

# la casa

Anno XXX° n. 81 - Poste Italiane s.p.a. - Aut. del Tribunale di Ferrara n. 30 /1982

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

**L**o scorso 11 Aprile, con una partecipata iniziativa pubblica è stato presentato il "Bilancio di Sostenibilità 2013" di ACER FERRARA

Il primo bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara vuole essere uno specchio fedele di come le politiche e le azioni dell'Azienda Casa tendano verso un regime di sostenibilità della propria attività complessiva: ambientale, economica e sociale nei confronti dei suoi utenti, dei Comuni, dei suoi referenti sociali e più in generale della cittadinanza del territorio provinciale.

Questo strumento vuole essere la modalità attraverso cui l'Azienda si "mostra" all'esterno e fa della propria trasparenza un elemento di forza, che consente a tutti coloro che interagiscono con essa di conoscerne le attività, gli investimenti, le modalità gestionali del patrimonio che le è stato affidato dai Comuni e dalla Regione.

Un patrimonio importante che, come si vedrà all'interno del bilancio stesso, supera i 6.700 alloggi e si pone, in Emilia-Romagna, al secondo posto dopo quello del capoluogo di Regione. Non a caso il sistema di welfare regionale è costituito anche dalla disponibilità di un patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica significativo, che supera i 56.000 alloggi.

*segue a pag 2*

## l'editoriale



*Il Presidente Daniele Palombo*



*Il Direttore Diego Carrara*



**AZIENDA  
CASA  
EMILIA  
ROMAGNA**

**Bilancio**  
Sostenibilità

Carta dei  
**Servizi**

**Festa**  
dei Vicini

Dopo l'approvazione della Legge 24 del 2001 lo IACP di Ferrara, come tutti gli altri Istituti dell'Emilia-Romagna, ha subito una radicale trasformazione, divenendo Azienda Casa Emilia-Romagna, cioè ente pubblico economico con l'obbligo del pareggio di bilancio. La recentissima rivisitazione della legge regionale ha confermato il ruolo delle ACER nella gestione del patrimonio abitativo dei Comuni, introducendo ulteriori elementi di rafforzamento del sistema pubblico nelle politiche abitative della nostra Regione.

Oggi ACER Ferrara ha, come prima missione, quella di rispondere ai fabbisogni abitativi dei cittadini che cercano, all'interno del patrimonio pubblico e privato del nostro territorio, una risposta alle loro esigenze di casa, divenute sempre più pressanti dopo che, fin dai primi anni del nuovo millennio, si sono praticamente esaurite le risorse pubbliche necessarie per generare nuova edilizia residenziale pubblica.

Dunque, a fronte della moltiplicazione dei fabbisogni abitativi, sia in termini quantitativi che qualitativi, risulta come il patrimonio storico dell'ente sia oggi insufficiente a rispondere a tutte le domande sociali dell'abitare del nostro territorio.

Per questo ACER Ferrara, su indirizzo della Regione e dei Comuni, ha diversificato la propria offerta e le proprie attività, e ha attivato nuovi strumenti (quali l'Agenzia per la casa) per aumentare la risposta abitativa con alloggi privati, reperiti sul mercato a canone calmierato, a favore di cittadini che non sono più in grado di pagare l'affitto concordato o il mutuo contratto prima della grande crisi economica del 2008.

In epoca di scarse risorse pubbliche, la sostenibilità delle attività di ACER Ferrara deve trovare riscontro anche all'interno del proprio bilancio economico, ove per finanziare le principali attività, quali il recupero degli alloggi vuoti da turnover e la manutenzione programmata del patrimonio, è stato necessario introdurre nuove "voci" per aumentare in maniera permanente le entrate: sono stati attivati maggiori servizi amministrativi rivolti ai Comuni, quali il Servizio Casa, è stata potenziata la progettazione e realizzazione di nuovi edifici o complessi edilizi, si è consolidata l'attività di gestore dei servizi comuni nei fabbricati in locazione, solo per citarne alcune.

