AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI RAVENNA

Carta dei Servizi

e

Guida ai Servizi

Edizione: novembre 2012

Viale Farini n.26 – 48121 Ravenna –

Tel. 0544.210111 – Fax 0544.34146

Codice Fiscale 00080700396

n. verde U.R.P. 800-325949

Sito web: www.acerravenna.it

e-mail: info@acerravenna.it

SOMMARIO

Chi siamo	pag. 3
Carta dei Servizi e Guida ai servizi	pag. 5
Organi dell'Azienda Casa Emilia-Romagna per la Provincia di Ravenna	pag. 8
U.R.P: Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 9
Reclami e Segnalazioni	pag.10
Informazione e Comunicazione	pag. 11
Indirizzi – Numeri Telefonici – Orari di ricevimento del pubblico	pag. 12
GUIDA AI SERVIZI	pag. 14
Procedimento di Assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	pag. 15
Procedimento di Decadenza dall'assegnazione di alloggio ERP	pag. 17
Firma del contratto di locazione	pag. 19
Consegna dell'Alloggio	pag. 20
Determinazione del canone di locazione	pag. 21
Presentazione della Dichiarazione annuale dei Redditi	pag. 22
Pagamento dei canoni di locazione	pag. 24
Morosità nei pagamenti dei Canoni di locazione e/o spese accessorie	pag. 25
Ampliamento naturale e differito del nucleo assegnatario (convivenza)	pag. 26
Ospitalità temporanea e coabitazione	pag. 28
Variazione della composizione del nucleo familiare per uscita componenti	pag. 30
Subentro nel contratto di locazione	pag. 31
Domanda di cambio alloggio	pag. 33
Comunicazione disdetta alloggi	pag. 35
Condomini	pag. 37
Norme di buon vicinato : Regolamento d'uso degli alloggi	pag. 39
Manutenzione degli alloggi	pag. 41
Locazione di unità immobiliari ad uso extra-abitativo: negozio, posto auto, garage	pag. 45
Rendicontazione annuale dei servizi	pag. 46
Indirizzi e numeri telefonici utili	pag. 48

CHI SIAMO

L'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) della Provincia di Ravenna. istituita per trasformazione dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia (IACP) di Ravenna con la legge regionale 8 agosto 2001, n. 24, è un Ente Pubblico Economico dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e di un proprio Statuto.

La Provincia ed i Comuni sono i titolari dell'ACER. Essi esercitano la loro funzione di indirizzo e controllo in sede della Conferenza degli Enti.

L'Azienda costituisce lo strumento attraverso cui i Comuni, la Provincia e la Regione garantiscono la gestione unitaria del patrimonio di ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e l'esercizio delle proprie funzioni in materia di coordinamento ed attuazione di politiche abitative.

La legge regionale attribuisce all'ACER competenze nella fase di progettazione e realizzazione degli interventi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) a valle di un "Processo di Programmazione" predisposto dai Comuni e dalla Provincia.

Questi ultimi sono deputati a verificare il "fabbisogno" della comunità locale che trova difficoltà per vari motivi a reperire una sistemazione abitativa consona alle proprie esigenze e possibilità. La valutazione del fabbisogno, di quella che ormai è qualificabile come "Utenza debole", fa scaturire il "Processo di Programmazione" pluriennale mirato ad individuare la localizzazione degli interventi e le fonti finanziarie necessarie alla realizzazione degli stessi.

Dal 1° luglio 2004 è divenuta operativa una società di scopo denominata **M.P.R. s.r.l. - "Manutenzioni Patrimoniali Ravenna s.r.l.",** costituita e partecipata da ACER: a tale società è stata demandata la gestione delle attività di manutenzione degli alloggi di e.r.p

L'Azienda aderisce a Federcasa, l'Associazione degli Istituti, Aziende ed Enti che operano nel settore dei servizi pubblici afferenti la casa, associati a Confservizi.

CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Con il presente documento, ACER Ravenna intende disciplinare le attività d'informazione e comunicazione rivolte a tutti i portatori di interesse ed in particolar modo a:

- gli utenti assegnatari degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ed a quelli che intendono farne richiesta;
- .ai Committenti (Comuni della Provincia di Ravenna, Provincia, altri Soggetti Pubblici e privati) che usufruiscono dei servizi di ACER Ravenna.

ACER Ravenna ha inteso questo documento oltre che come strumento di illustrazione delle tipologie di servizi svolti anche come supporto, per i soggetti interessati, su come accedere agli stessi servizi. **Apposita appendice riporta, per i singoli servizi erogati ai clienti, gli indicatori prestazionali che l'Azienda si impegna ad osservare nella erogazione dei servizi**.

La Carta dei servizi e Guida ai servizi è stata oggetto di verifica e confronto con le Organizzazioni Sindacali degli inquilini.

