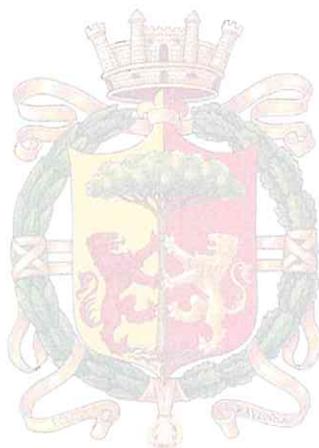


**ACER**  
AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA  
DELLA PROVINCIA DI RAVENNA



# ***Relazione Generale Annuale 2017*** ***del Comune di Ravenna***



***giugno 2018***



**ACER**

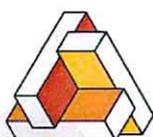
Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna

## RELAZIONE GENERALE ANNUALE ANNO 2017

### INDICE

- Bilancio 2017 ACER Ravenna in pillole
- Patrimonio gestito  
Dati anagrafici utenza
- Nuove assegnazioni e disdette 2017  
Canoni di locazione, fasce di appartenenza e canone medio
- Morosità – Dettaglio per Comune
  - ✓ Piani di rientro
  - ✓ Decadenze
  - ✓ Sfratti
- Mediazione Sociale
- Report agenzie per l'affitto 2017
- Report manutenzione  
Attestati di prestazione energetica anno 2017
- Riepilogo contabile gestione patrimonio ERP

# BILANCIO 2017



# ACER RAVENNA

## IN PILLOLE

### I NUMERI

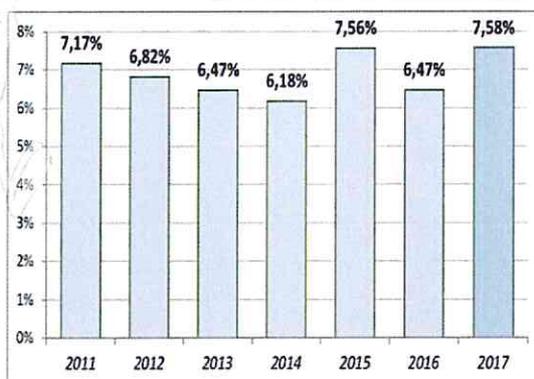
Valore della produzione	€ 7.772.347
Costo della produzione	€ 7.535.136
Costo del personale	€ 1.893.198
Impiego risorse in manutenzione	€ 3.980.584
Utile di esercizio	€ 110.119
Compenso di gestione medio per alloggio	€ 40,09
Canone medio mensile (anno 2017)	€ 125,38