Dall'altra parte, la sostenibilità sociale in epoca di immigrazione e di convivenze sempre più complesse porta con sé la necessità di interventi di mediazione sociale presso i fabbricati in gestione, che educino gli inquilini ad un corretto uso del patrimonio e a relazioni di rispetto reciproco, superando quelle diffidenze che la nostra attuale società sta rendendo sempre più diffuse nei rapporti interpersonali. La sostenibilità sociale passa anche attraverso processi di equità sociale, che vanno garantiti con azioni di monitoraggio e controllo sui redditi di coloro che abitano un alloggio popolare, controlli che ACER sta intensificando fino a raggiungere il totale degli asse-

gnatari.

ACER Ferrara sta sviluppando una forte sensibilità anche sulla sostenibilità ambientale, in occasione delle tante opere edili ed urbanistiche, grandi e piccole, che continua a realizzare nella nostra Provincia.

Si stanno infatti affermando concrete prassi di sostenibilità ambientale, che vanno dalla progettazione di edifici in classe A, a basso consumo energetico, fino all'organizzazione e gestione di cantieri con un limitato impatto ambientale, una bassa produzione dei rifiuti, una durata breve e un riutilizzo dei rottami in opere stradali o altro. Il tutto garantendo una significativa riduzione degli sprechi.

In questo senso, il cantiere del quartiere Barco a Ferrara, con 76 nuovi alloggi in classe A, è stato un modello rappresentativo che dovrà essere seguito anche in futuro.

Per continuare su questa tendenza, ACER Ferrara ha la necessità di innovare la propria macchina produttiva, rendendola sempre più efficace ed intelligente, capace di leggere i nuovi bisogni e raccogliere i nuovi stimoli, sia che provengano dai propri riferimenti istituzionali, dai propri clienti, dai sindacati, dal sistema delle imprese e dei professionisti, sia dalla collaborazione costante con l'Università, o ancora dalla Regione Emilia-Romagna e dalle altre ACER della nostra Regione, le cui relazioni attraverso il Cecodhas portano fino a Bruxelles.

Un sistema complesso quello delle relazioni dell'Azienda Casa Emilia-Romagna, che necessita di manutenzione continua, di personale motivato, sensibile e preparato, che possa misurarsi con processi in continua evoluzione, come quelli del welfare e delle politiche abitative del nostro paese; un sistema in cui la sostenibilità delle proprie attività non può rimanere uno slogan ma deve tradursi, come stiamo cercando di fare da tempo, in comportamenti quotidiani e risposte concrete alla nostra collettività.

La stessa drammatica esperienza del terremoto del maggio 2012 è stata per ACER Ferrara un importante banco di prova, su cui testare l'organizzazione aziendale e la capacità della stessa di rispondere all'emergenza abitativa e alla successiva e conseguente attività di ripristino dei fabbricati danneggiati. Attività, questa, ancora in corso.

Per queste motivazioni, siamo convinti che il bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara debba diventare uno strumento di lavoro, che di anno in anno aggiorna l'attività dell'azienda, misurandone l'aderenza a quei criteri di sostenibilità e di giustizia sociale che sono alla base delle aspettative di noi tutti, e che consentiranno certamente di avere un paese ed uno stato sociale più equo.

*Il Presidente Daniele Palombo*

*Il Direttore Diego Carrara*

# ECCO LA SINTESI DEL BILANCIO **SOSTENIBILITÀ**

## 01 L'AZIENDA



### 1.1 CHI SIAMO

ACER Ferrara (Azienda Casa dell'Emilia-Romagna della Provincia di Ferrara) è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. Nasce per effetto della Legge Regionale n. 24 dell'8 agosto 2001.

ACER costituisce lo strumento del quale Comuni e Provincia si possono avvalere per la gestione unitaria del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP) e per l'esercizio delle proprie funzioni nel campo delle politiche abitative.

Se inizialmente si trattava di un soggetto impegnato prevalentemente nell'attività di gestore del proprio patrimonio, oggi vediamo ACER come uno strumento promotore di interventi di recupero non esclusivamente di tipo edilizio ma anche urbanistico, in grado di ridare dignità e funzionalità ad interi comparti del tessuto urbano.

### 1.2 COSA FACCIAMO

- gestione di patrimoni immobiliari, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP)
- fornitura di servizi tecnici per interventi edilizi o urbanistici
- gestione dei servizi dedicati al soddisfacimento delle esigenze abitative

- prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi ERP e di abitazioni in locazione.

ACER svolge inoltre attività complementari di:

- realizzazione di interventi edilizi progettazione
- urbanistica e residenziale realizzazione di nuove costruzioni o recupero del patrimonio esistente.

