

la casa

Anno XXX° n. 80 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 30 /1982

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

Questo numero del nostro giornalino ci dà l'occasione di fare a tutti voi gli auguri di un Buon Natale e di un Felice Anno nuovo, e contemporaneamente di fare un bilancio sommario della nostra attività del 2013 e di anticiparvi quella per il 2014.

L'anno che si sta per concludere è stato, per Acer, particolarmente impegnativo e complesso sia per le vicende giudiziarie che hanno coinvolto 3 dei nostri ex dipendenti, sia per le numerose attività ancora legate alla ricostruzione del dopo terremoto.

Partendo proprio da questa seconda considerazione, vogliamo ribadire il nostro massimo impegno per la ricostruzione post-sisma, che culminerà nel 2014 con l'anticipazione, da parte di ACER, del 50% delle spese previste (pari a oltre 5 milioni di euro), e cioè di 2,5 milioni di euro. Queste somme ci verranno rimborsate dalla Regione alla fine dell'anno prossimo ma, ad oggi, il nostro bilancio oltre agli interventi manutentivi e ai lavori di recupero alloggi, si è fatto carico anche di questi ingenti costi aggiuntivi.

Nel corso del 2013 sono stati consegnati i 76 nuovi alloggi nel quartiere Barco a Ferrara e altri 9 alloggi di nuova costruzione a Bondeno in via Torricelli. Si è così incrementato il parco alloggi ERP della nostra Provincia di 85 unità, un numero importante, ma ancora largamente insufficiente per far fronte ad una domanda di edilizia residenziale pubblica che supera, abbondantemente, le 2000 unità. La forte carenza di risorse pubbliche non consente, per ora, di immaginare nuove costruzioni ERP per i prossimi

segue a pag 2

l'editoriale



**AZIENDA
CASA
EMILIA
ROMAGNA**

Controlli sui
REDDITI

NOVITA' nel
pronto intervento

Il nuovo
NUMERO VERDE



Editoriale del Presidente di ACER Ferrara Daniele Palombo

anni e sarà necessario allora, come stiamo già facendo, massimizzare l'attività di recupero degli alloggi che si rendono disponibili per il turn over degli inquilini o che sono rimasti vuoti per alti costi di recupero.

Oltre a ciò, Acer continuerà nella diversificazione delle attività di servizio che hanno comportato, e comporteranno, nuove proposte di collaborazione ai Comuni e ad altri soggetti istituzionali, quali, ad esempio, l'Università di Ferrara. La nuova gestione dello Studentato di via Puntinati a Ferrara va in questa direzione e qualifica il ruolo di Acer nei confronti dell'Università, contribuendo allo sviluppo di Ferrara quale città universitaria.

Per il 2014 vogliamo, inoltre, rafforzare la presenza di Acer sul territorio Provinciale attraverso alcuni importanti servizi: l'Agenzia Provinciale per la casa, la gestione dei fabbricati in locazione, l'attività di mediazione sociale, nonché l'attività di progettazione urbanistica a favore dei Comuni, che ha prodotto fino ad ora risultati interessanti e non scontati, come a Bondeno, Mirabello, Cento e Comacchio. In questo complesso lavoro quotidiano, sempre più diversificato e svolto in un settore dove il disagio sociale tende sempre più ad acuirsi, riteniamo che qualche

sbavatura e qualche ritardo possano essere ammessi, a fronte di risultati inequivocabilmente positivi, come abbiamo cercato di dimostrare in occasione della presentazione, ai Comuni e alla Provincia, del Bilancio di Previsione 2014.

Crediamo che questa sia la migliore risposta che Acer possa dare, per mantenere alta la fiducia dei nostri referenti istituzionali e dei nostri utenti, soprattutto dopo le vicende delicate di carattere penale, che hanno visto il coinvolgimento di tre nostri dipendenti. Abbiamo voluto, da subito, fugare ogni dubbio sulle eventuali responsabilità dell'Azienda, avviando il procedimento disciplinare che si è concluso con il licenziamento dei tre dipendenti, costituendoci parte civile nei procedimenti penali in corso, richiedendo al contempo importanti risarcimenti per i danni subiti.

In questo senso siamo stati riconosciuti come parte lesa, conseguendo i risarcimenti che ci erano dovuti.

Si tratta pertanto di continuare ad operare al meglio, dimostrando che Acer Ferrara rimane un'azienda pubblica sana, trasparente e in grado di valorizzare al meglio l'importate patrimonio pubblico in gestione.

