro termini accettabili. Si è quindi deciso di regolamentare gli accessi attraverso il contingentamento del numero di persone da ricevere giornalmente. A partire dal prossimo mese di gennaio, e per almeno un semestre, esploreremo questa nuova modalità. Ecco come funzionerà.

LUNEDI' - MERCOLEDI' e VENERDI'

a partire dalle ore 8.15, sarà possibile ritirare il numero per accedere allo sportello, fino ad un massimo di 30 persone.

L'orario di ricevimento sarà come di consueto dalle 8.45 alle 13.00 e gli utenti saranno ricevuti secondo il numero d'ordine progressivo.

MARTEDI'

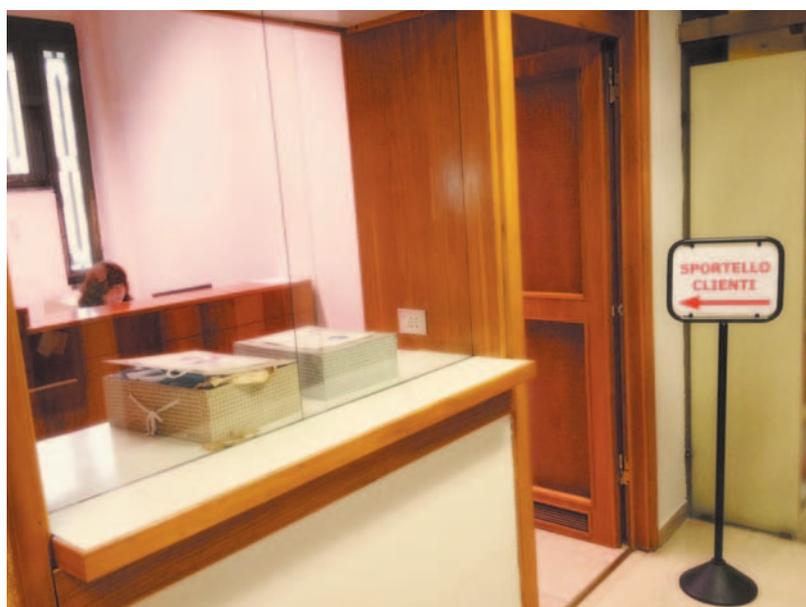
a partire dalle 15.15 sarà possibile ritirare il numero per accedere allo sportello, fino ad un massimo di 15 persone.

L'orario di ricevimento sarà dalle 15.30 alle 17.30 (mezz'ora in più rispetto all'orario attuale) e gli utenti saranno ricevuti secondo il numero d'ordine progressivo.

A fine giugno faremo le valutazioni sui risultati della sperimentazione. Se saranno quelli auspicati, i provvedimenti diventeranno definitivi. Diversamente, si riconsidererà tutto l'impianto e si vedrà cos'altro mettere in campo per evitare code e lamenti.

In previsione delle prossime festività, formuliamo i nostri migliori auguri.

Fto La Direzione



OCCUPAZIONI ABUSIVE

Un tema molto attuale, che è stato ampiamente dibattuto sui media, è il fenomeno delle occupazioni abusive.

Un problema che spaventa, segno di un disagio sociale crescente, che corre di pari passo con la difficoltà economica in cui versa il paese.

Secondo le notizie date dalle reti televisive e dai giornali, che riguardano grandi città come Milano, Roma e Napoli, il fenomeno appare estremamente diffuso e ormai fuori controllo, sia da parte delle istituzioni, che da parte delle Forze dell'Ordine.

Per quanto riguarda il territorio ferrarese, lo scenario è invece assai differente, in quanto le occupazioni abusive sono avvenimenti del tutto eccezionali.

Questo è dovuto certamente alle proporzioni ridotte del patrimonio di edilizia pubblica, rispetto a quello delle città metropolitane.

Ma è anche frutto di precise scelte dei Comuni, e di una gestione puntuale da parte di ACER. Innanzitutto la situazione degli alloggi vuoti è perfettamente conosciuta.

Quando gli appartamenti si liberano, nel giro di qualche mese vengono ristrutturati e riassegnati ai cittadini in graduatoria. I tempi si allungano solo se gli alloggi sono inseriti in fabbricati soggetti a ristrutturazione, o se richiedono lavori particolarmente onerosi, per i quali è necessario accantonare risorse specifiche.