### 1.3 GLI OBIETTIVI

ACER persegue i seguenti obiettivi:

- intercettare fondi partecipando a progetti finanziati
- sviluppare la città universitaria, investendo su immobili dedicati agli studenti
- incrementare la gestione diretta dei condomini
- gestire il servizio di sportello informativo per i Comuni richiedenti
- offrire servizi tecnici in campo urbanistico ai Comuni e ai privati
- garantire la verifica a tappeto dei redditi degli assegnatari

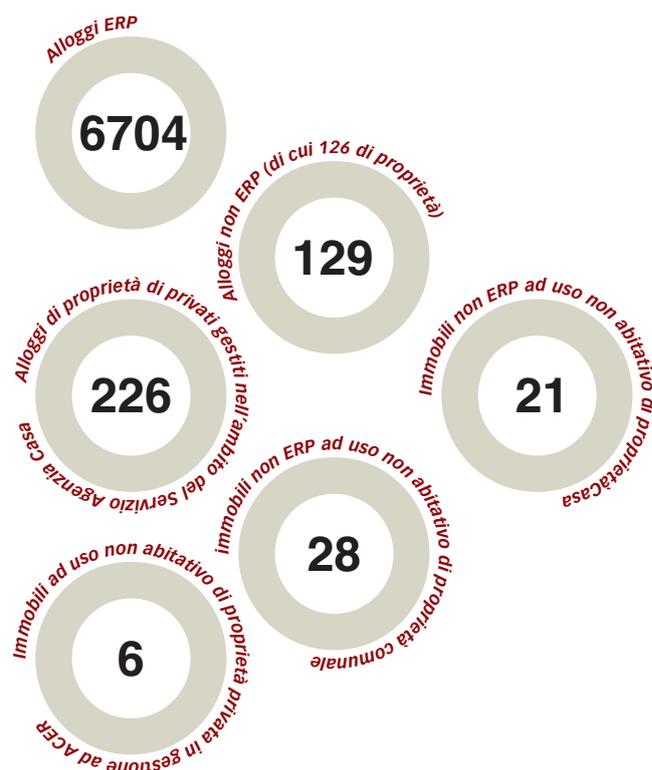
### 1.4 GLI ORGANI SOCIETARI

- La Conferenza degli Enti
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente
- Il Collegio dei Revisori dei Conti

### 1.5 LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

ACER ha conseguito il 19 settembre 2013 il rinnovo della Certificazione di Qualità secondo lo Standard ISO 9001:2008 dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia.

### 1.6 IL PATRIMONIO IN GESTIONE



## 02 ACER PER I SOCI

### 2.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

#### Nuove costruzioni

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara Riqualificazione quartiere Barco	76 alloggi	7.706.588,44 euro
Ferrara Riqualificazione area via Bianchi	43 alloggi	5.100.000,00 euro
Bondeno Quartiere del Sole	36 alloggi (primo lotto concluso, due in corso)	4.670.000,00 euro

Il totale dei nuovi alloggi ammonta a 155.

#### Interventi non residenziali

Sede	Intervento	Costo complessivo
Cento	Completamento scuola materna Penzale, 20 aule	2.950.000,00 euro
Cento	Nuova costruzione in ampliamento dell'asilo "Centro Infanzia" via Pa cinotti	785.000,00 euro
Cento	Riqualificazione area ex stazione con realizzazione della nuova stazione bus, nuova palazzina vigili, nuovi spazi commerciali e polifunzionali pubblici, parco, parcheggi e piste ciclabili (in corso)	3.314.000,00 euro

#### Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2013 hanno riguardato complessivamente 59 alloggi.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
Ferrara Via Grosoli e Via G. Casazza	36 alloggi (in corso)	2.461.250,00 euro
Ferrara Via T. Mosti	8 alloggi	323.300,00 euro
Mesola Ristrutturazione Palazzo Remi	15 alloggi ERP e relative urbanizzazioni (in corso)	1.464.208,52 euro

### 2.2 MANUTENZIONE

#### I costi di manutenzione

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione per il 2013 (budget assestato):

Riparti di costo	Costi
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	250.000 euro
Manutenzione parti comuni condomini	150.000 euro
Manutenzione guasti (pronto intervento)	836.000 euro
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	2.100.000 euro
Manutenzione straordinaria/programmata	971.000 euro
Manutenzioni residuali post terremoto	15.000 euro
Manutenzione alloggi non ERP	80.000 euro
Manutenzione locali e parti comuni non ERP	40.000 euro
<b>Totale stanziamento per il 2013</b>	<b>4.442.000 euro</b>

#### Adeguamenti sismici post terremoto 2012

Il sisma del 20 maggio 2012 ha danneggiato anche edifici gestiti da ACER. Per i consolidamenti strutturali e la messa in sicurezza degli stabili, ACER ha realizzato 42 progetti.

