

Carta dei Servizi

A cura della Direzione e dei Responsabili degli Uffici

Indice

- **Carta dei Servizi** pag. 2
(Cosa e' e come è fatta)
- **PARTE PRIMA** pag. 3
(La mission di Acer)
- **PARTE SECONDA** pag. 6
(Principi fondamentali nella erogazione dei servizi e nell'espletamento delle attività)
- **PARTE TERZA** pag. 8
(Informazioni sui servizi erogati e guida per l'accessibilità agli stessi)
- **PARTE QUARTA** pag. 24
(Meccanismi di tutela del cliente)
- **INFORMAZIONI UTILI** retro copertina

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è

Con la Carta dei Servizi ACER Ferrara intende disciplinare formalmente il processo di comunicazione, informazione e trasparenza della propria azione amministrativa verso i propri clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

La Carta dei Servizi riporta i principi fondamentali cui ACER Ferrara si ispira, descrivendo i servizi forniti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

I clienti sono informati e possono verificare il rispetto delle prestazioni offerte.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami saranno considerati strumenti per migliorare i servizi prestati e aumentare la soddisfazione dei clienti.

Com'è fatta

La presente Carta dei Servizi è suddivisa in quattro parti:

- PARTE PRIMA – La mission di ACER Ferrara
- PARTE SECONDA - Principi fondamentali nella erogazione dei servizi e nell'espletamento delle attività
- PARTE TERZA - Informazioni sui servizi erogati e guida per l'accessibilità agli stessi
- PARTE QUARTA – Meccanismi di tutela dei clienti

Apposito documento "Standard di erogazione dei servizi" allegato alla presente, evidenzia inoltre gli indicatori prestazionali adottati e perseguiti da ACER Ferrara per la erogazione dei propri servizi al cliente.

Dove trovarla

La Carta dei Servizi:

- ✓ È consegnata a tutti i clienti al momento della stipula del contratto d'affitto;
- ✓ È consegnata, a chi la richiede, dall'Ufficio Clienti dell'Azienda;
- ✓ È pubblicata sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo www.acerferrara.it

PARTE PRIMA

La mission di ACER Ferrara

L'ACER di Ferrara è un Ente Pubblico economico che opera nel settore dei servizi relativi alla casa. E' stata costituita nel 2001, secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 24/2001, per trasformazione dell'ex IACP (Istituto Autonomo Case Popolari) ed ha come ambito territoriale la provincia di Ferrara.

L'ACER Ferrara afferma nei seguenti principi la propria mission aziendale:

Garantire una efficiente gestione del patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni e di terzi:

- ✓ Manutenzione alloggi
- ✓ Gestione dei servizi di bollettazione e riscossione dei canoni
- ✓ Servizi di amministrazione condominiale e consulenza alle autogestioni

Assicurare la disponibilità di alloggi adeguati, coerentemente con le politiche abitative attuate dai Comuni e dalla Provincia:

- ✓ Progettazione ed appalto per la realizzazione delle opere
- ✓ Monitoraggio dell'avanzamento dei lavori
- ✓ Comunicazione disponibilità alloggi ai Comuni

Agire al fine di migliorare la "qualità della vita" di categorie deboli di cittadini

- ✓ Progettazione e realizzazione di opere dedicate a particolari fasce di utenza
- ✓ Manutenzione e migliorie agli alloggi
- ✓ Applicazione canoni sociali
- ✓ Soluzione di esigenze particolari dell'utenza

Favorire la creazione e la gestione di un “sistema sociale vivibile” con bassa conflittualità e logiche di integrazione sociale:

- Fornire collaborazione agli Enti nelle politiche di assegnazione
- Iniziative a sostegno della integrazione di utenti stranieri
- Attuazione, di concerto con i Comuni, di politiche di mediazione sociale con azioni di supporto a sostegno degli utenti.

ACER ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001/2008. Ha inoltre adottato un Codice Etico ed un Modello Organizzativo, di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001, che afferma i principi fondamentali di comportamento nei confronti degli Stakeholder di riferimento in chiave di prevenzione dei rischi di commissione di alcune tipologie di reati identificate nello stesso decreto.