Con la realizzazione della Carta dei servizi e Guida ai Servizi, in considerazione anche della normativa in vigore, ACER Ravenna, nella erogazione dei servizi al cliente, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

Si garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni, senza nessun tipo di discriminazione. Si adottano tutte le iniziative necessarie, per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei clienti portatori di handicap.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

I servizi sono erogati in osservanza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; ACER Ravenna si impegna a svolgere la propria attività in maniera continua e regolare con l'adozione delle misure necessarie a ridurre al minimo gli eventuali disagi per gli utenti/clienti per causa di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE

Si assicura, a garanzia della corretta erogazione del servizio, l'accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/Clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

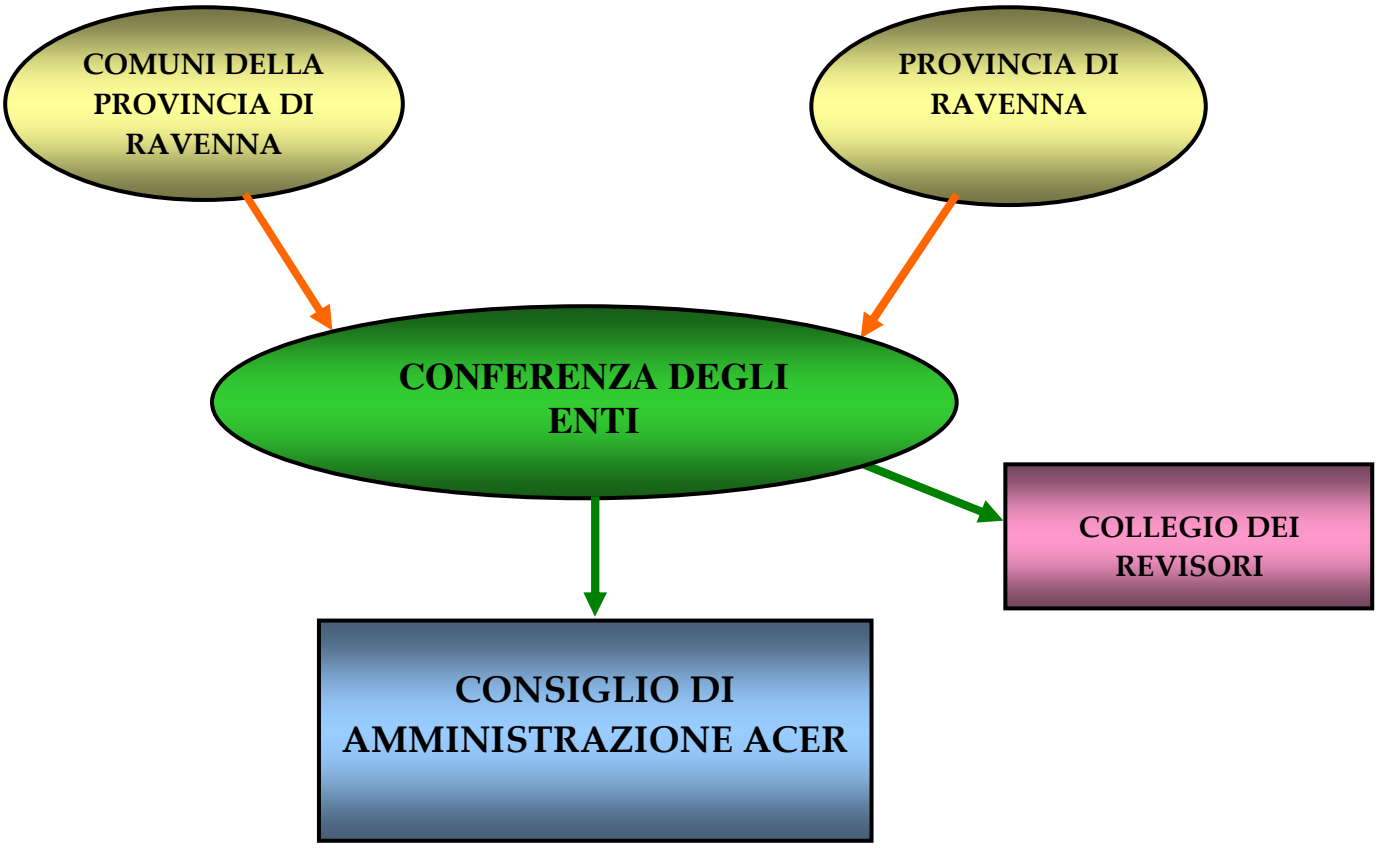
Nella convinzione che i servizi svolti abbiano un grande impatto sociale verso un cliente qualificabile come "utenza debole", ACER ha sviluppato idonea capacità nei processi di comunicazione per la corretta gestione dell'accoglienza e informazione del cliente/utente. Con la consapevolezza che questa capacità costituisce elemento significativo per la qualità del servizio, l'accesso alla struttura ed ai servizi e garantita nel rispetto delle condizioni economiche e sociali del cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati sono soggetti a costante monitoraggio. A tale scopo sono stati definiti degli indicatori che rappresentano l'impegni in termini di tempi di risposta alle richieste di servizio pervenute dai clienti (vedi appendice **Indicatori delle Prestazioni**). Periodicamente inoltre viene effettuata una analisi del livello di soddisfazione su un campione dei clienti, allo scopo di verificare la qualità percepita dei servizi erogati.

Il presente documento viene distribuito nelle forme più opportune agli interessati, in sede di firma del contratto di locazione, in sede di visita presso l'Ufficio URP e/o presso "l'Ufficio Casa" dei Comuni, pubblicata nel Sito internet dell'Azienda **www.acerravenna.it**).

ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO DI ACER RAVENNA



UFFICIO RELAZIONI CON PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) 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 verso le prestazioni;
- informazioni sui diritti dell'utenza (es. accesso alla documentazione amministrativa);
- prestazioni dirette di carattere generale (es. anagrafe utenza, canoni di locazione, cambio alloggio, ecc.).

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, istanze, reclami e domande degli utenti. Con riferimento, in particolare, alle segnalazioni e/o reclami relativi a violazioni del regolamento d'uso degli alloggi ERP, l'URP fornisce una risposta entro gg.30 lavorativi dal ricevimento della comunicazione, se questa non presenta carattere d'urgenza.

NUMERO VERDE U.R.P.	**800.325.949**

RECLAMI E SEGNALAZIONI

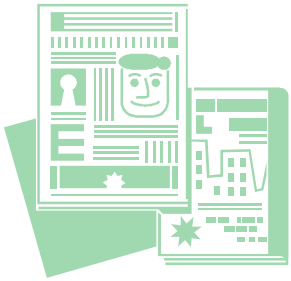
Nel perseguire un continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi ACER Ravenna si è dotata di una procedura di valutazione delle **segnalazioni** che il Cliente**, in forma scritta e non anonima**, ritiene di trasmettere all'Azienda.

Le segnalazioni che evidenziano un reale disservizio o una violazione alle caratteristiche prestazionali, riportate nella presente Guida ai Servizi e nell'allegata appendice **"Indicatori dei Servizi",** costituiscono Reclamo.

ACER si impegna a dare una **risposta all'interessato** nel più breve tempo possibile e, comunque, **non oltre trenta giorni (30gg.) lavorativi**, comunicando, per iscritto, le ragioni di un eventuale prolungamento dei tempi se l' intervento richiesto è di natura complessa.

I reclami possono essere presentati anche con l'assistenza dei Sindacati e sono indirizzati all'URP. E' possibile formalizzare un reclamo mediante il sito internet www.acerravenna.it

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



ACER Ravenna riconosce, quali suoi obiettivi strategici ai fini di un servizio di qualità per l'Utente/Cliente ERP, una informazione corretta e tempestiva ed una efficace comunicazione.

C'è un preciso impegno dell'Azienda ad attuare e utilizzare tutti gli strumenti necessari e le risorse disponibili, ivi incluso, l'utilizzo di un linguaggio comprensibile nel rispetto delle differenze tra gli utenti/Clienti, allo scopo di migliorare i processi informativi e comunicativi verso l'esterno.

La comunicazione potrà essere diretta, come ad esempio indicazioni sulle bollette dei canoni, o generale con la pubblicazione di scadenze e disposizioni su giornali locali o altri mezzi di comunicazione di massa.

Gli utenti/Clienti saranno periodicamente informati mediante la pubblicazione e l'invio a domicilio del notiziario di ACER Ravenna "**LA CASA**".

INDIRIZZI – NUMERI TELEFONICI ED ORARI DI RICEVIMENTO DEL PUBBLICO

A.C.E.R. RAVENNA - Sede

Viale Farini, 26 48121 Ravenna

Sede della Presidenza – Direzione

Centralino : tel. 0544.210111 **Fax: 0544/34146**

E-mail: info@acerravenna.it ; **Sito web:** www.acerravenna.it

NUMERO VERDE U.R.P. **800.325.949**

A.C.E.R. Ravenna – Ufficio di Zona di FAENZA

Ufficio Casa e Gestione Immobiliare sede Faenza

Via Zanelli, 4 (presso i locali del Comune di Faenza) 48018 Faenza (RA)

Tel. 0546.691531 **Fax. 0546.691553**

A.C.E.R. Ravenna – Ufficio di Zona di LUGO

Gestione Associata di Ufficio Casa a favore dei Comuni della Bassa Romagna

Via Garibaldi n. 62 48022 Lugo

Tel. 0545/ 38509 – 38338 – 38459 **Fax. 0545/ 38344**

e-mail: casa@unione.labassaromagna.it; casa@comune.lugo.ra.it

Gli orari di ricevimento al pubblico per gli uffici di Ravenna, Faenza e Lugo e sono indicati nell'allegata appendice e pubblicizzati nel sito internet.

"M.P.R." - MANUTENZIONI PATRIMONIALI RAVENNA S.R.L

Società per i servizi tecnici e di Manutenzione

Viale Farini, 26 48121 Ravenna

Ricevimento Uffici M.P.R.

Gli orari di ricevimento al pubblico sono indicati nell'allegata appendice e pubblicizzati nel sito internet

Centralino (call center): tel. 0544/210106 **Fax.: 0544/31033**

Per le emergenze manutentive notturne e festive

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO **800-215.615**

Guida ai Servizi

PROCEDIMENTO DI ASSEGNAZIONE ALLOGGIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ERP)

Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune

(Legge regionale 8.8.2001 n°24)

Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) presentando domanda di partecipazione ai Comuni, titolari in materia di assegnazione, alle scadenze e nelle forme previste nei loro Regolamenti.

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni (URP), agli Uffici Casa dei Comuni ed all'Ufficio URP dell'ACER.

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 titolare di carta di soggiorno o regolarmente soggiornante che esercita una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo .

I requisiti di base necessari sono:

- almeno un componente il nucleo avente diritto deve avere residenza anagrafica o prestare attività lavorativa nel Comune a cui si presenta la domanda (i comuni determinano nei loro Regolamenti di assegnazione i tempi di possesso del requisito per poter presentare 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
- reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite vigente al momento della scadenza dei termini di presentazione della domanda di assegnazione, calcolato in base all'ISE e ISEE (D.L. n.109 31.8.1998).

Le domande per l'assegnazione vanno presentate presso gli uffici competenti del Comune di residenza. Il Comune verificherà la presenza dei requisiti del richiedente e, successivamente, pubblicherà la graduatoria sulla base dei criteri di attribuzione dei punteggi definiti dai **Regolamenti Comunali per l'Assegnazione**.

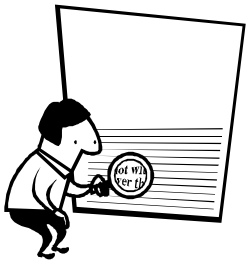
La graduatoria indica l'ordine con cui verranno assegnati gli alloggi disponibili.

PROCEDIMENTO DI DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DI ALLOGGIO ERP

Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune

(Legge regionale 8.8.2001 n°24)

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, su segnalazione da parte di ACER, 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 , 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, anche nel periodo di allontanamento autorizzato;
- 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, salva 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 autorizzativo;
- Possesso di fabbricati.

Il procedimento viene attivato e condotto dal Comune competente, il quale dichiara la decadenza con apposito provvedimento.

Il Comune competente comunica direttamente all'assegnatario, e ad ACER per conoscenza, il provvedimento di decadenza dall'alloggio con apposita lettera al suo domicilio.

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

L'emissione della bolletta maggiorata viene preventivamente segnalata all'assegnatario con apposita comunicazione.

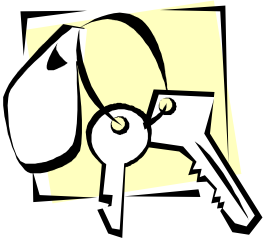
FIRMA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

A seguito del provvedimento d'assegnazione alloggio emanato dal Comune, il nuovo assegnatario viene convocato presso la Sede e/o uffici territoriali di Faenza e Lugo per la firma del contratto di locazione. E' necessario portare con sé un documento di riconoscimento valido, con l'eventuale permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

Il contratto di locazione degli alloggi ERP ha durata di tre anni (in caso di assegnazione definitiva) ed, alla scadenza, è prorogato tacitamente per periodi di tre anni, fermo restando il possesso dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP.

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la firma del contratto.

CONSEGNA DELL'ALLOGGIO



Nello stesso giorno della firma del contratto, viene concordata la data di consegna delle chiavi. La consegna delle chiavi, autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio. Le chiavi vengono consegnate in sede di sopralluogo congiunto presso l'alloggio presenti l'assegnatario e personale incaricato ACER. Il sopralluogo servirà anche a verificare la regolarità dell'alloggio per la sua abitabilità oltre che il funzionamento delle utenze.

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la consegna 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 definitiva esclusione dalla graduatoria per le assegnazioni.

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

- il canone del primo mese successivo e del mese in corso
- il deposito cauzionale (pari a tre mensilità del canone);
- il 50% delle spese di registrazione del contratto e dell'imposta di bollo e delle spese contrattuali;
- l'importo relativo all'eventuale acconto delle spese condominiali.

DETERMINAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE

Il canone degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato dal Comune sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio Regionale dell' Emilia-Romagna con delibera n.395 del 30.7.2002 e n.485 del 28.5.2003.

Il calcolo del canone tiene conto della vetustà e della ubicazione dell'alloggio oltre che della capacità reddituale del nucleo assegnatario, valutata secondo la certificazione ISE/ISEE (D.Lgs 31.1.98 n.109).

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

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

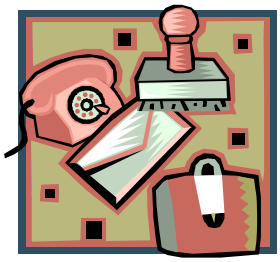
L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la comunicazione dell'avvenuta variazione del canone.

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 L.R. n.24 8.8.2001 e dalle Delibere Regionali successive.

In attesa dei provvedimenti, all'assegnatario inadempiente o che ha perso i requisiti, viene applicato un canone maggiorato.

PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE ANNUALE DEI REDDITI



Ogni anno, a seguito di formale richiesta da parte di ACER, l'assegnatario deve certificare i redditi di tutti i componenti del proprio nucleo familiare.

Tale adempimento permette di verificare la permanenza dei requisiti da parte degli assegnatari, all'utilizzo dell'alloggio. La verifica permette la collocazione della posizione dell'utente in una delle quattro 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'accesso e la permanenza in alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica rientrano nelle categorie delle prestazioni sociali e quindi, in seguito alla Delibera Regionale n. 395 del 30.7.2002, **è obbligatorio per l'assegnatario certificare il reddito** di tutti i componenti del nucleo familiare mediante la **certificazione ISE - ISEE** (D.Lgs 31 marzo 1998 n.109).