## 2.3 CANONI

Canoni di locazione	2012 (definitivo)	2013 (assestato)
Canoni di locazione ERP	9.027.027 euro	8.950.000 euro
Canoni di locazione non ERP	775.501 euro	742.500 euro

## 2.4 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

### Servizio Casa

Acer Ferrara ha attivato in 23 Comuni il Servizio casa, svolgendo attività amministrative per conto dei Comuni in forza di specifiche convenzioni.

### Progettazione

ACER svolge funzioni di programmazione, progettazione, affidamento e attuazione di interventi edilizi ed urbanistici, tra cui ricordiamo la predisposizione del PSC di Comacchio e la progettazione di scuole nelle zone colpite dal sisma.

### Servizio di Agenzia Casa

ACER svolge da anni il Servizio di Agenzia Casa per il Comune di Ferrara, con particolare riferimento alle situazioni di emergenza abitativa. Da circa 2 anni svolge analogo servizio anche per il Comune di Cento, i Comuni dell'Alto Ferrarese e per l'ASP di Ferrara.

### Attività di amministrazione diretta

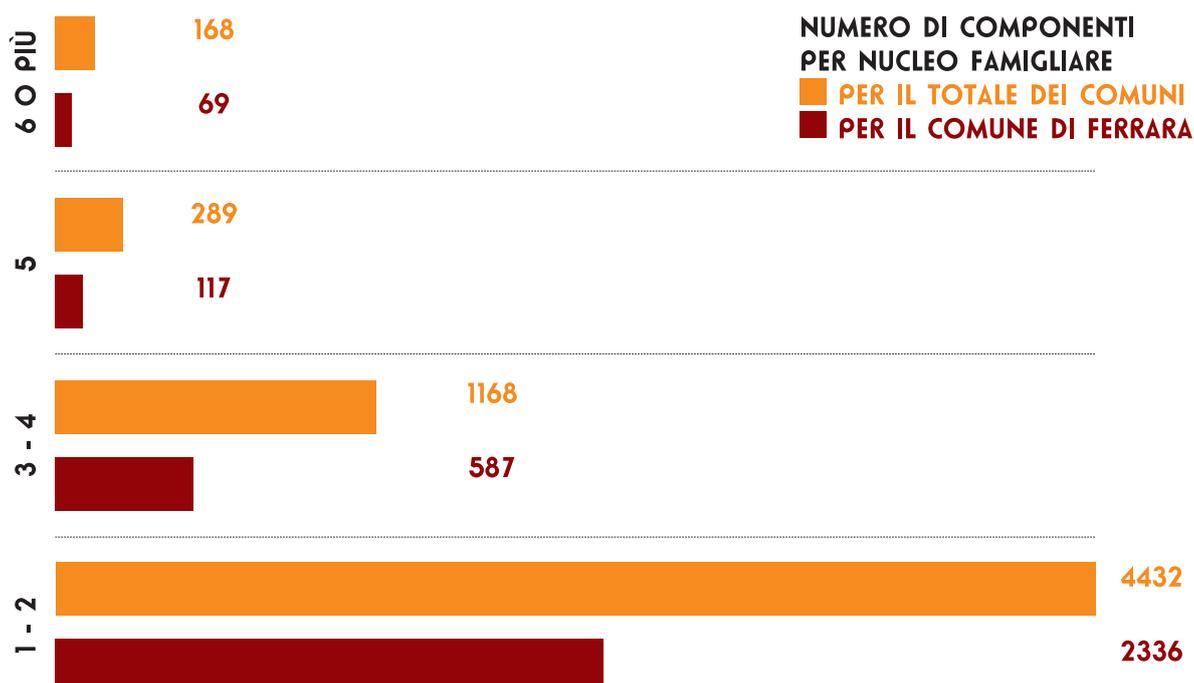
ACER amministra direttamente 175 fabbricati con alloggi totalmente in locazione, con benefici a livello di efficienza, economia ed efficacia.