I clienti dell'ACER sono identificabili:

- ✓ nei *Comuni della Provincia* e in altri soggetti pubblici e privati interessati ai servizi abitativi offerti. ACER si pone come soggetto gestore del patrimonio di proprietà delle suddette Amministrazioni Locali, concordandone obiettivi gestionali e condizioni per il loro raggiungimento;
- ✓ negli *Utenti assegnatari*, rappresentati dai soggetti titolari dei contratti di locazione ad uso abitativo di alloggi ERP. La titolarità dell'assegnazione dell'alloggio è conseguente alla richiesta degli interessati presentata nel Comune di residenza o in cui si svolge l'attività lavorativa. L'assegnazione, a fronte di disponibilità di alloggi, avviene successivamente alla *verifica* di requisiti definiti dalla normativa regionale e da regolamenti comunali. Con gli Utenti assegnatari degli alloggi, ACER Ferrara assume impegni chiari, precisi, e concreti per garantire il godimento di un diritto primario come quello abitativo.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritte nella presente Carta dei Servizi costituiscono obiettivi che l'ACER assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività.



PARTE SECONDA

Principi fondamentali nella erogazione dei servizi e nell'espletamento delle attività

Con la presente Carta dei Servizi, si affermano i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza** – nell'erogazione dei servizi, sono riconosciuti a tutti i Clienti eguaglianza di diritti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo. L'Azienda si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto allo sportello che nel rapporto indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.
- Imparzialità** – l'Azienda si impegna a rispettare ed applicare le normative, i regolamenti ed i contratti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- Continuità** – l'Azienda si impegna a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. E' obiettivo primario dell'Azienda minimizzare i disagi ai clienti, in caso di disservizi derivanti da cause di forza maggiore.
- Efficacia ed efficienza** – l'Azienda, nel quadro delle risorse umane, materiali ed economiche disponibili, si impegna al miglioramento continuo dei servizi prestati adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più funzionali allo scopo.
- Partecipazione** – viene promossa la partecipazione dei sindacati e delle associazioni rappresentative dei clienti alla definizione dei criteri di erogazione dei servizi affinché tali rappresentanze possano verificare la corretta erogazione dei medesimi servizi e si possa collaborare per il loro miglioramento.

☐ Cortesia e chiarezza – l’Azienda si impegna a porre la massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, cercando di facilitare l’esercizio dei diritti e l’adempimento degli obblighi, e curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.



PARTE TERZA

Informazioni sui servizi erogati e guida per l'accessibilità agli stessi.

3.1 Informazioni e comunicazioni con utenti assegnatari:

L'Ufficio Clienti rappresenta il punto di primo accesso a disposizione degli utenti per ricevere, telefonicamente o personalmente, orientamento ed assistenza su molte delle richieste più frequenti, come ad esempio:

- informazioni di primo livello sul funzionamento dei servizi;
- informazioni sui percorsi per l'ottenimento delle prestazioni;
- informazioni sui diritti dei clienti assegnatari (es. accesso alla documentazione amministrativa);
- prestazioni dirette in ordine alla gestione dei servizi ai clienti successivamente alla avvenuta assegnazione dell'alloggio da parte del Comune di competenza (es. anagrafe utenza, gestione delle variazioni del nucleo familiare, consegna chiavi, definizione canoni di locazione, cambio alloggio, gestione della morosità, ecc.).

L'Ufficio Clienti ha il compito di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, istanze e reclami degli utenti. Con riferimento, in particolare, alle segnalazioni e/o reclami pervenuti in forma scritta e non anonima, che evidenziano un reale disservizio, una mancata applicazione di un requisito contrattuale o una violazione alle caratteristiche prestazionali, riportate nell'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi", ACER Ferrara si impegna a dare una risposta all'interessato nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre trenta giorni (30gg.) dalla data di arrivo. E' possibile formalizzare un reclamo mediante il sito internet www.acerferrara.it.

3.2 Assegnazione alloggi e firma del contratto di locazione

Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) presentando domanda ai Comuni, titolari in materia di assegnazione, alle scadenze e nelle forme previste dai loro Regolamenti. Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni e all'Ufficio Clienti di ACER Ferrara.