Comunicato Stampa

2 Novembre 2013 - Comunicato stampa del Consiglio di Amministrazione di Acer Ferrara in merito alle indagini in corso di polizia giudiziaria

In merito alle vicende giudiziarie del maggio scorso che hanno visto il coinvolgimento di tre dipendenti di ACER Ferrara l'azienda comunica quanto segue:

A seguito della conclusione dell'udienza preliminare del 30 ottobre 2013, 2 dei 3 imputati hanno definito il procedimento penale mediante patteggiamento della pena; il procedimento giudiziario si è pertanto concluso con il riconoscimento della responsabilità penale dei due ex dipendenti Acer (Rivelli e Sinigaglia) per tutti i reati loro contestati, dipendenti che, come detto, hanno richiesto il patteggiamento.

Per il terzo indagato vi è stato il rinvio a giudizio con il processo che si terrà nel febbraio 2014 ove l'Ente si è già costituita parte civile.

Già in precedenza Acer aveva tempestivamente risolto il rapporto di lavoro per giusta causa con i 3 lavoratori dopo averli sentiti a difesa ed avere svolto il procedimento disciplinare.

L'azienda ha fondatamente proceduto alla risoluzione del rapporto di lavoro per fatti aventi grave rilevanza disciplinare così come previsto dalla normativa contrattuale e dallo statuto aziendale, senza attendere le decisioni in materia del giudice penale.

Acer Ferrara costituitasi parte civile nei confronti dei 3 imputati, ha revocato tale costituzione solo nei confronti

di Sinigaglia e Rivelli, dopo la sottoscrizione tra le parti di un accordo in sede sindacale in data 28.10.2013 che prevede il risarcimento da parte di questi due ex dipendenti del danno patrimoniale e non patrimoniale causato all'azienda, risarcimento che Acer ha accettato esclusivamente in acconto e con l'invio degli atti penali e disciplinari alla Corte dei Conti per la valutazione della sussistenza di danno ulteriore.

Acer Ferrara, infatti, nell'accettare le somme esclusivamente in acconto per il danno patrimoniale e non patrimoniale subito, si è riservata di esperire ogni ulteriore azione giudiziaria, anche esecutiva, rivolta ad ottenere il pagamento a saldo di tutti i danni subiti e subendi per i fatti oggetto del procedimento penale che vede coinvolti gli ex dipendenti.

In continuità con quanto già espresso all'inizio dell'indagine, e cioè fiducia nella magistratura e nell'operato dei propri dipendenti, si è dimostrato il comportamento dell'azienda che ha operato con legittimità e trasparenza.

Un percorso chiaro, che, nel rispetto del diritto dei singoli, consente oggi all'azienda di poter proseguire il proprio lavoro nella massima trasparenza e correttezza soprattutto nei confronti dei propri utenti e dei propri riferimenti istituzionali, Comuni e Provincia di Ferrara.