L'ISE – ISEE permette di individuare la capacità economica del richiedente, ponendola in relazione ad una serie di elementi quali, la composizione del nucleo familiare, la presenza di anziani o di monoreddito ecc. **La elaborazione dei dati ISE – ISEE viene effettuata gratuitamente da qualsiasi Centro di Assistenza Fiscale, i quali a loro volta comunicano i suddetti dati all'INPS. Sarà compito di ACER provvedere a recuperare le informazioni necessarie dall'INPS, evitando all'utente di provvedere alla materiale consegna della certificazione presso i propri uffici.**

Se entro il termine ultimo previsto, l'Assegnatario, senza giustificato motivo, non provvede alla certificazione dei redditi al Centro di Assistenza Fiscale, 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

PAGAMENTO DEI CANONI DI LOCAZIONE

Ogni mese viene inviato, presso il domicilio dell'assegnatario il **MAV (Modello di Avviso per il Pagamento)**, necessario per il pagamento del canone di locazione presso qualsiasi **sportello bancario** e senza spese aggiuntive.

Gli utenti possono, inoltre, scegliere la **domiciliazione bancaria** con addebito sul proprio C/C bancario, compilando l'autorizzazione all'addebito (Mod. RID) presso la propria Banca e facendo pervenire ad ACER, una copia della stessa.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è deputato a suggerire all'Assegnatario le modalità alternative per il pagamento della bolletta, in caso di smarrimento e/o mancata ricezione del MAV.

È importante fare attenzione alla **data di scadenza (di norma il giorno 5 del mese di riferimento)**, riportata sul MAV, poiché il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione di una "indennità di mora" pari al tasso ufficiale di riferimento (oltre agli interessi di mora, nella misura di cui all'art. 32 della L.R.24/2001).

MOROSITA' NEL PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE E/O DELLE SPESE ACCESSORIE

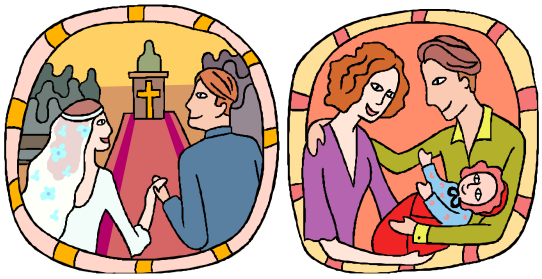
L'Assegnatario è tenuto al pagamento, alle scadenze stabilite da ACER, dei canoni di locazione, spese accessorie, quote di autogestione e/o condominiali.

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, A.C.E.R. è tenuta ad inviare allo stesso, e per conoscenza al Comune ed eventualmente ai Servizi Sociali, **un avviso di mora**.

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**.

Il mancato pagamento o il mancato rispetto dei piani di rientri concordati dà luogo all'avvio del procedimento di rilascio dell'alloggio (art.32 L.R 24/2001).

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 <u>Naturale</u> del Nucleo dell'Assegnatario

L'ampliamento naturale è legato ad eventi quali nascita figli e matrimonio. E' previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento stabilito con provvedimento giudiziario.

B) Ampliamento <u>Differito</u> 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.

Tale 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 e le finalità della convivenza, a richiesta dell'assegnatario e, ovviamente, in presenza dei requisiti di permanenza nell'alloggio, viene concesso l'ampliamento.

La convivenza comporta la **rideterminazione del canone di locazione** sulla base della nuova certificazione ISE/ISEE richiesta da ACER, **entro il mese successivo alla presentazione della documentazione e riferita a tutti i residenti nell'alloggio.**

Il modulo per la comunicazione di inizio convivenza può essere ritirato presso l'ufficio Gestione Immobiliare o URP di ACER ovvero può essere scaricato dal sito ***www.acerravenna.it*** *, al link: Sportello Utente – Sezione "Come fare per": [Mod. PSA8-A .doc]*

L'ampliamento del nucleo familiare comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISE/ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

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

OSPITALITA' TEMPORANEA E COABITAZIONE

A) Ospitalità Temporanea

Gli assegnatari possono ospitare persone estranee al nucleo familiare per un **periodo massimo di gg. 30, 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.

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 non superiore ai due anni.** Anche in questo caso, eventuali proroghe per gravi e giustificati motivi debbono essere autorizzate.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata dall'Assegnatario entro 30 giorni dall'ottenimento della residenza dal Comune competente.

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.

NB. L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione (art.27 c.3 L.R. 24/2001)

Il modulo necessario per presentare la domanda di coabitazione può essere ritirato presso l'URP di ACER e/o scaricabile dal sito **www.acerravenna.it** *al link: Sportello Utente – sezione "Come fare per": [Mod. PSA7-A.doc]*

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla richiesta di Ospitalità temporanea e coabitazione da parte dell'Assegnatario.

VARIAZIONE COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE PER USCITA DEI COMPONENTI

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

In questo caso è necessario presentarsi all'ufficio utenza di ACER con l'allegato certificato di riferimento (certificato di residenza - stato di famiglia- o certificato di morte), nonché la certificazione ISE/ISEE aggiornata alla 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 "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla richiesta di variazione della composizione del nucleo da parte dell'Assegnatario.

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 ai paragrafi precedenti.