### ALLOGGI GESTITI

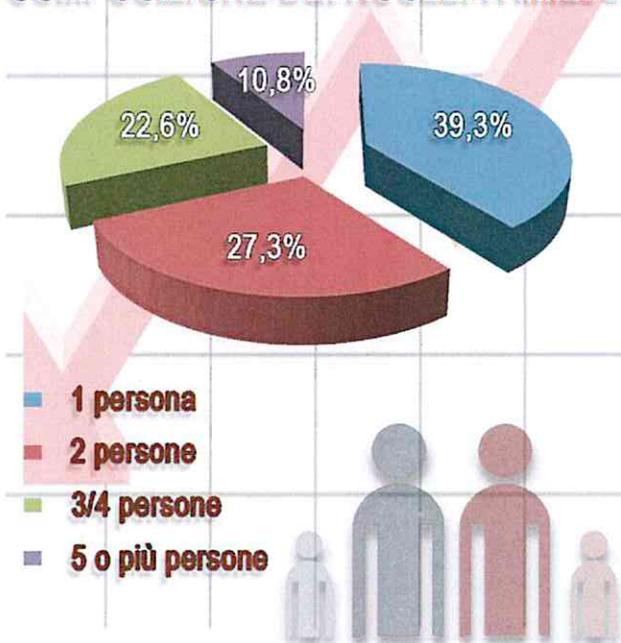
E.R.P.	4.667
E.R.S.	151
Totale	4.818

### MOROSITA' DEI CANONI ERP ANNO 2017

€ 495.120,46  
pari al 7,58 % dell'emesso



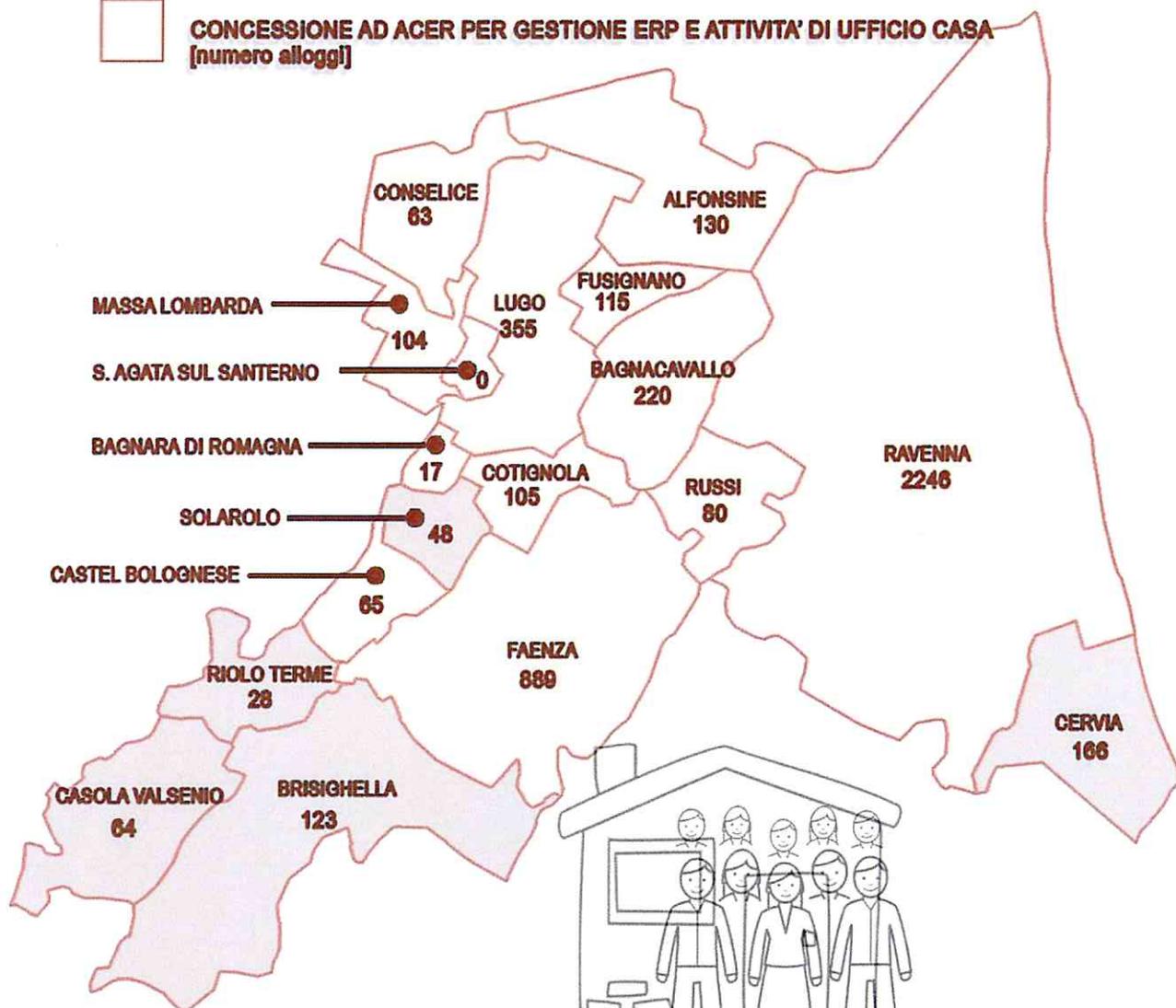
### COMPOSIZIONE DEI NUCLEI FAMILIARI



# ATTIVITA' DI ACER NELLA PROVINCIA DI RAVENNA

 CONCESSIONE AD ACER PER GESTIONE ERP  
[numero alloggi]

