

RECLAMI

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

Standard di erogazione dei Servizi

INDIRIZZI - NUMERI UTILI

A.C.E.R. FERRARA

Sede Corso Vittorio Veneto, 7 - 44121 Ferrara
Centralino tel: **0532/230311**

SERVIZIO CLIENTI: 0532/230377

Responsabile: Dott.ssa Angela Molossi
mail: ufficioclienti@acerferrara.it

MANUTENZIONE ALLOGGI:

Call Center Numero Verde - **800732330**

Responsabile Servizio: Ing. Massimo Cazzola
mail: massimo.cazzola@acerferrara.it

Responsabile addetto alla Manutenzione: Geom. Massimo Pulvirenti
mail: massimo.pulvirenti@acerferrara.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:

LUNEDI DALLE 8.45 ALLE 13 **MARTEDI** DALLE 15,30 ALLE 17
MERCOLEDI DALLE 8.45 ALLE 13 **GIOVEDI CHIUSO**
VENERDI DALLE 8.45 ALLE 13

Sito web: www.acerferrara.it



AZIENDA
CASA
EMILIA
ROMAGNA

Carta dei Servizi

Appendice

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi - Prestazioni
Convocazione e stipula contratto di locazione alloggi erp	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente al ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto entro 15 giorni in caso di alloggi pronti
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene di norma contestualmente alla firma del contratto di locazione (salvo eventuali casi di consegna di alloggi di nuova costruzione)	Lo stesso giorno della sottoscrizione del contratto di locazione Entro 10 giorni dalla firma del contratto di locazione per consegna nuovi alloggi
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sull' ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con l'invio della bolletta mese di Gennaio anno successivo.
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite - matrimonio - affidamento - accoglienza di ascendenti o affini in linea ascendente)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile e continuativa convivenza per finalità assistenziali e per un periodo di almeno 4 anni	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica di acquisizione della residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario con presentazione ISE-ISEE e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Coabitazione (sino a revisione dei Regolamenti comunali, ammessa solo per persone che prestano assistenza a componenti del nucleo a seguito di regolare contratto di lavoro)	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario con allegata copia del contratto di lavoro	Risposta alla richiesta entro 60 giorni
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante subentrante nel contratto di locazione, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e previa verifica anagrafica	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta
(*) Cambio alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento periodico della graduatoria "cambio alloggio"
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di comunicazione scritta da parte dell'assegnatario	Decorrenza interruzione canone a partire dal mese successivo alla consegna delle chiavi

(*) Il requisito è soggetto a diversa applicazione in funzione dei regolamenti Comunali

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Manutenzione in pronto intervento	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario per somma urgenza	Sopralluogo – Intervento entro 2 ore dalla segnalazione telefonica
Manutenzione urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo – Intervento entro 36 ore dalla segnalazione telefonica
Manutenzione ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione telefonica
Ripristino alloggio	A seguito di consegna dell'alloggio da parte dell'assegnatario ad Acer per abbandono alloggio o rescissione del contratto di locazione	Sopralluogo – ed esecuzione intervento entro 60 giorni dalla consegna chiavi da parte dell'assegnatario e dopo valutazione dell'investimento

SERVIZI AGLI ASSEGNATARI LOCALI ERP AD USO NON ABITATIVO

(NEGOZI E POSTI AUTO) Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta entro 90 giorni sulla disponibilità del locale
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con locatario presso la sede ACER successivamente l'istruttoria della pratica	Convocazione e firma del contratto di locazione entro 30 giorni