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 l'URP di ACER o scaricati dal sito **www.acerravenna.it** *al link Sportello Utente – sezione "Come fare per":*

- ***domanda di subentro*** ***[Mod. PSA10-A.doc]***
- ***domanda di voltura del contratto per decesso dell'assegnatario*** ***[Mod. PSA10-B.doc]***
- ***domanda di voltura del contratto per separazione legale dei coniugi, con presentazione documento di nuova residenza del coniuge uscente*** ***[Mod. PSA 10-E.doc]***

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per:

- **gli aggiornamenti conseguenti in caso di decesso o abbandono dell'alloggio da parte dell'Assegnatario;**
- **gli aggiornamenti e la voltura del contratto di locazione in caso di separazione legale.**

DOMANDA DI CAMBIO ALLOGGIO

La mobilità degli assegnatari ERP è con riferimento all'art. 28 della L.R. 8.8.2001 n.24 e disciplinata dai **"Regolamenti di mobilità" approvati dai Comuni della Provincia di Ravenna** .

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 dell'08.08.2001 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
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico di ACER e l'Ufficio Gestione Immobiliare di Zona di Faenza e Lugo

Il modulo, compilato e firmato dall'assegnatario con allegata copia di un documento di riconoscimento valido, va presentato all' Ufficio Casa dei Comuni o all'URP di ACER, che provvederà a consegnarlo all'Ufficio Casa del Comune.

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 "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la convocazione dell'interessato per la firma del contratto.

COMUNICAZIONE 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 in tramite il modulo disponibile presso l'URP di ACER o scaricabile dal sito www.acerravenna.it *al link: Sportello Utente – sezione "Come fare per" :*

- ***disdetta assegnatario*** ***[Mod. PSA11-A.doc]***
- ***disdetta eredi assegnatario*** ***[Mod. PSA11-B.doc]***

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 fa richiesta di disdetta.

Prima della consegna delle chiavi dell'alloggio ad un incaricato ACER, direttamente sul posto, è 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, imbiancato, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti.

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

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

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per la presa in consegna dell'alloggio vuoto.

CONDOMINI

L'ACER, in qualità di Azienda che gestisce per conto dei Comuni gli alloggi ERP, partecipa, per gli alloggi in locazione (sia con quote minoritarie che maggioritarie), a diversi condomini, la cui gestione è stata affidata ad amministratori esterni all'Azienda.

In sede di costituzione del condominio agli utenti in locazione viene inviata comunicazione scritta con l' indicazione del nome dell' Amministratore.

Manutenzione nei Condomini:

All'Amministratore di Condominio devono essere rivolte tutte le eventuali segnalazioni di guasti o anomalie riscontrate nelle parti comuni del fabbricato (ascensore, vano scale, coperto, facciate, centrale termica, ecc.).

Rimane invece competenza dell'Azienda la manutenzione da eseguire all'interno delle singole unità immobiliari in locazione.

Spese condominiali:

L'Amministratore di condominio richiede che i pagamenti delle spese condominiali di competenza degli assegnatari vengano effettuati a lui direttamente. Nel caso che gli assegnatari non provvedessero, è ACER che versa all'Amministratore tutte le spese con successivo recupero, mediante addebito sulla bolletta mensile.

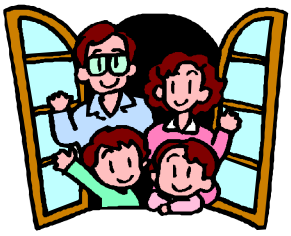
L'Amministratore del condominio, in sede di Assemblea annuale, presenta un preventivo di spesa per l'anno successivo che dovrà essere approvato dall'Assemblea.

In sede di bilancio consuntivo, vengono individuati i costi a carico degli utenti e l'Amministratore predispone estratti-conto individuali riportanti le singole voci di spesa, il totale degli acconti mensilmente versati nel periodo ed il relativo conguaglio, a debito o a credito.

Gli assegnatari il locazione hanno diritto di partecipazione all'Assemblea e di voto esclusivamente per quanto riguarda le spese di competenza (spese ordinarie).

NORME DI BUON VICINATO

REGOLAMENTO D'USO DEGLI ALLOGGI ERP



Le norme del Regolamento d'uso degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) sono state approvate con apposita Delibera da ciascun Comune e si applicano a tutti gli alloggi individuati dalla L.R.24/2001.

Gli assegnatari ed occupanti degli alloggi ERP sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute o richiamate nel contratto di locazione, di quelle previste nel Regolamento, inviato o consegnato alla firma del contratto di locazione a tutti gli Assegnatari e nei regolamenti riguardanti i fabbricati in regime di Condominio od Autogestione.

Qualora l'assegnatario o altro componente il nucleo familiare avente diritto o ospite o coabitante, violi in modo grave le norme del Regolamento, ACER provvederà, dopo la formale contestazione dell'addebito, a segnalare al Comune di residenza l'inosservanza delle disposizioni per i conseguenti provvedimenti che possono determinare anche l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione e la risoluzione del contratto di locazione previste dagli artt. 30-31 della L.R. 24/2001. e successive modificazioni.

La copia del regolamento può essere ritirata presso l'ufficio URP.

