*AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA*
*DELLA PROVINCIA DI RAVENNA*

# *Carta dei Servizi*
# *Indicatori*

## 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 abitazione a canone sociale | Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente il ricevimento del determina di assegnazione da parte del Comune | Convocazione **entro 20 giorni** dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune. |
| Stipula contratto di locazione abitazione a canone agevolato | Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente il ricevimento del determina di assegnazione da parte del Comune | Convocazione **entro 20 giorni** dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune. |
| Consegna chiavi alloggio | La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione | **Entro 5 giorni** dalla firma del contratto |
| Aggiornamento annuale canone | A seguito di verifica annuale della ISE / ISEE | Comunicazione nuovo canone entro il 31/12 dell'anno in corso. Applicazione nuovo canone al primo gennaio dell'anno successivo |

# SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

| Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali | | |
|---|---|---|
| **Servizio - Processo** | **Modalità - Condizioni** | **Tempi – Prestazioni** |
| Ampliamento naturale del nucleo familiare | A seguito della comunicazione scritta dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata | Risposta alla comunicazione **entro 30 giorni** con aggiornamento canone |
| Ampliamento differito del nucleo familiare | A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e cambio residenza del nuovo componente | Risposta alla richiesta **entro 30 giorni** ed aggiornamento del canone |
| Coabitazione | A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario | Risposta all'Assegnatario **entro 30 giorni** dalla richiesta con aggiornamento canone |
| Variazione composizione nucleo per uscita componenti | A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario; presentazione documenti ISE-ISEE + stato famiglia aggiornati | Risposta all'Assegnatario **entro 30 giorni** ed adeguamento canone |
| Subentro nel contratto di locazione per abbandono dell'alloggio o decesso dell'assegnatario | A seguito di Richiesta scritta di un componente nucleo assegnatario alloggio | Risposta **entro 30 giorni** dal ricevimento richiesta con comunicazioni relative a variazione ed aggiornamento canone |
| Subentro nel contratto di locazione per separazione legale | A seguito di Richiesta di voltura da parte di un componente nucleo familiare | Convocazione per la firma del contratto di locazione **entro 30 giorni** dal ricevimento della richiesta |
| Cambio Alloggio | A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario | Comunicazione di avvenuta ricezione lettera e di invio pratica al comune per l'istruttoria **entro 30 giorni** |
| Disdetta e restituzione alloggio | Successivamente alla richiesta dall'assegnatario da farsi entro tre mesi dalla data di rilascio alloggio. | Sopralluogo per presa in consegna alloggio **entro 30 giorni** |

## SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI
## per interventi a carico della proprietà

| Fornitura e Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni | | |
|---|---|---|
| **Servizio – Processo** | **Modalità - Condizioni** | **Tempi – Prestazioni** |
| Manutenzione Pronto Intervento (su guasti di estrema gravità) | A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario | Intervento **entro 2 ore** dalla segnalazione telefonica al numero verde |
| Manutenzione Urgente | A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario | Intervento entro **1 giorno** lavorativo dalla segnalazione telefonica al numero verde |
| Manutenzione Ordinaria | A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario | Intervento **entro 7 giorni lavorativi** dalla segnalazione telefonica al numero verde |
| | | |

## SERVIZI AGLI ASSEGNATARI LOCALI AD USO NON ABITATIVO (NEGOZI E POSTI AUTO)

| Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali | | |
|---|---|---|
| **Servizio - Processo** | **Modalità - Condizioni** | **Tempi – Prestazioni** |
| Richiesta locazione | Richiesta scritta interessato alla locazione | Risposta **entro 15 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 con delibera CdA. | Convocazione e firma del contratto di locazione **entro 30 giorni** |
| Consegna chiavi locali o box | La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione | **Entro 5 giorni** dalla stipula del contratto di locazione |

# *INDIRIZZI – NUMERI UTILI*

## A.C.E.R. RAVENNA

**Sede di RAVENNA: Viale Farini, 26** 48121 Ravenna - Tel. **0544/210111** Fax:0544/34146

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

| | |
|---|---|
| **NUMERO VERDE U.R.P.** | **800.325.949** |
| **Orari ricevimento pubblico ( P.T.)** | |
| **Lunedì – Martedì – Giovedì - Venerdì** | **8:30 – 11:00** |
| **Giovedì** | **15:00 – 17:00** |

**Ufficio di FAENZA Via Zanelli, 4 48018 Faenza (RA) Tel. 0546/691531** Fax. 0546/691553

| | |
|---|---|
| **Orario ricevimento pubblico** | |
| **Lunedì - Giovedì** | **8,30 – 13:00** |
| **Martedì** | **14,30 – 16,30** |

**Ufficio di LUGO Corso Garibaldi 62 Tel. 0545/ 38509 – 38338 – 38459 Fax. 0545/ 38344**
**e-mail: casa@unione.labassaromagna.it; casa@comune.lugo.ra.it**

| | |
|---|---|
| **Orario ricevimento Pubblico** | |
| **Mercoledì - Sabato** | **8:00 – 13:00** |

**Sono previsti orari di ricevimento presso i singoli Comuni di : Alfonsine, Bagnacavallo, Bagnara, Cotignola, Fusignano, Massa Lombarda, Russi. Per informazioni sugli orari telefonare presso l'ufficio di Lugo**

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

Viale Farini, 26 48121 Ravenna.

**Call center Interventi (Global Service) Tel: 0544/210106 Fax: 0544/31033**

| | |
|---|---|
| **NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO (emergenze manutentive)** | **800-215.615** |
| **Orario ricevimento Pubblico ( 1° P. )** | |
| **Lunedì – Giovedì** | **8:30 – 10:00** |
| **Giovedì** | **15:00 – 17:00** |

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