



**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 e 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

SERVIZIO MANUTENZIONE

Viale Farini, 26 48121 Ravenna.

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

NUMERO VERDE PRONTO INTERVENTO

(emergenze manutentive)

Orario ricevimento Pubblico (1° P.)

Lunedì e Giovedì

Giovedì pomeriggio

800-215.615

8:30 – 11:00

15:00 – 17:00

**La Cassa**
CASSA DI RISPARMIO
DI RAVENNA S.P.A.La Carta dei Servizi di ACER Ravenna
è stata realizzata con il contributo della
CASSA di RISPARMIO di RAVENNA