Può concorrere al Bando per l'assegnazione di Case Popolari:

- il cittadino italiano
- il cittadino di uno Stato aderente all'Unione Europea
- il cittadino straniero in possesso di permesso di soggiorno CE per soggiornanti di lungo periodo e il cittadino straniero regolarmente soggiornante in possesso di permesso di soggiorno, almeno biennale, con regolare attività lavorativa subordinata o di lavoro autonomo.

I requisiti di base necessari sono:

- almeno un componente del nucleo richiedente deve avere residenza anagrafica o prestare attività lavorativa nel Comune in cui si presenta la domanda;
- non essere titolari di diritti di proprietà, usufrutto, uso o abitazione su un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare;
- non avere usufruito di precedenti assegnazioni di alloggi ERP a cui sia seguito il riscatto o l'acquisto ai sensi delle disposizioni di legge in materia di cessioni di alloggi ERP;

dimostrare un reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite vigente al momento della presentazione della domanda di assegnazione, calcolato in base all'ISE e ISEE (D.Lgs . n.109 31.03.1998).

Le domande per l'assegnazione vanno presentate presso gli uffici competenti del Comune di residenza. Il Comune verificherà la presenza dei requisiti dichiarati dal nucleo richiedente e, successivamente, pubblicherà la graduatoria sulla base dei criteri di attribuzione dei punteggi definiti dai Regolamenti Comunali per l'Assegnazione. La graduatoria indica l'ordine con cui verranno assegnati gli alloggi disponibili, nel rispetto degli standard abitativi.

A seguito del provvedimento di assegnazione alloggio adottato dal Comune, il nuovo assegnatario viene convocato presso la sede di ACER Ferrara o gli sportelli distaccati presso i Comuni, per la firma del contratto di locazione e per ricevere le informazioni necessarie all'avvio della locazione.

E' necessario portare con sé un documento di riconoscimento valido, e l'eventuale permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari. Il contratto di locazione degli alloggi ERP ha durata definita alla scadenza, è prorogato tacitamente per periodi successivi, fermo restando il possesso dei requisiti di permanenza in alloggio ERP.

3.3 Consegna dell'alloggio

Nello stesso giorno della firma del contratto di locazione, vengono consegnate le chiavi dell'alloggio. La consegna delle chiavi autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio.

L'Assegnatario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'alloggio e variare la residenza anagrafica entro 30 giorni dalla consegna delle chiavi, trascorsi i quali, se vi è la mancata occupazione e senza giustificato motivo, il Comune dichiara la decadenza dall'assegnazione e la risoluzione di diritto del contratto.

L'ACER emette la prima bolletta d'affitto in cui sono evidenziati:

- il canone;
- il deposito cauzionale. Sono esclusi dal versamento del deposito cauzionale gli assegnatari collocati nell'area di protezione definita dalla legge per l'applicazione del canone di locazione;
- le spese di registrazione del contratto in ragione percentuale ed il bollo;
- l'importo relativo all'eventuale acconto delle spese condominiali.

3.4 Decadenza dall'assegnazione dell'alloggio

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, d'ufficio o su segnalazione di ACER Ferrara, nei confronti del nucleo assegnatario dell'alloggio di ERP che nel corso del rapporto di locazione abbia perso i requisiti di legge per poter continuare ad usufruire di un alloggio di edilizia residenziale pubblica. (Legge regionale 08.08.2001 n°24 e succ., art. 30)

I casi sono i seguenti :

- Abbandono dell'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi;
- Sublocazione a terzi dell'alloggio assegnato;
- Mutamento della destinazione d'uso dell'alloggio;
- Uso illecito o immorale dell'alloggio;
- Gravi contravvenzioni al Regolamento d'Uso degli alloggi;

- Gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- Morosità superiore ai tre mesi, salvo sanatoria tramite piano di recupero concordato;
- Perdita requisiti per l'assegnazione;
- Superamento limiti di reddito per la permanenza;
- Inadempimento alle richieste periodiche di aggiornamento della documentazione per accertamento reddito e requisiti permanenza (ISE – ISEE);
- Esecuzione di opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato, senza il prescritto titolo abilitativo;
- Rifiuto all'accesso nell'alloggio dell'agente accertatore e degli agenti di polizia municipale per periodiche verifiche ed ispezioni sulla conduzione dello stesso;
- Rifiuto all'esecuzione di opere di manutenzione con conseguenti danni all'alloggio;
- Rifiuto per la seconda volta alla mobilità d'ufficio.