Consegnate le chiavi di 76 alloggi **AL BARCO**

Consegnate le chiavi agli assegnatari dei 76 nuovi alloggi al Barco

Il bel complesso di Barco, di cui già si è raccontato diffusamente nel numero 78 del nostro giornalino, è finalmente diventato “la casa” di molte famiglie. Lo scorso 3 ottobre, infatti, il Sindaco di Ferrara Tiziano Tagliani, insieme al Presidente dell’ACER Ferrara Daniele Palombo e ad altre autorità cittadine, ha consegnato le chiavi ai nuovi inquilini. Per molti è stato il raggiungimento di un obiettivo a lungo atteso, il punto di arrivo dopo molte difficoltà. Si sono viste lacrime e sorrisi, in un clima di complessiva serenità. L’alloggio popolare, oggi forse più che in passato, rappresenta una certezza su cui fondare il futuro di una famiglia. In questo caso con il valore aggiunto dato da appartamenti in “classe A”, garanzia di confort ed efficienza energetica. Approfittando della circostanza pressoché unica di dover assegnare in contemporanea 76 alloggi, il Comune ha deciso di sperimentare il cosiddetto “mix sociale”. Pur nel rispetto rigoroso della graduatoria, c’è stata molta attenzione nell’individuare i futuri inquilini, cercando di non creare ghetti e di favorire condizioni che aiutino a prevenire la conflittualità. In questa ottica il Comune ha destinato anche 11 alloggi ai richiedenti la mobilità, inseriti nella specifica graduatoria. 1 alloggio piccolo per handicap, 8 medi e due grandi sono andati quindi ad assegnatari che per motivi di salute o di vita, avevano necessità di cambiare casa. Al ritiro delle chiavi questo “mix” era visibile ad occhio. Bastava guardarsi attorno per vedere la gamma completa di tutte le tipologie famigliari; dai nuclei giovani con bimbi piccoli, italiane e non, agli anziani soli ed ai single. Per favorire il processo di integrazione tra gli abitanti dei 76 alloggi, ma anche dei nuovi arrivati con il quartiere, ACER Ferrara ha già messo in atto alcune fasi dell’annunciato progetto di accompagnamento all’inquilinato. Nel mese di settembre si sono tenuti due momenti di incontro/formazione con i nuovi assegnatari. Nella prima giornata, si sono illustrati il contratto di affitto ed i Regolamenti vigenti nell’edilizia pubblica. Ci si è poi soffermati sulle modalità per individuare “LE 10 REGOLE D’ORO” che formeranno la base della buona convivenza nel fabbricato. Infine, i tecnici ACER, che hanno curato la progettazione e la realizzazione del complesso edilizio, hanno illustrato, con l’ausilio di slides, la dotazione impiantistica e tutto ciò che bisogna sapere per il corretto utilizzo dell’appartamento e dei servizi comuni. È stato consegnato anche un apposito libretto, che potrà servire quale prontuario in caso di dubbi sulle tecnologie disponibili ed il loro impiego. Nella seconda giornata, si è svolta l’assemblea per la costituzione



dell’autogestione e la nomina di ACER quale gestore dei servizi comuni. Sono stati anche nominati i referenti di fabbricato, che fungeranno da trait d’union tra i residenti e l’Azienda, e viceversa. Per finire, sono state espletate le formalità amministrative per la sottoscrizione dei contratti d’affitto.

Altro momento importante per aiutare gli inquilini a familiarizzare con il nuovo contesto abitativo, c’è stato il 3 ottobre dopo il ritiro delle chiavi, quando sono stati accompagnati a visitare i locali comuni del fabbricato la centrale termica e le dotazioni impiantistiche al servizio del complesso.

La prossima fase del progetto, vedrà operatori ACER incontrare casa per casa tutte le 76 famiglie, per cogliere dalla viva voce degli interessati impressioni, dubbi, problemi. Altre iniziative sono allo studio per il 2014 per promuovere una comunità che rispetta gli individui ed il luogo in cui vive.



Novità nel servizio di **PRONTO INTERVENTO**

Da gennaio 2014 interverrà qualche cambiamento nel servizio di pronto intervento manutentivo sul patrimonio gestito da Acer, a Ferrara e Provincia. Infatti è stata esperita una gara d'appalto per la scelta del Consorzio che dovrà garantire, tra le altre attività, la riparazione dei guasti su segnalazione degli inquilini.

Esattamente come fatto finora, chi ha un guasto all'interno del proprio alloggio, la cui riparazione compete ad Acer, dovrà telefonare al numero verde gratuito.

L'unica novità è che il numero da chiamare è cambiato, ed è quello sotto riportato:



Numero Verde
800 - 732330

Vi consigliamo di tenerlo a portata di mano, magari ritagliando il riquadro sopra. In ogni caso, avrete tempo e modo di abituarvi a questa novità, perchè ve lo ricorderemo in ogni bolletta-fattura e in altre comunicazioni ufficiali.

Come ben noto, al numero verde vanno segnalati quei guasti che, in base al Regolamento di ripartizione oneri, vanno riparati a cura e spese di Acer. Gli altri competono all'inquilino, che dovrà attivarsi a propria cura e spese. Nel dubbio, è sempre possibile telefonare al numero verde per avere delucidazioni.

Precauzione, questa, da non trascurare, in quanto non sarà possibile rimborsare lavori fatti eseguire dall'inquilino, e che invece competevano ad Acer.

Altre novità nel servizio di manutenzione degli alloggi e delle parti comuni dei fabbricati, avremo modo di illustrare strada facendo.

Fin da ora, tuttavia, confidiamo che il costante impegno dell'Azienda sul tema della manutenzione, possa portare ad un servizio più efficiente e ad una migliore qualità dei lavori, nell'interesse dei nostri Clienti e dei Comuni proprietari degli alloggi.