Elenco dei Comuni che hanno approvato il Regolamenti d'Uso degli Alloggi di ERP e indirizzo web dei Comuni della Provincia:

Comune di Alfonsine	www.comune.alfonsine.ra.it
Comune di Bagnacavallo	www.comune.bagnacavallo.ra.it
Comune di Bagnara di Romagna	www.comune.bagnaradiromagna.ra.it
Comune di Brisighella	www.comune.brisighella.ra.it
Comune di Casola Valsenio	www.comune.casolavasenio.ra.it
Comune di Castelbolognese	www.comune.castelbolognese.ra.it
Comune di Cervia	www.comune.cervia.ra.it
Comune di Conselice	www.comune.conselice.ra.it
Comune di Cotignola	www.comune.cotignola.ra.it
Comune di Faenza	www.comune.faenza.ra.it
Comune di Fusignano	www.comune.fusignano.ra.it
Comune di Lugo	www.comune.lugo.ra.it
Comune di Massalombarda	www.comune.massalombarda.ra.it
Comune di Ravenna	www.comune.ra.it
Comune di Riolo Terme	www.comune.rioloterme.ra.it
Comune di Russi	www.comune.russi.ra.it
Comune di Solarolo	www.comune.solarolo.ra.it

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

L'attività di Manutenzione alloggi è stata affidata da ACER Ravenna alla società MANUTENZIONI PATRIMONIALI RAVENNA - "M.P.R. S.R.L."

CALL CENTER INTERVENTI - CENTRALINO **0544 210106**

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO **800-215.615**

(emergenze manutentive)

A) Attività Manutentive

L'assegnatario è tenuto ad eseguire tutte quelle ATTIVITA' MANUTENTIVE che gli competono ai sensi del Codice Civile e del Regolamento per la ripartizione degli oneri tra proprietà dell'immobile ed assegnatario, utili a conservare l'alloggio, le pertinenze e le parti comuni in buono stato d'uso.

L'assegnatario può chiedere l'autorizzazione alla INSTALLAZIONE dei seguenti accessori:

- inferriate
- apparecchi a sporgere (unità esterne condizionatori)

- condizionatori
- porte blindate
- tende parasole
- sostituzione pavimenti/ rivestimenti /sanitari/infissi
- antenne paraboliche/ satellitari
- altro

In tali casi l'installazione può essere effettuata solo dopo aver richiesto ed ottenuto nulla osta Acer.

Il nulla osta va richiesto all'ACER e, se riguardante parti comuni del fabbricato in presenza di Condominio, lo stesso nulla osta va comunicato all'Amministratore per le necessarie autorizzazioni del Condominio.

Le spese per l'esecuzione del lavoro sono a carico dell'assegnatario.

Per quanto riguarda la **Manutenzione annuale delle caldaie,** si tratta di un adempimento **obbligatorio** a carico dell'assegnatario, come disposto dal DPR 412/93 art.11 comma 2.

M.P.R. s.r.l. fornisce anche il servizio di manutenzione delle caldaie.

CENTRALINO – Informazioni 0544 210106

B) Guasti e Danneggiamenti

Gli **Interventi di manutenzione** devono essere richiesti telefonicamente al **numero unico CALL CENTER INTERVENTI – CENTRALINO sopra indicato**

Tali interventi sono classificati in funzione delle tipologie di guasto. Essi possono essere :

- ***Urgenti***

- *Ordinari*
- *Pronto intervento (interventi di estrema gravità)*

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per gli interventi di manutenzione. Essi variano in funzione della classificazione attribuita dal tecnico in sede di analisi della richiesta telefonica effettuata dall'Assegnatario.

Richieste di **PRONTO INTERVENTO** per guasti di **estrema gravità**, l'Assegnatario può chiamare in qualsiasi orario al seguente numero verde sopra indicato

L'estrema gravità fa riferimento, in particolare, a:

- sentori di gas incombusti o fumi combusti;
- gravi allagamenti di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente gravanti su altri alloggi;
- incendio;
- occlusione di fogne e/o fosse o colonne che determinino danni o disservizio;
- danni all'impianto elettrico sia singolo che comune al fabbricato o per interruzione dell'erogazione dell'elettricità;
- qualsiasi altro caso segnalato che pregiudichi l'immediata sicurezza degli assegnatari.

Così come espressamente previsto nell'allegata appendice "Indicatori dei servizi" questa tipologia di intervento sarà effettuato **entro 2 ore dal ricevimento della segnalazione al numero verde**.

C) Ripristino Alloggi Sfitti

Il ripristino degli alloggi sfitti, comporta un intervento tecnico sostanziale sull'alloggio, successivamente il suo rilascio da parte dell'Assegnatario.

L'intervento è mirato a rendere l'alloggio idoneo e funzionale per una sua successiva assegnazione ad un nuovo Assegnatario.

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per le attività di ripristino degli alloggi e la loro messa a disposizione per la successiva assegnazione.

LOCAZIONE DI UNITA' IMMOBILIARI AD USO EXTRA ABITATIVO: NEGOZIO O POSTO AUTO

La richiesta di locazione di un negozio, di un garage o di un posto auto (esclusi dall'E.R.P.) deve essere inoltrata per posta ad Acer o presentata direttamente agli Sportelli.

La domanda deve essere corredata da:

- fotocopia di un documento d'identità valido
- fotocopia del codice fiscale
- copia di ogni altro documento necessario a comprovare il possesso delle necessarie autorizzazioni per l'esercizio di attività commerciale, in caso di locazione di negozio.

L'istruttoria della pratica prevede l'analisi delle disponibilità degli immobili ad uso extrabitativo in relazione alla richiesta e la comunicazione al richiedente delle decisioni assunte dal Consiglio di Amministrazione di ACER.