Il procedimento viene avviato e condotto dal Comune competente, il quale dichiara l'eventuale decadenza con apposito provvedimento. Esso viene notificato all'assegnatario, e comunicato ad ACER per conoscenza e per gli adempimenti conseguenti.

A seguito di tale provvedimento ACER ri-calcola il canone di locazione e ad applica la maggiorazione prevista dalla normativa vigente fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio.

L'emissione della bolletta-fattura comprendente il canone maggiorato viene preventivamente segnalata all'assegnatario con apposita comunicazione.

3.5 Determinazione del canone di locazione

Il canone degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato dal Comune con regolamento, sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio Regionale dell' Emilia-Romagna con apposita delibera.

Il calcolo del canone tiene conto delle caratteristiche oggettive dell'alloggio oltre che della capacità reddituale del nucleo assegnatario, valutata secondo la certificazione ISE/ISEE.

La normativa regionale prevede formule di calcolo diverse, riferite alle fasce di reddito identificate.

Il canone di locazione è aggiornato (in aumento o in diminuzione) ogni anno con decorrenza 1° gennaio a seguito della formale richiesta di presentazione dei redditi emessa dall'ACER in indirizzo a tutti gli Assegnatari.

E' obbligatorio, per tutti gli Assegnatari, documentare la certificazione ISE – ISEE riferita al periodo richiesto.

La mancata, incompleta o infedele dichiarazione, nonché la perdita dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP, comportano la segnalazione del nominativo dell'assegnatario, al Comune competente, per i provvedimenti conseguenti previsti dalla Legge Regionale n.24 2001 e succ. e dalle Delibere attuative. L'assegnatario che abbia subito una riduzione del reddito per difficoltà lavorativa, può richiedere al Comune l'aggiornamento della propria condizione reddituale al fine della anticipata rideterminazione del canone.

3.6 Presentazione annuale della ISE - ISEE

Ogni anno, a seguito di formale richiesta da parte di ACER, l'assegnatario deve predisporre la dichiarazione ISE – ISEE relativa ai redditi ed alla situazione patrimoniale di tutti i componenti del proprio nucleo familiare. Tale adempimento permette di verificare i requisiti di permanenza nell'alloggio erp, e la loro collocazione in una delle fasce di appartenenza stabilite dalla normativa Regionale.

L'appartenenza ad una delle fasce previste, consente di determinare il relativo canone di locazione applicabile all'utente.

L'elaborazione dei valori di ISE – ISEE viene effettuata gratuitamente da qualsiasi Centro di Assistenza Fiscale e dagli Uffici Comunali abilitati, i quali a loro volta inseriscono i suddetti dati nel sistema informativo dell'INPS. Sarà compito di ACER provvedere a recuperare le informazioni necessarie dall'INPS. Se entro il termine ultimo previsto nella comunicazione, l'Assegnatario, senza giustificato motivo, non ottiene l'attestazione ise/isee, ACER comunica al Comune il nominativo dell'assegnatario inadempiente per i provvedimenti conseguenti, applicando, nel frattempo, un canone di locazione maggiorato.

La medesima prassi si applica nei casi in cui l'Assegnatario presenta documentazione parziale o inattendibile.

3.7 Pagamento dei canoni

Ogni mese viene inviato, presso il domicilio dell'assegnatario, la bolletta-fattura con l'allegato bollettino postale di pagamento (da utilizzare presso gli sportelli postali e/ o presso gli sportelli bancari, che, se convenzionati, non applicano spese aggiuntive).

Gli utenti possono, inoltre, scegliere la domiciliazione bancaria o postale con addebito sul proprio C/C bancario/postale, compilando l'autorizzazione all'addebito (Sepa Direct Debit – S.D.D. Schema Core) presso l'ACER (o facendolo pervenire ad ACER su apposito modulo, reso disponibile anche sul sito www.acerferrara.it).

Anche le disdette delle autorizzazioni di addebito delle bollette-fatture sul proprio conto corrente bancario o postale devono essere sottoscritte su apposito modulo presso l'ACER (o fatto pervenire ad ACER; anche il modulo di disdetta degli S.D.D. è disponibile sul sito www.acerferrara.it)

ACER provvede a gestire mensilmente le nuove deleghe o disdette pervenute prima di ogni emissione della bolletta.