MA QUANDO RICORRERE AL NUMERO VERDE?

Al numero verde 800 - 732330 possono essere richiesti SOLO gli interventi che competono all'ACER.

Per gli interventi che competono agli inquilini, gli interessati devono rivolgersi a Ditte di fiducia, a loro spese. Le segnalazioni che riguardano le parti comuni di fabbricati in proprietà mista (ACER e privati) vanno fatte all'Amministratore, se nominato. Per sapere se un lavoro compete all'inquilino o ad ACER si deve fare riferimento al Regolamento per la ripartizione degli oneri, che è parte del Regolamento del contratto consegnato a tutti gli assegnatari al momento della firma del ritiro delle chiavi, ed è disponibile anche sul sito www.acerferrara.it o presso lo Sportello Clienti.

Come regola generale sono:

a carico di ACER

- a) il mantenimento dell'immobile in modo da servire all'uso convenuto
- b) l'esecuzione di tutte le riparazioni necessarie e straordinarie, eccettuate quelle a carico dell'inquilino

a carico dell'inquilino

- a) la manutenzione ordinaria compresa la riparazione di tutti i danni o deterioramenti causati, per il cattivo uso e negligenza, all'alloggio, alle sue pertinenze ed alle parti comuni
- b) le riparazioni e le manutenzioni dipendenti da deterioramenti prodotti dall'uso.

PIANO DI MANUTENZIONE

PROGRAMMATA anno 2014

Come ogni anno, Acer ha definito il piano di manutenzione triennale ed annuale sul patrimonio ERP in gestione, alla luce delle segnalazioni pervenute e delle verifiche eseguite.

Nel corso del 2014 saranno appaltati lavori per interventi di manutenzione programmata, pari a circa 1.450.000 Euro.

Si tratta di una cifra importante ma pur sempre insufficiente per coprire tutte le esigenze all'attenzione dell'Azienda. Si è quindi reso necessario fare delle scelte e individuare alcune priorità.

Riteniamo opportuno informare i nostri clienti circa le scelte fatte, perchè pensiamo che sarà in tal modo più facile comprendere le ragioni per cui un lavoro che a qualche assegnatario pare urgente, invece Acer ne ha rimandato più avanti nel tempo l'esecuzione.

Di seguito, sintetizziamo le categorie di intervento da appaltare nel 2014:

- rifacimento di coperti in eternit e laterizio che risultano danneggiati in modo irreparabile = 300.000 euro;
- sostituzione di serramenti fortemente danneggiati e non più funzionali all'uso = 90.000 euro;
- bonifica di gravi situazioni di muffa persistente e diffusa, tali da rendere l'alloggio inabitabile, nei casi in cui sia stato accertato che la presenza di muffa dipende da un problema strutturale e non è invece imputabile alla conduzione dell'alloggio da parte dell'inquilino = 50.000 euro;
- interventi di adattamento bagni = 10.000 euro;



- consolidamento strutturale di diversi fabbricati di Ferrara e Provincia = 800.000 euro;
- progetti di riqualificazione di alcuni fabbricati degradati in Provincia = 200.000 euro.

Come si può notare, si è scelto di indirizzare gran parte delle risorse destinate alla manutenzione programmata nel 2014, ad interventi tesi a garantire sicurezza e salubrità negli alloggi e fabbricati di ERP.

Altri interventi di manutenzione programmata, al di fuori delle categorie sopraindicate, potranno essere realizzate con le economie che matureranno in occasione delle gare di appalto.

Vediamo qualche esempio concreto

CALDAIA a carico di ACER
la sostituzione della caldaia fino al quinto anno della locazione. Dopo il quinto anno le spese di sostituzione sono a carico dell'ente nella misura dell'80% qualora l'inquilino abbia eseguito regolarmente la manutenzione ordinaria.

a carico dell'inquilino
la manutenzione e la riparazione della caldaia (anche mediante sostituzione se non sono stati seguiti i criteri per una regolare manutenzione), del bruciatore e delle parti elettriche e delle serpentine, in conseguenza dell'uso. Dopo il quinto anno di locazione le spese di sostituzione della caldaia sono a carico dell'utente nella misura del 20% qualora sia riscontrabile l'avvenuta corretta manutenzione (manutenzione ordinaria una volta all'anno e prova dei fumi ogni due anni, registrate sull'apposito libretto di impianto, o comunque secondo le previsioni normative vigenti al momento).