### Lo svincolo delle aree PEEP

ACER svolge in convenzione, per conto di diversi Comuni, l'attività di svincolo delle aree PEEP, cedute in diritto di proprietà o in piena proprietà con vincoli. Tale attività costituisce un'importante opportunità per i Comuni, beneficiari degli incassi relativi agli svincoli.

# 03 ACER PER GLI UTENTI

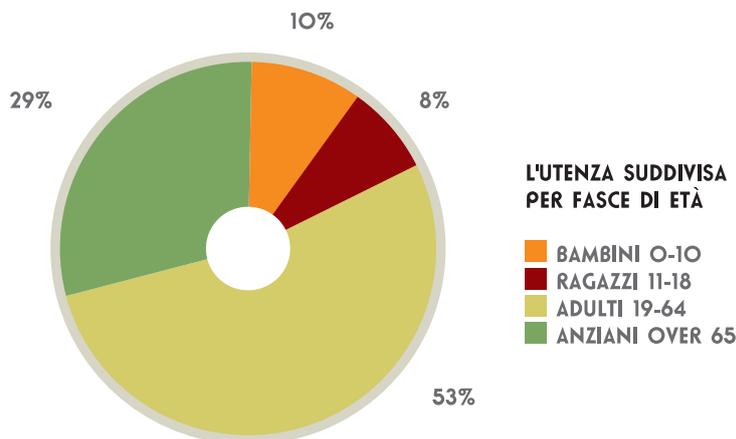
## 3.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA



## Numero di componenti

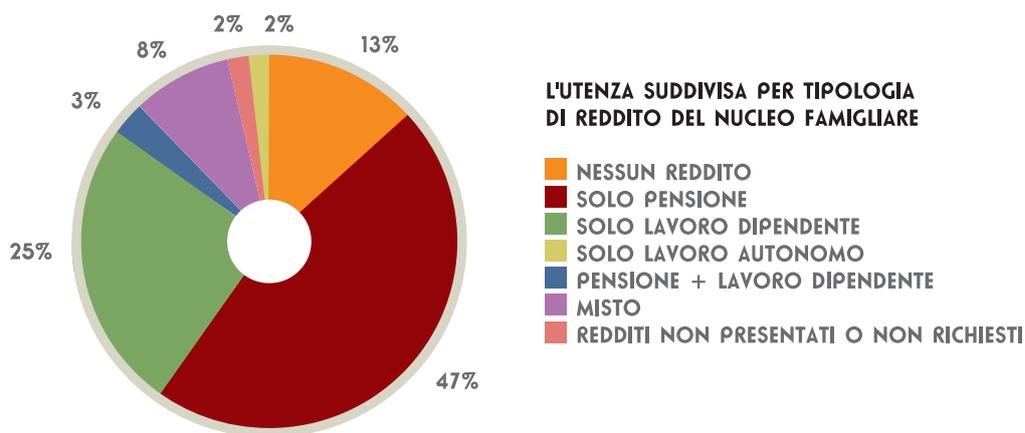
COMUNE	Numero di componenti che formano il nucleo			
	1-2	3-4	5	6+
Sul totale dei Comuni	4.432	1.368	289	168
Sul Comune di Ferrara	2.336	587	117	69

## Fasce d'età



Comune	Bambini 0-10	Ragazzi 11-18	Adulti 19-64	Anziani over 65
Tutti i comuni	1.350	1.062	7.231	3.957
Comune di Ferrara	605	449	3.308	1.990
Comuni (esclusa FE)	745	613	3.923	1.967