Si è verificato, in particolare in qualche palazzina da ristrutturare nel quartiere Barco a Ferrara, che persone senza fissa dimora si siano introdotte negli appartamenti.

Ma, grazie alla sinergia tra cittadini che prontamente hanno segnalato il problema, ACER che è intervenuta sul posto e le Forze dell'Ordine che hanno garantito il proprio supporto, le occupazioni abusive sono state sventate quasi in tempo reale.

In alcune altre situazioni è stato necessario attivare specifiche azioni legali, per allontanare gli oc-

cupanti e rientrare in possesso dell'appartamento.

E' servito un po' più di tempo e di impegno, ma il risultato è comunque stato raggiunto.

Per perseguire le occupazioni abusive, come per altri ambiti, non servono leggi speciali, basta applicare quelle che ci sono.

Crediamo che sia importante affermare il principio della legalità nella gestione delle case popolari, poiché furbizie ed abusi di pochi danneggiano le molte persone che seguono le regole.

Di qui la scelta intrapresa da tempo dall'Azienda: i controlli massivi sui documenti reddituali, che hanno portato ad individuare e sanzionare gli evasori, gli sfratti per coloro che non pagano quanto dovuto pur avendo fonti di entrata o che non occupano regolarmente l'appartamento assegnato, e, appunto, l'attività necessaria per sventare e disincentivare le occupazioni senza titolo e abusive.

In questo lavoro, non semplice, anche gli inquilini possono dare una mano, segnalando le situazioni problematiche o di irregolarità.

Non esitate quindi a contattarci se vedete "movimenti strani", perché non si tratta di delazione, ma di affermare un principio di legalità, che è elemento fondante della società civile.



LETTERE ALLA DIREZIONE

1) Sono un assegnatario di un alloggio popolare di Ferrara, volevo sapere come mi devo comportare in quanto la mia caldaia, ormai vecchia di 10 anni, ogni tanto va in blocco.

Gentile Cliente, ritorniamo con piacere su un tema di grande interesse e di particolare attualità, visto che ormai l'inverno e' iniziato.

Per prima cosa, ricordiamo a lei ma a tutti i nostri lettori che la caldaia autonoma va pulita ogni anno da un tecnico di fiducia, il quale la informerà anche della periodicità di legge per la prova dei fumi.

Tale manutenzione ordinaria periodica è fondamentale per la resa della caldaia, per la sua conservazione e per non incorrere in sanzioni.

In occasione della pulizia, il tecnico di fiducia le potrà dire quale è il problema della sua caldaia, e a seconda dei casi, lei dovrà comportarsi diversamente.

Proviamo a spiegarci meglio:

- *se occorre sostituire qualche piccolo componente (ad es. la membrana), dovrà provvedere lei a sue spese, come prevede il Regolamento di ripartizione degli oneri.*
- *se invece serve un intervento più grosso (ad es. la sostituzione della pompa o della valvola a tre vie), lei dovrà contattare il Numero verde gratuito per segnalare l'intervento.*

Un tecnico incaricato da Acer si presenterà a casa sua e farà i lavori necessari con oneri a carico dell'Azienda.

- *se addirittura il suo tecnico di fiducia attesta che la caldaia deve essere sostituita, lei dovrà sempre chiamare il Numero verde gratuito per fare la segnalazione.*

Un tecnico incaricato da Acer si presenterà a casa sua e farà l'intervento necessario.

In caso di sostituzione della caldaia, se come nel suo caso, la locazione dura da oltre 5 anni, è previsto un contributo del 20% che sarà addebitato in bolletta-fattura.

In caso di dubbi o incertezze, prima di qualsiasi intervento è meglio rivolgersi al numero verde gratuito.

NUMERI UTILI:

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

ORARI RICEVIMENTO:

Lunedì Mercoledì Venerdì **8.45 - 13.00**
Martedì **15.30 - 17.30**

la casa

mail: lacasa@acerferrara.it

DIRETTORE RESPONSABILE

Diego Carrara

COMITATO DI REDAZIONE

Doriana Sivieri

Luca Chiarini

Stefania Sitta

Progetto Grafico: ACER Ferrara

Stampa: Grafiche Baroncini