INFISSI a carico di ACER
la sostituzione di infissi, persiane e avvolgibili per vetustà o danneggiamento da eventi atmosferici.

a carico dell'inquilino
la riparazione delle serrande avvolgibili (sostituzione cinghie, molle cordelle di attacco al rullo, stecche rotte), la riparazione delle persiane, la manutenzione ordinaria in generale quali siliconatura vetri, verniciatura di parti in legno ecc...

ASCENSORE a carico di ACER
la sostituzione e la manutenzione straordinaria dell'impianto, l'adeguamento alle norme di legge, la sostituzione del motore, degli ammortizzatori e delle parti meccaniche ed elettriche.

a carico degli inquilini
la manutenzione ordinaria, la riparazione delle parti meccaniche ed elettriche, la sostituzione funi, le spese per le visite periodiche degli organi di controllo e per la tassa di concessione governativa.

TUTTO L'ACER in numeri

Fine anno, è tempo di fare un consuntivo. Vogliamo qui fotografare, senza troppe parole, ma principalmente con numeri, un 2013 che è stato per molti versi difficile, ma non per questo meno produttivo di risultati.

Partiamo dal terremoto, precisando che i danni sono stati classificati dalle autorità competenti, sulla base della loro gravità, in lettere: dalla A (meno gravi) alle E (piu' gravi):

2.910.000 euro di danni di tipo B – C ed E leggero negli alloggi situati nei Comuni del cratere;

1.972.000 euro di danni di tipo E negli alloggi situati nei Comuni del cratere;

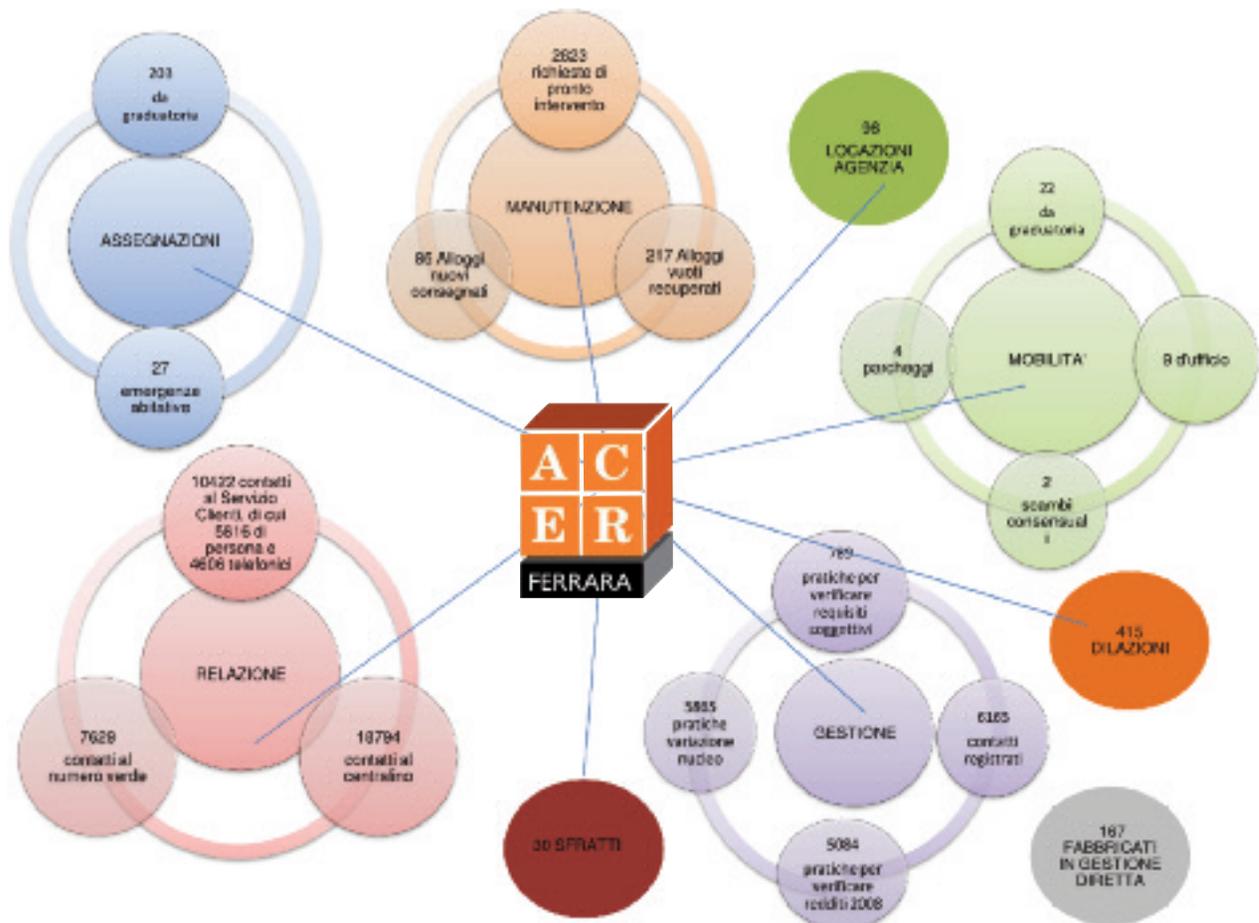
1.000.000 euro di danni di tipo A negli immobili.