## Il reddito del nucleo familiare

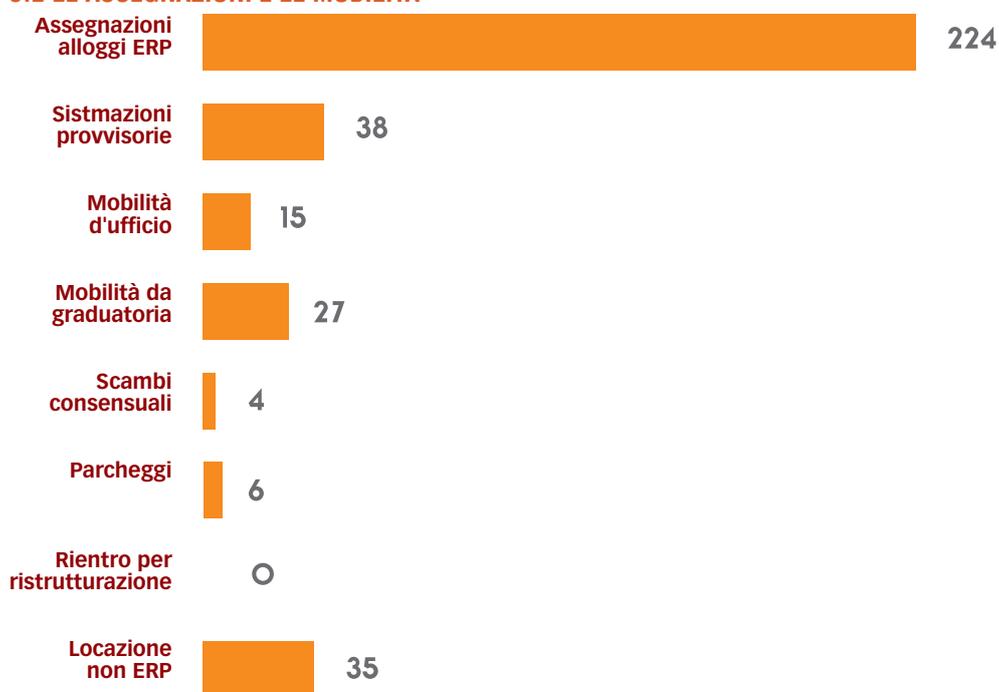


Comune	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Totale Comuni	827	2.919	1.590	170	527	109	115
Comune di Ferrara	396	1.495	763	69	251	46	89

## Italiani e stranieri negli alloggi locati

Anno	Alloggi locati (da fasce canone dicembre)	Stranieri titolari di alloggi ERP			Stranieri occupanti alloggi ERP			Straniere badanti
		Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	
2009	6.161	20	428	448	89	1.719	1.808	40
2010	6.210	24	470	494	114	1.947	2.061	49
2011	6.251	31	527	558	152	2.121	2.273	42
2012	6.200	38	568	606	177	2.377	2.554	43
2013	6.184	64	633	697	227	2.591	2.818	46

## 3.2 LE ASSEGNAZIONI E LE MOBILITÀ



## 3.3 LA GESTIONE DELL'UTENZA

- 789 pratiche per la variazione dei nuclei di assegnatari
- 87 autorizzazioni per richieste di ospitalità temporanee
- 6.163 pratiche per la verifica dei requisiti soggettivi
- 5.084 registrazioni di contratti
- 5.865 pratiche per la verifica dei redditi di anni pregressi

### 3.4 CANONE

ACER garantisce fasce di canone differenziate in base alla situazione di ciascun nucleo familiare alloggiato.

Fascia 1	Area di accesso in fascia di protezione	L'affitto per questa fascia è commisurato esclusivamente al reddito.
Fascia 2	Area di accesso diversa dalla fascia di protezione	
Fascia 3	Area di permanenza	L'affitto per queste fasce è commisurato sia al reddito sia alla tipologia di alloggio.
Fascia 4	Area di decadenza	
Fascia 5	Redditi non presentati	Per questa fascia viene applicato un canone maggiorato.
Fascia 6	Occupanti senza titolo	

Il canone medio (esclusi gli oneri e le fasce maggiorate) è di € 119,22.

### 3.5 MOROSITÀ

#### Attività amministrativa

Nel corso dell'anno si sono:

- spedite 1.195 diffide
- concesse 565 dilazioni
- effettuati 2.192 contatti con utenti morosi
- avviate azioni legali per 118 posizioni.

#### Attività legale

Nel corso dell'anno sono stati:

- recuperati 30 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto
- disposti 182 rinvii di sfratti, relativi a 164 posizioni
- avviati 60 nuovi decreti ingiuntivi
- avviati 22 pignoramenti mobiliari presso terzi.