 CONCESSIONE AD ACER PER GESTIONE ERP E ATTIVITA' DI UFFICIO CASA  
[numero alloggi]



**10.365**  
INQUILINI PRESENTI



**4.471**  
FAMIGLIE ASSEGNATARIE  
[ numero medio componenti: 2,32 ]



**1.788**  
ASSEGNATARI  
ULTRA 65 ENNI

## ATTIVITA' DI ACER VERSO GLI INQUILINI

<b>Alloggi assegnati a nuovi inquilini</b>	n°	159
<b>Altre assegnazioni</b> (mobilità interna, da provvisorio a definitivo, cambio intestazione)	n°	100
<b>Totale assegnazioni anno 2017</b> di cui 248 ERP e 11 non ERP (emergenza abitativa e locazione permanente)	n°	259
<b>Sfratti eseguiti</b>	n°	30
<b>Piani di recupero della morosità</b>	n°	450

## MEDIAZIONE SOCIALE



**Accessi  
allo sportello**  
n° 1.750

**Accompagnamento  
nuovi assegnatari**  
n° 53



**Condomini  
con interventi  
di mediazione**  
n° 318



**Feste di buon vicinato** n° 19



**Assemblee  
di condominio**  
n° 59

## I DIPENDENTI ACER

**38 a tempo indeterminato**  
**2 a tempo determinato**  
(escluso personale comandato presso altri enti)

$\frac{\text{costo del personale}}{\text{costo della produzione}} = 25,12\%$



23 DONNE



17 UOMINI

## PATRIMONIO ACER

**Valore patrimonio (costo storico)**  
**€ 3.598.956**

**Negozi e garage**  
n° 61

**Negozi e garage locati**  
n° 49

**Canone medio negozi**  
**€ 344,7**

## MANUTENZIONE ALLOGGI

**Interventi a canone**  
n° 4.038

**Interventi extra canone**  
n° 3.597

**Alloggi sfitti ripristinati n° 244 [ costo medio € 5.100 ]**

**Incidenza spese 2017 per manutenzioni ordinarie e straordinarie su risorse derivanti da entrate 2017 per canoni Erp e da fondi residui anni precedenti : 57,02%**

## SERVIZI TECNICI

### ESECUZIONE COMPLETAMENTO LAVORI

- RAVENNA loc. FILETTO Via M. Malmesi 8-10-12-14- Recupero e completamento di n. 14 alloggi ERS + ERP
- FAENZA Via P. Romano n. 28 - Demolizione e nuova costruzione di fabbricato per n.6 alloggi ERP (1° Stralcio)
- RAVENNA Via Caorle n.14 - Recupero edilizio e riqualificazione per n. 6 alloggi ERP (1° Stralcio)
- RAVENNA Via S.Alberto 57-59-61-63 - Manutenzione straordinaria di n. 2 fabbricati per 48 alloggi ERP

### PROGETTAZIONI

- FAENZA Via P. Romano n. 28 - Demolizione e nuova costruzione di fabbricato per n. 6 alloggi ERP (2° Stralcio)
- RAVENNA Via Caorle n.14 - Recupero edilizio e riqualificazione per 6 alloggi ERP (2° Stralcio)
- LUGO Via Toscana n. 2 - 6 - Riqualificazione energetica ed accessibilità per n.12 alloggi ERP
- SOLAROLO Via san Mauro, 4 Casa "Bennoli" - Riqualificazione energetica

**Ricavi per competenze tecniche**

**€ 161.396**

## CERTIFICAZIONI ENERGETICHE

**Certificati di  
prestazione energetica  
emessi nel 2017  
per alloggi ERP  
n° 219**

**Totale dei certificati alloggi Acer  
distinti per classe energetica**



**26 33 38 122 173 259 727**  
**A B C D E F G**



**ACER**

Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna

➤ **Patrimonio gestito**

➤ **Dati anagrafici utenza**

## PATRIMONIO GESTITO

Si riporta nella tabella seguente il conteggio del patrimonio gestito al 31/12/2017 da Acer Ravenna in virtù di concessioni e convenzioni in essere.