Ad oggi, abbiamo redatto 25 progetti per ripristino danni di tipo "B" e "C", e 9 per tipo "E".

Ad oggi la Regione Emilia – Romagna ha approvato 24 di questi progetti e rilasciato autorizzazione al finanziamento, per cui dall'anno prossimo saranno aperti i cantieri per l'effettuazione dei lavori.

Vediamo l'attività istituzionale nel suo complesso

dati al 31.10.2013



Verifiche sui **REDDITI**

Facciamo il punto

Ormai da molti anni ACER effettua verifiche sulla documentazione reddituale presentata dai propri inquilini. E' un obbligo di legge previsto a carico di chi fruisce di prestazioni sociali, ma è anche un dovere morale per garantire che tutti paghino il giusto affitto, secondo la propria situazione economica. E' noto che l'introito da canoni viene reinvestito in massima parte nella manutenzione del patrimonio (diamo qualche numero). Se le entrate vengono erose da fenomeni di evasione, risulta evidente il danno a carico di tutti gli inquilini, oltre ad essere iniquo nei confronti di chi si comporta correttamente e dichiara il giusto.

Sono state sottoposte a verifica **TUTTE** le attestazioni ISE/ISEE relative ai redditi del 2008, utilizzate per la determinazione dei canoni di locazione dell'anno 2010.

Sono stati controllati, attraverso un incrocio tra i dati contenuti negli archivi dell'INPS e quelli contenuti in Anagrafe tributaria, i redditi di n. 5.865 nuclei familiari, corrispondenti a n. 12.327 persone verificate.

Le non conformità riscontrate sono state n. 364, pari al 6% dei nuclei familiari verificati.

Al momento sono stati aperti i procedimenti amministrativi per la richiesta dei chiarimenti agli interessati. Entro dicembre 2013 si avvieranno le chiusure dei procedimenti avviati. In caso di conferma dell'irregolarità si provvederà al ricalcolo dei canoni di locazione e, qualora ricorrano i presupposti di legge, all'irrogazione delle sanzioni amministrative previste dall'art. 316 ter del codice penale.

Infatti, la dichiarazione mendace nel caso in cui l'importo del canone di locazione evaso non superi l'importo di € 3.999,96 costituisce un illecito amministrativo



che comporta l'applicazione di una sanzione amministrativa (pari al triplo dell'importo evaso), mentre per importi evasi superiori ad € 3.999,96 costituisce reato che impone la segnalazione del fatto alla Procura della Repubblica.

L'importo dei canoni che si stima di recuperare a seguito delle irregolarità riscontrate è di circa € 170.000, pari al 2% del totale dei canoni di locazione accertati nell'anno 2010.

Questi 170.000 € saranno destinati, congiuntamente alle eventuali sanzioni amministrative, alla manutenzione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica di proprietà dei Comuni.

Avremo modo di dare altre informazioni riguardo alle verifiche sui redditi, poiché l'attività proseguirà nel corso del 2014 con il controllo di tutte le attestazioni ISE/ISEE relative ai redditi 2009 e 2010.

LE MISURE DI ACER per le famiglie colpite dalla crisi economica

In uno scenario di crisi economica generalizzata, come quello che si sta presentando in particolare nel territorio ferrarese, abbiamo ritenuto doveroso dare un segnale di attenzione alle famiglie in difficoltà.