In caso di accoglimento della richiesta si provvede alla la firma del contratto tra le parti. Segue la normale gestione del rapporto di locazione con la emissione di MAV per il pagamento del corrispettivo definito da parte del locatario.

Il rapporto contrattuale è regolato dalle norme del Codice Civile.

L'allegata appendice "Indicatori dei Servizi" definisce i tempi previsti per le attività di locazione unità immobiliari ad uso extra abitativo.

RENDICONTAZIONE ANNUALE DEI SERVIZI

La determinazione delle spese a carico degli utenti in locazione avviene, secondo quanto stabilito dal **"Regolamento per la ripartizione degli oneri fra Ente gestore ed assegnatari ERP"** approvato dai Comuni della provincia di Ravenna.

Tale regolamento definisce quali, fra le differenti le tipologie dei servizi soggetti a pagamento, siano:

a carico del Proprietario dell'alloggio (Comuni e/o ACER);

a carico esclusivamente dell'Assegnatario dell'alloggio medesimo;

a carico in quota parte del proprietario e dell'Assegnatario.

In particolare sono a carico dell'Assegnatario i seguenti servizi:

- riscaldamento
- ascensore
- pulizia scale e parti comuni
- luce scale
- acqua
- manutenzione ordinaria delle parti comuni (sostituzione di lampade, pulizia di fognature, ripartizione di infissi, ecc.)

Restano a carico del Proprietario (Comune e/o ACER) le quote di manutenzione straordinaria.

La contabilizzazione da parte dell' ACER delle quote a carico degli utenti avviene attraverso una procedura denominata "Rendicontazione annuale spese servizi".

Ad ogni unità immobiliare gestita dall' ACER, sulla base dei costi sostenuti nell'anno precedente, vengono attribuite mensilmente quote di acconto (voce 5 della bolletta).

Entro la fine dell'estate dell'anno successivo viene effettuata la rendicontazione annuale delle spese per servizi.

Viene redatto un **rendiconto individuale** per ogni utente che riporta quanto segue:

- i costi effettivamente sostenuti nell'anno precedente
- il totale degli acconti già versati nell'anno precedente
- il saldo a debito o a credito derivante dalla differenza dei due precedenti importi.

Qualora il saldo (fra gli acconti versati e le spese sostenute) sia a debito, l'importo risultante, verrà addebitato all'Assegnatario sulla bolletta canone alla voce 4 - Saldo spese servizi.

Qualora il saldo sia a credito, l'importo risultante sarà posto a compensazione sull'importo della/e bolletta/e successive.

Le eventuali spese individuali, riferite ad interventi di manutenzione ordinaria, verranno addebitate sulla bolletta del canone con voce NC (spese non a consuntivo).

INDIRIZZI E NUMERI TELEFONICI UTILI

COMUNE DI RAVENNA

UFFICIO CASA – Via Massimo D'Azeglio 2 Ravenna 0544 482010

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Viale Berlinguer 68, 48121 Ravenna 0544 482482

COMUNE DI FAENZA

UFFICIO CASA – Via Zanelli 4 - 48018 Faenza - 0546 691531

URP - tel. 0546 691444

UNIONE DEI COMUNI DELLA BASSA ROMAGNA

UFFICIO LUGO – Via Garibaldi n.62 48022 Lugo Tel. 0545 38509-38338-38459

CENTRALINI/UFFICI CASA/URP DEI COMUNI DI:

ALFONSINE tel. 0544 866611

CERVIA tel. 0544 979111 – **URP** 0544 979330

RUSSI tel. 0544 587611 - **URP** 0544 587619

LUGO tel. 0545 38111 – **URP** 0545 38444/38559

BAGNACAVALLO tel. 0545 280811 - **URP** 0545 280888

BAGNARA tel. 0545 905511 - **URP** 0545 76907

CONSELICE tel. 0545 986959 **URP** 0545 986970

COTIGNOLA tel. 0545 908811 – **URP** 0545 908871

FUSIGNANO tel. 0545 955611 – **URP** 0545 955553

MASSA LOMBARDA tel. 0545 985831 - **URP** 0545 985890

BRISIGHELLA tel. 0546 994411 – **URP** 0546 994409

CASOLA VALSENIO tel. 0546 976550

CASTELBOLOGNESE tel. 0546 655811

RIOLO TERME tel. 0546 77411

SOLAROLO tel. 0546 618411

SINDACATI DEGLI INQUILINI

SUNIA Sede di Ravenna – Via P. Matteucci 15 Ravenna - Tel. 0544 244211

SICET Sede di Ravenna - Via Vulcano 78/80 Ravenna - Tel. 0544 261811

UNIAT Sede di Ravenna - Via Le Corbusier 29 Ravenna - Tel. 0544 292011

QUESTURA DI RAVENNA

Ufficio Immigrazione - Viale Berlinguer 20 48100 Ravenna - 0544 299517

VIGILI DEL FUOCO

Pronto intervento tel. 115

EMERGENZA SANITARIA

Pronto intervento tel. 118

La Cassa
CASSA DI RISPARMIO DI RAVENNA S.P.A.
Privata e Indipendente dal 1840

La Carta dei Servizi di ACER Ravenna
è stata realizzata con il contributo della
CASSA di RISPARMIO di RAVENNA