### 3.6 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

#### Servizio di pronto intervento 2013

### 3.7 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

#### Le attività di ascolto:

#### lo sportello clienti e centralino

- 13.965 contatti con l'utenza (persone allo sportello e telefonate al servizio clienti)
- 21.922 telefonate arrivate tramite centralino
- 7.059 persone che hanno avuto accesso alla sede

#### Le attività di sportello manutenzione e numero verde

- 9.460 telefonate arrivate al numero verde
- 419 persone ricevute da operatori
- 544 telefonate servite in back office
- 103 problematiche gestite con altri input

#### Le attività di comunicazione e relazione

Gli strumenti dedicati alla comunicazione sono il periodico quadrimestrale "La CASA" e l'allegato alla bolletta-fattura inviata mensilmente agli inquilini.

Il sito aziendale [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it) è stato interamente aggiornato, e affiancato dalla pagina facebook.

### 3.8 LA MEDIAZIONE SOCIALE

L'attività di mediazione sociale contribuisce a facilitare la convivenza in ambito condominiale. ACER svolge il servizio avvalendosi di mediatori professionisti.

### 3.9 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

ACER ha condotto nel corso del 2012 un'indagine di customer satisfaction. I quesiti posti hanno riguardato diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi di ACER. Il livello complessivo di soddisfazione è medio-alto.



## 04 ACER PER LA COLLETTIVITÀ

### 4.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

#### Politica ambientale e gestione dei cantieri

Nelle gare d'appalto, ACER richiede alle imprese partecipanti la riduzione dell'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere.

#### Politica energetica, nuove costruzioni e ristrutturazioni

L'Azienda promuove interventi di riqualificazione impiantistica con finalità di risparmio energetico nell'ambito dell'edilizia residenziale.

#### Veicoli a metano

ACER ha intrapreso un processo di rinnovamento del parco mezzi in un'ottica di maggiore sostenibilità ambientale, attraverso l'acquisto di 2 auto a metano.

### 4.2 L'IMPATTO SOCIALE

#### Effetto calmiera sui canoni di mercato

Attraverso il Servizio di Agenzia Casa, ACER produce un effetto calmierante sui prezzi di mercato, contribuendo a contenere i costi per la casa.

#### Attività rivolte alla collettività

ACER realizza attività rivolte a tutta la collettività. Tra queste, ricordiamo le azioni comunicative legate alla riqualificazione del quartiere Barco a Ferrara e le feste dei vicini.

#### Riqualificazione degli spazi urbani

Gli interventi realizzati da ACER non si limitano alla mera edificazione degli alloggi, ma –laddove possibile– mirano a riqualificare il tessuto urbano circostante, come ad esempio nel quartiere Barco di Ferrara.

#### Le collaborazioni

L'Azienda ha sottoscritto un protocollo di intesa con l'Università di Ferrara finalizzato alla collaborazione per l'attività di ricerca, didattica e pubblicitaria.

## 05 ACER PER I DIPENDENTI

### 5.1 IL PERSONALE

Il personale di ACER costituisce la principale risorsa per l'Azienda. La sua valorizzazione, formazione e incentivazione rappresenta un impegno costante per qualificare l'intero sistema di attività, relazioni e reputazione che ACER sostiene.

Qualifiche	N. dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Dirigenti	2	2	0
Quadri	5	2	3
Funzionari/geometri	18	8	10
Personale amministrativo	25	8	17
<b>Parziale</b>	<b>50</b>	<b>20</b>	<b>30</b>
part time	1		1
<b>Totale</b>	<b>51</b>	<b>20</b>	<b>31</b>

ACER conta 50 dipendenti a tempo pieno e 1 part time.

# FESTA DEI VICINI: appuntamento a settembre!



La FESTA DEI VICINI è entrata “a furor di popolo” a far parte degli appuntamenti annuali più graditi. Lo conferma il successo crescente delle iniziative che ogni anno, ormai dal lontano 2008, si sono susseguite. La data canonica è di solito prevista a fine maggio. Infatti la giornata europea dei vicini 2014 è stata fissata per il 23 maggio prossimo.

Ogni città però può scegliere, per motivi di opportunità, una data diversa.

Insieme agli inquilini e ad ACER, i Comuni sono stati in ogni edizione parte attiva per promuovere ed organizzare la Festa dei vicini. Quest’anno molte amministrazioni comunali sono impegnate con le elezioni dei nuovi organi politici, e a fine maggio c’è anche la concomitanza delle elezioni europee.