### SITUAZIONE PATRIMONIALE ALLOGGI

COMUNI	N. ALLOGGI PROPR. COMUNI	PROPR. ACER	TOTALE
ALFONSINE	130		130
BAGNACAVALLO	214	6	220
BAGNARA di ROMAGNA	17		17
BRISIGHELLA e OO.PP.	123		123
CASOLA VALSENIO	64		64
CASTELBOLOGNESE	65		65
CERVIA	166*		166*
CONSELICE	63		63
COTIGNOLA	105		105
<b>FAENZA</b>	<b>837</b>	<b>10</b>	<b>847</b>
ASP DELLA ROMAGNA FAENTINA	42		42
FUSIGNANO	115		115
LUGO	355		355
MASSA LOMBARDA	104		104
<b>RAVENNA</b>	<b>2171</b>	<b>75</b>	<b>2246</b>
RIOLO TERME	28		28
RUSSI e OO.PP. di RUSSI	80		80
S. AGATA sul SANTERNO			0
SOLAROLO	48		48
<i>*di cui 4 alloggi "fittizi" per suddivisione in seguito a coabitazione di 2 nuclei.</i>			
<b>TOTALE DICEMBRE 2017</b>	<b>4727</b>	<b>91</b>	<b>4818</b>

## ALLOGGI ERP ASSEGNATI

Totale alloggi ERP assegnati al 31/12/2017 = 4.370

Totale alloggi ERP assegnati al 31/12/2016 = 4.420

Totale alloggi ERP assegnati al 31/12/2015 = 4.415

Totale alloggi ERP assegnati al 31/12/2014 = 4.411

Totale alloggi ERP assegnati al 31/12/2013 = 4.381



COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI ALLOGGI GESTITI DA ACER

COMUNE	NUCLEI ASSEGNATARI		NUCLEI MONOCOMPONENTE		ASSEGNATARI OVER 65		ASSEGNATARI ITALIANI		ASSEGNATARI STRANIERI		INQUILINI PRESENTI	N. MEDIO COMPONENTI
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%		
ALFONSINE	117	39,32%	46	39,32%	46	39,32%	94	80,34%	23	19,66%	265	2,26
BAGNACAVALLO	204	41,67%	85	41,67%	77	37,75%	163	79,90%	41	20,10%	424	2,08
BAGNARA	17	35,29%	6	35,29%	5	29,41%	11	64,71%	6	35,29%	51	3,00
BRISIGHELLA	117	40,17%	47	40,17%	42	35,90%	88	75,21%	29	24,79%	278	2,38
CASOLA	60	41,67%	25	41,67%	26	43,33%	48	80,00%	12	20,00%	131	2,18
CASTEL BOLOGNESE	60	53,33%	32	53,33%	30	50,00%	54	90,00%	6	10,00%	125	2,08
CERVIA	147	35,37%	52	35,37%	64	43,54%	128	87,07%	19	12,93%	335	2,28
CONSELICE	58	32,76%	19	32,76%	17	29,31%	45	77,59%	13	22,41%	146	2,52
COTIGNOLA	102	40,20%	41	40,20%	26	25,49%	78	76,47%	24	23,53%	250	2,45
FAENZA	786	44,40%	349	44,40%	302	38,42%	658	83,72%	128	16,28%	1702	2,17
FUSIGNANO	110	47,27%	52	47,27%	46	41,82%	91	82,73%	19	17,27%	241	2,19
LUGO	320	38,75%	124	38,75%	112	35,00%	248	77,50%	72	22,50%	783	2,45
MASSALOMBARDA	99	47,47%	47	47,47%	46	46,46%	86	86,87%	13	13,13%	193	1,95
RAVENNA	2129	36,03%	767	36,03%	878	41,24%	1701	79,90%	428	20,10%	5127	2,41
RIOLO	27	59,26%	16	59,26%	12	44,44%	23	85,19%	4	14,81%	46	1,70
RUSSI	73	42,47%	31	42,47%	28	38,36%	61	83,56%	12	16,44%	166	2,27
SOLAROLO	45	40,00%	18	40,00%	26	57,78%	35	77,78%	10	22,22%	102	2,27
<b>TOTALE</b>	<b>4471</b>	<b>39,30%</b>	<b>1757</b>	<b>39,30%</b>	<b>1783</b>	<b>39,88%</b>	<b>3612</b>	<b>80,79%</b>	<b>859</b>	<b>19,21%</b>	<b>10365</b>	<b>2,32</b>