La normativa che regola la determinazione degli affitti per gli alloggi popolari non prevede la possibilità di un ricalcolo in corso d'anno in caso di caduta (ma anche di aumento) del reddito familiare.

Il canone viene rivisto solo se la famiglia si modifica, per esempio per nascita di un figlio od uscita di un componente. In questi casi, l'inquilino documenta la variazione avvenuta e presenta la nuova attestazione ISE/ISEE all'ACER, la quale provvede ad aggiornare l'affitto dal mese successivo alla comunicazione.

Cosa fare allora se un inquilino ci segnala di avere difficoltà a pagare l'affitto perché ha perso il lavoro?

Non è semplice trovare modalità che, da un lato consentano di alleggerire la pressione sulle famiglie che hanno avuto un calo di reddito, e dall'altra salvaguardino gli introiti dell'Azienda la quale, essendo un ente economico, deve far quadrare il proprio bilancio. La soluzione migliore ci è sembrata gestire con buon senso i singoli casi.

In caso di difficoltà con i pagamenti, possiamo valutare forme di rateizzazione personalizzate.

In alternativa, siamo disponibili a stabilire insieme all'interessato una quota mensile che potrà pagare come acconto sul canone, rimandando la gestione del pagamento residuo a quando la sua situazione economica migliorerà.

Gli uffici sono a disposizione di tutti gli assegnatari che si trovano a passare un momento difficile. Parliamone. Troveremo una soluzione.

LETTERE alla direzione



Gentile cliente,

lei introduce un tema - quello dei rapporti di convivenza nei fabbricati - particolarmente complesso, a cui non è possibile dare una risposta sola.

Occorre, invece, fare delle distinzioni, che nel poco spazio di questa rubrica non sarà facile fare, ma ci proviamo.

Per prima cosa, la segnalazione di un disturbo proveniente da un inquilino contro un altro inquilino, viene trattata in modo diverso da una petizione con parecchie firme.

Acer, non potendo sapere a priori chi ha torto o ragione, cerca di acquisire informazioni, con gli strumenti a sua disposizione (sopralluoghi, indagini dei vigili, verifiche ispettive, colloquio con le persone, ...).

Messe insieme queste notizie, Acer tenta una mediazione tra le parti, anche perchè molto spesso basterebbe da un lato ridimensionare i propri comportamenti e dall'altro usare un po' più di tolleranza.

Se nonostante queste iniziative i rapporti non migliorano, Acer può proporre un cambio alloggio all'uno o all'altro dei soggetti, oppure può indirizzarli a mediatori professionisti.

Si arriva alla segnalazione di decadenza al Comune a carico del nucleo che disturba, come ultima ed estrema iniziativa, e Acer lo farà solo se esiste certezza degli addebiti e se le violazioni sono così gravi da determinare la

perdita dell'alloggio. In mancanza di queste condizioni, se comunque persistono rapporti difficili tra i vicini, Acer li inviterà ad attivarsi con gli strumenti di diritto privato, a disposizione di tutti i cittadini. Quando invece il disagio viene segnalato da molti residenti o addirittura dall'Amministratore per conto della maggioranza, Acer invia una diffida all'interessato, intimandogli di cessare i comportamenti di disturbo. Se il richiamo non produce effetti, si tenta un contatto diretto con la persona, ovvero si inviano a casa sua i mediatori professionisti.

Se neanche questa iniziativa attenua il problema, Acer si trova costretta a segnalare il caso al Comune, per l'avvio del procedimento di decadenza dall'assegnazione. Poi sarà il Comune a valutare la gravità di tali addebiti e a decidere se farlo decadere dall'assegnazione.

Occorre però precisare due aspetti importanti:

- Chi segnala problemi di convivenza o firma una petizione, non lo deve fare a cuor leggero o per semplice ripicca personale. Ne' si può pretendere di scegliersi i vicini di casa! Se sarà necessario, bisognerà essere pronti a testimoniare anche in tribunale.
- L'altra variabile importante riguarda la presenza di problematiche socio-sanitarie o addirittura psichiche della persona che disturba. In questi casi, è chiaro che Acer dovrà rapportarsi con i Servizi Sociali competenti, data la necessità di mettere in campo persone qualificate.

Non ci dilunghiamo oltre, sperando di aver chiarito quanto lavoro e quanta attenzione ci sta dietro ogni segnalazione dei nostri clienti.