Per non accavallare troppo gli impegni, e per permettere di assicurare tutta l’attenzione necessaria ad organizzare una festa dei vicini all’altezza della propria fama, si è deciso di spostare la data di qualche mese.

**La Festa dei vicini si terrà quindi il 12 settembre prossimo.**

Con la speranza di poter contare su condizioni meteorologiche ottimali per tante iniziative all’aria aperta. C’è tutto il tempo per organizzarsi al meglio e per coinvolgere il maggior numero possibile di persone.

ACER, come sempre, darà il proprio supporto organizzativo, e metterà anche a disposizione tutto ciò che serve per pubblicizzare e colorare la festa (manifesti, inviti, palloncini, gadgets ecc...), ma il motore principale per dare vita all’iniziativa, sono le persone, la loro voglia di ritrovarsi per recuperare quei rapporti umani che aiutano a vivere meglio.

Allora, parlate con i vostri vicini di casa e decidete il modo migliore per passare un po’ di tempo in compagnia. Va bene qualsiasi iniziativa; una merenda in cortile, un aperitivo in strada, una cena e un po’ di musica... Poi telefonateci allo 0532 230375, vedremo insieme come fare perché la festa riesca al meglio!



# CONCORSO FOTOGRAFICO:

“Case abitate. Il patrimonio di edilizia popolare nella Provincia di Ferrara: squarci di città, tra passato e presente”.

**Le tue foto potrebbero essere scelte come testimonial della storia Acer!**

Al fine di diffondere la conoscenza della storia del patrimonio dell’edilizia popolare, nei suoi molteplici aspetti da quello storico a quello umano e sociale, ACER Ferrara promuove il II Concorso fotografico “CASE ABITATE. IL PATRIMONIO DI EDILIZIA POPOLARE NELLA PROVINCIA DI FERRARA: SQUARCI DI CITTÀ, TRA PASSATO E PRESENTE”.

Ciascuno potrà, mediante una raccolta fotografica (max 3 opere) raccontare le trasformazioni sia in ambito urbanistico che in quello sociale, dell’edilizia residenziale pubblica nella Provincia di Ferrara.

I files fotografici masterizzati su CD e la scheda di iscrizione potranno essere inoltrati a partire dal **16 giugno 2014** e fino al **30 luglio 2014**, e andranno consegnati a mano o spedite con posta ordinaria, in busta chiusa, a: **ACER FERRARA - Corso V. Veneto 7 - Ferrara 44121**.

Sulla busta deve essere riportata la dicitura: “**CONCORSO FOTOGRAFICO Case Abitate 2014**”.

**PER ULTERIORI INFORMAZIONI CONSULTA IL SITO**  
[www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it)



# CARTA DEI SERVIZI 2014

La Carta dei Servizi è lo strumento guida di cui ACER Ferrara si avvale per regolamentare l'informazione, la comunicazione e la trasparenza amministrativa nei confronti dei clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. La stessa contiene i principi cardine su cui si poggia l'intera attività di ACER Ferrara, definendone i servizi offerti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

I clienti possono quindi, mediante la Carta dei Servizi, verificare l'attività aziendale nel suo complesso, diventando anche soggetti attivi, mediante l'utilizzo di strumenti come segnalazioni, suggerimenti e reclami. Strumenti che possano portare elementi preziosi, sia per il miglioramento dello standard dei servizi sia per la soddisfazione dei clienti.

L'ultima Carta dei Servizi risale al 2007. Negli anni l'Azienda si è evoluta. Abbiamo quindi ritenuto di adeguare, in conseguenza, anche la Carta dei servizi. In questo numero del giornalino "LA CASA" troverete un apposito inserto che riporta i nuovi "Standard di erogazione dei servizi". Il testo completo della Carta dei servizi è consultabile sul sito aziendale [www.acerferrara.it](http://www.acerferrara.it). Chi è interessato, potrà ritirarne anche copia allo Sportello Clienti, presso la sede ACER.



**la casa**

mail: [lacasa@acerferrara.it](mailto:lacasa@acerferrara.it)

**DIRETTORE RESPONSABILE**

Diego Carrara

**COMITATO DI REDAZIONE**

Doriana Sivieri

Luca Chiarini

Stefania Sitta

**Progetto Grafico:** ACER Ferrara

**Stampa:** Grafiche Baroncini