## **UNITA' ABITATIVE DI PROPRIETA' DI ACER**

Si riporta di seguito l'elenco delle unità abitative di proprietà Acer:

COMUNE DI RAVENNA

-4 ALLOGGI: VIA DELLE INDUSTRIE RAVENNA

-5 ALLOGGI: SAVARNA

-7 ALLOGGI: FILETTO

- 9 ALLOGGI (LOCAZIONE PERMANENTE): VIA PERILLI

- 1 ALLOGGIO IN LOCAZIONE: VIA AMENDOLA MEZZANO 1S

- 1 ALLOGGIO IN LOCAZIONE: VIA CAORLE RAVENNA 1N

- 48 ALLOGGI: VIA PATUELLI (DA TRASFERIRE)

**TOT. 75**

COMUNE DI FAENZA

- 8 ALLOGGI VICOLO BERTOLAZZI CASSETTA 400 LOCAZIONE PERMANENTE

- 2 ALLOGGI VIA ROMAGNOLI

**TOT.10**

COMUNE DI BAGNACAVALLO

- 6 ALLOGGI (LOCAZIONE PERMANENTE): VIA DELLA LIBERAZIONE 6

**TOT.6**

## **ANALISI COMPOSIZIONE FABBRICATI – CONDOMINI – GESTIONE INTERNA**

Si riporta di seguito il riepilogo dei fabbricati gestiti da Acer e la relativa composizione:

- Fabbricati totalmente di proprietà pubblica: 296
- Fabbricati a proprietà mista: 303
- TOTALE FABBRICATI:  $296+303=599$

Fabbricati amministrati da esterno in condominio: 184

(sono 171 condomini costituiti, chiaramente alcuni sono multi-fabbricato)

Fabbricati gestiti da ACER per i quali è stata effettuata rendicontazione nel 2017 relativa al 2016:

288

Fabbricati gestiti da ACER per i quali non è stata effettuata rendicontazione nel 2017 relativa al 2016: 127 (autogestioni, mancanza di spese comuni, piccoli fabbricati, case isolate, ecc)

TOTALE FABBRICATI:  $184+288+127=599$

## COMUNE DI RAVENNA

### COMPOSIZIONE NUCLEI FAMILIARI ALLOGGI GESTITI DA ACER

	ANNO 2017		ANNO 2016	
	N.	%	N.	%
<b>NUCLEI ASSEGNATARI</b>	2129		2136	
<b>NUCLEI MONOCOMPONENTE</b>	767	36,03%	759	35,53%
<b>ASSEGNATARI OVER 65</b>	878	41,24%	891	41,71%
<b>ASSEGNATARI ITALIANI</b>	1701	79,90%	1718	80,43%
<b>ASSEGNATARI STRANIERI</b>	428	20,10%	418	19,57%
<b>INQUILINI PRESENTI</b>	5127		5153	
<b>N. MEDIO COMPONENTI</b>	2,41		2,41	



**ACER**

Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna

- **Nuove assegnazioni e disdette 2017**
- **Canoni di locazione, fasce di appartenenza e canone medio**

**ASSEGNAZIONI E DISDETTE**
**ANNO 2017**

<b>COMUNE</b>	<b>NUOVE ASSEGNAZIONI</b>	<b>ALTRE ASSEGNAZIONI (mobilità, da prov a def, cambio intest)</b>	<b>TOTALE ASSEGNAZIONI</b>	<b>N. DISDETTE</b>
ALFONSINE	4		4	5
BAGNACAVALLO	7	5	12	11
BAGNARA DI ROMAGNA	1		1	
BRISIGHELLA	5	2	7	5
CASOLA VALSENIO	2		2	3
CASTELBOLOGNESE	3	3	6	6
CERVIA	3	2	5	2
CONSELICE	2	1	3	1
COTIGNOLA	4	2	6	3
FAENZA	22	30	52	54
FUSIGNANO	4	2	6	4
LUGO	15	6	21	28
MASSALOMBARDA	6	2	8	5
RAVENNA	76	40	116	84
RIOLO TERME	2		2	4
RUSSI	3	5	8	4
SOLAROLO			0	1
<b>TOTALE PROVINCIALE</b>	<b>159</b>	<b>100</b>	<b>259</b>	<b>220</b>