Lo sportello Clienti è deputato a suggerire all'Assegnatario le modalità alternative per il pagamento della bolletta, in caso di smarrimento e/o mancata ricezione della bolletta-fattura

È importante fare attenzione alla data di scadenza (di norma l'ultimo giorno del mese), riportata sulla fattura, poiché il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione degli interessi calcolati al tasso legale.

L'Assegnatario è tenuto al pagamento, alle scadenze stabilite da ACER, dei canoni di locazione, spese accessorie, quote per servizi comuni

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, ACER è tenuta ad inviare allo stesso un sollecito di pagamento.

Ove l'utente non provveda a sanare la morosità ovvero non rispetti l'impegno al recupero della stessa, concordato con l'Ufficio, ACER è tenuta ad attivare le opportune azioni per il recupero del credito.

3.8 Ampliamento del nucleo familiare

Si ha ampliamento del nucleo familiare quando nel contesto del nucleo dell'assegnatario succedono eventi che comportano l'aumento del numero delle persone che vivono nell'alloggio ERP.

A) Ampliamento Naturale del Nucleo dell'Assegnatario

L'ampliamento naturale è legato ad eventi quali nascita di figli e matrimonio. E' previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento di minori stabilito con provvedimento giudiziario e nei confronti degli ascendenti purché ultrasessantacinquenni o con grado di invalidità accertata pari o superiore al 66 per cento.

B) Ampliamento Differito del Nucleo dell'Assegnatario.

L'ampliamento differito è invece legato ad eventi quali:

- convivenza stabile more uxorio da almeno 4 anni;

☐ presenza di persone anche non legate da vincoli di parentela o affinità, qualora la convivenza abbia carattere di stabilità e sia finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale, da almeno 4 anni.

Questa ultima tipologia di ampliamento deve essere autorizzato dal Comune.

In questi casi, l'assegnatario deve presentare la comunicazione di inizio convivenza entro un mese da quando tale evento si verifichi.

Trascorsi quattro anni ed accertata da ACER e/o Comune la continuità, la stabilità la stabilità e le finalità della convivenza, a richiesta dell'assegnatario e, ovviamente, in presenza dei requisiti di permanenza nell'alloggio, viene concesso l'ampliamento.

La modulistica per la comunicazione di inizio convivenza può essere ritirato presso lo Sportello Clienti o essere scaricato dal sito www.acerferrara.it

L'ampliamento del nucleo familiare comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISE/ISEE che comprenda i nuovi residenti nell'alloggio, a decorrere dal mese successivo alla presentazione della richiesta.

L'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

3.9 Ospitalità temporanea

A) Ospitalità Temporanea

Gli assegnatari possono ospitare persone estranee al nucleo familiare, per un tempo definito, variabile in funzione dei singoli regolamenti Comunali, senza obbligo di comunicazione all'ACER.

Eventuali proroghe sono possibili in caso di giustificati e gravi motivi, ma in questo caso deve essere richiesta l'autorizzazione al Comune, tramite ACER, secondo le modalità stabilite dai suddetti Regolamenti comunali. La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.

B) Coabitazione

La coabitazione riguarda le persone non comprese nell'originario nucleo familiare dell'assegnatario che, a seguito di concessione della residenza anagrafica da parte del Comune, siano ospitate dall'assegnatario stesso per un periodo transitorio definito dai regolamenti comunali. Anche in questo caso, eventuali proroghe per gravi e giustificati motivi debbono essere autorizzate.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata dall'Assegnatario dopo l'ottenimento della residenza dal Comune competente nei termini definiti.

La coabitazione comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISE/ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione del nucleo ospitante.

L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione.

Il modulo necessario per presentare la domanda di coabitazione può essere ritirato presso ACER o scaricabile dal sito www.acerferrara.it

L'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti dai regolamenti comunali per la comunicazione dell'avvio dell'ospitalità e la coabitazione e per le necessarie autorizzazioni da parte del Comune e/o ACER.

3.10 Variazioni in diminuzione del nucleo Familiare

Il nucleo familiare assegnatario può variare in seguito all' uscita/decesso di componenti del nucleo stesso.

In questo caso è necessario presentarsi allo Sportello Clienti di ACER per la sottoscrizione dell'apposito modulo di comunicazione e presentando contestualmente la certificazione ISE/ISEE aggiornata con la nuova situazione familiare.

La comunicazione in carta semplice e gli allegati di cui sopra possono anche essere inviati ad ACER per posta, qualora l'assegnatario sia impossibilitato a presentarsi.

La variazione della composizione del nucleo comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISE/ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

L'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

3.11 Subentro nel contratto di locazione

I componenti del nucleo assegnatario aventi diritto, subentrano di diritto nel contratto di locazione in caso di decesso o di abbandono dell'alloggio da parte dell'Assegnatario.

Hanno diritto al subentro, inoltre, i componenti del nucleo assegnatario a seguito dell'ampliamento diretto o differito di cui al capitolo precedente.

In caso di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili dello stesso, si provvede alla eventuale voltura del contratto di locazione, uniformandosi alla decisione, anche provvisoria del tribunale.

I moduli per la richiesta del subentro per decesso, abbandono dell'alloggio, nonché la richiesta di voltura del contratto di locazione per separazione

legale, possono essere ritirati presso lo Sportello Clienti di Acer o scaricati dal sito www.acerferrara.it.

L'allegata appendice "Standard di erogazione servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

3.12 Cambio alloggio

La mobilità degli assegnatari ERP è disciplinata dai "Regolamenti di mobilità" approvati dai Comuni della Provincia.

Si può fare domanda di cambio dell'alloggio per:

- presenza nel nucleo di persone anziane o di portatori di handicap per i quali l'alloggio occupato non è più idoneo;
- standard abitativi non più adeguati alla composizione del nucleo familiare (sovraffollamento o sottoutilizzo) ;
- esigenze comprovate di avvicinamento al luogo di lavoro o di cura o di assistenza;
- altre ipotesi previste dai Regolamenti Comunali (disponibili sul sito ACER).

Il Comune può, inoltre, attivare la mobilità d'ufficio prevista dall'art. 28 della L.R. n.24 per i motivi specificatamente individuati nei Regolamenti Comunali.

I requisiti per conseguire l'eventuale mobilità sono:

- essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione, spese accessorie e/o condominiali;
- possedere i requisiti per la permanenza in alloggio ERP;
- non essere in assegnazione provvisoria.

Il modulo per la richiesta di cambio alloggio è disponibile presso:

- ✓ l'Ufficio Casa dei Comuni
- ✓ le Organizzazioni Sindacali degli inquilini
- ✓ Sportello Clienti
- ✓ il sito www.acerferrara.it

Periodicamente, la graduatoria degli aspiranti al cambio alloggio viene aggiornata dal Comune sulla base dell'attribuzione di un punteggio stabilito secondo i criteri del Regolamento Comunale.

Nel caso di concessione ed accettazione del cambio alloggio, l'ACER provvede a convocare l'assegnatario per la firma del contratto.

L'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.



3.13 Disdetta alloggio

La disdetta della locazione di alloggio deve essere comunicata dall'assegnatario all' ACER con un preavviso di almeno 3 mesi.

In caso di decesso dell'assegnatario la disdetta deve essere comunicata dagli eredi.

La comunicazione può avvenire tramite il modulo disponibile presso l'Ufficio Clienti di ACER o scaricabile dal sito www.acerferrara.it.

Nel modulo utilizzato deve essere indicata la data in cui l'unità immobiliare (alloggio/ autorimessa/ negozio) sarà libera da persone e cose.

In alternativa al modulo l'Assegnatario o i suoi eredi possono utilizzare una lettera sottoscritta in cui si comunica la disdetta.

E' necessario che l'assegnatario uscente o gli eredi di quest'ultimo, provvedano alla disdetta delle utenze (gas/ luce/ telefono, ecc.).

L'alloggio dovrà essere sempre riconsegnato vuoto, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti, in osservanza di quanto previsto nel contratto di locazione sottoscritto fra le parti.

L'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie fino alla riconsegna della unità immobiliare.

Alla chiusura della rendicontazione ACER provvederà all'eventuale rimborso del deposito cauzionale, dopo aver definito la posizione, a debito o a credito, in relazione alle spese per servizi e/o di ripristino dell'immobile o all'esistenza di bollette e/o canoni di locazione insoluti.

L'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione.

3.14 Accessibilità ai servizi

Sede di ACER Ferrara e ricevimento pubblico: Corso Vittorio Veneto 7, 44121 Ferrara.

Gli orari di ricevimento del pubblico ed i referenti dei servizi sono indicati nell'allegata appendice "Standard di erogazione dei Servizi"

I clienti o loro delegati possono accedere ai servizi dell'Ufficio Clienti per acquisire informazioni, per seguire una pratica, per segnalare situazioni negli orari stabiliti. Eventuali variazioni degli orari sono portate tempestivamente a conoscenza dei cittadini.

E' assicurata la più agevole accessibilità agli uffici anche ai portatori di handicap motori, avendo realizzato i necessari interventi per il superamento delle barriere architettoniche.

Per agevolare l'utilizzazione dei servizi da parte dell'utente è possibile, telefonicamente, definire un appuntamento .

Sul sito internet www.acerferrara.it sono riportate tutte le informazioni sull'Azienda e sui i servizi offerti, con la possibilità di stampare la modulistica utile per l'avvio dei procedimenti. E' possibile, inoltre, inviare comunicazioni o richieste agli uffici dell'Azienda tramite gli indirizzi e-mail indicati nel medesimo sito.

A tutti i clienti utenti di alloggi ERP è assicurata la riservatezza e il rispetto della privacy.

I clienti possono facilmente identificare gli operatori attraverso il cartellino identificativo.

I clienti possono ottenere telefonicamente, durante le ore di apertura, dall'Ufficio Clienti, informazioni di carattere generale sui servizi forniti, sullo stato delle istruttorie e sulle procedure per l'attivazione dei procedimenti. Il personale dell'Azienda è tenuto a dichiarare le proprie generalità, la funzione e l'Ufficio di appartenenza.

L'Azienda si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni ai clienti, cercando di adottare un linguaggio facile ed accessibile. In occasione di particolari scadenze o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, i clienti ricevono informazioni e/o istruzioni attraverso adeguati avvisi in forma individuale o aggregata ovvero a mezzo stampa.



PARTE QUARTA

Meccanismi di tutela del cliente

- **Reclami** Una segnalazione che evidenzia una violazione ai principi ed agli standard enunciati nella Carta dei Servizi e nei suoi allegati, costituisce un reclamo.

Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare ad un disservizio, è una risorsa di cui ACER intende avvalersi costantemente per migliorare le proprie prestazioni.

I reclami possono essere presentati telefonicamente o in forma scritta rivolgendosi all'Ufficio Clienti o indirizzandoli all'Azienda.

Ai reclami viene data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei termini indicati, l'Azienda comunicherà comunque entro 30 giorni lo stato di avanzamento dell'istruttoria e il nuovo termine di risposta.

I reclami possono essere presentati con l'assistenza dei Sindacati dell'Utenza.

- **Garanzie per i clienti** Il cliente ha diritto all'accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, così come ha diritto a conoscere le procedure e le modalità di erogazione del servizio. Al cliente sono assicurate le garanzie di legge per il trattamento dei dati personali ed in particolare di quelli sensibili.

- **Rilevazione della Soddisfazione dei Clienti** Periodicamente l'Azienda misura il grado di gradimento riscosso presso i clienti attraverso indagini campionarie riguardanti i principali aspetti dei servizi offerti.

Anche i Clienti committenti (Comuni proprietari degli alloggi) sono interessati all'indagine di gradimento dei servizi. Viene loro inviato un questionario con richiesta di compilazione e restituzione all'Azienda.

- **Validità della carta** La Carta dei Servizi e/o i suoi allegati sono soggetti a revisione periodica. Le eventuali aggiornamenti saranno formalmente portati a conoscenza dei clienti in maniera opportuna. La Carta dei Servizi ed i suoi allegati sono pubblicati sul sito internet dell'Azienda e può essere richiesta direttamente all'ACER. L'Ufficio Clienti, raggiungibile ai numeri telefonici indicati nell'allegata appendice "Standard di erogazione dei servizi", è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti sulla Carta dei Servizi.