\*

## CANONI DI LOCAZIONE ANNO 2017

Nell'anno 2015 è andato a regime il nuovo sistema di calcolo dell'ISEE, definito dal D.P.C.M. n. 159/2013, tendente a rendere più corretta la misurazione della condizione economica delle famiglie. La regione Emilia Romagna ha avviato un lavoro di aggiornamento della metodologia di elaborazione con un apposito gruppo a cui ha partecipato anche Acer Ravenna. Il percorso di studio sul nuovo sistema di determinazione dei canoni di permanenza negli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ha portato alla predisposizione e successiva approvazione della Delibera di Giunta Regionale nr. 894/2016 avente ad oggetto "Determinazione dei requisiti economici per l'accesso e la permanenza degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica e delle modalità di calcolo e l'applicazione dei canoni" con lo scopo di realizzare i seguenti principi cardine:

- Assicurare un sistema omogeneo e trasparente in tutto il territorio regionale;
- Costruire un meccanismo di calcolo caratterizzato da una forte componente di oggettività, con un canone più legato alle caratteristiche dell'alloggio;
- Creare le condizioni per un'equa rotazione degli alloggi, per garantire il diritto alla casa ai nuclei più in difficoltà.

In base alla successiva DGR 2228/2016, la DGR 884/2016 è stata parzialmente applicata nei primi nove mesi dell'anno 2017.

Dal 1 ottobre 2017, la nuova metodologia di calcolo dei canoni, con le modifiche introdotte anche dalla DGR 739/2017, è entrata completamente a regime.

La nuova normativa prevede che per l'applicazione dei nuovi canoni il calcolo avvenga, in base all'ISEE aggiornato, con decorrenza al 1 ottobre di ciascun anno.

Per effetto di queste novità, la collocazione in fasce riportata nella tabella seguente presenta notevoli differenze rispetto agli anni precedenti, in parte certamente dovuti ai nuovi limiti e alla nuova normativa, ma in parte dovuti al fatto che con la decorrenza al 1 ottobre, la situazione a fine anno non è una situazione stabile e regolare come negli anni precedenti ma una situazione che presenta ancora parecchi casi da regolarizzare, in particolare in riferimento ai redditi non documentati ed ai vari "assestamenti" dei nuclei che avvengono in corso d'anno, oltre al turnover degli utenti (in questo caso appena all'inizio, con ancora 9 mesi "davanti") che porta, come noto, ad una fisiologica diminuzione del canone medio annuo, poiché i nuovi ingressi sono nella quasi totalità assegnatari con redditi che li posizionano nella fascia 1 di protezione.

Collocazione utenti in fasce al 31/12 :

	NUMERO ASSEGNAT. FASCE 2017	%	NUMERO ASSEGNAT. FASCE 2016	%	NUMERO ASSEGNAT. FASCE 2015	%	NUMERO ASSEGNAT. FASCE 2014	%	NUMERO ASSEGNAT. FASCE 2013	%
AREA PROTEZIONE	2451	56,09%	2763	62,51%	2651	60,05%	2659	60,28%	2638	60,21%
AREA ACCESSO	1443	33,02%	1357	30,70%	1416	32,07%	1422	32,24%	1381	31,52%
AREA PERMANENZA	303	6,93%	281	6,36%	316	7,16%	296	6,71%	330	7,53%
AREA DECADENZA	124	2,84%	19	0,43%	32	0,72%	34	0,77%	32	0,73%
NON DOCUMENTATI	49	1,12%								
<b>TOTALE</b>	<b>4.370</b>	<b>100%</b>	<b>4.420</b>	<b>100%</b>	<b>4.415</b>	<b>100%</b>	<b>4.411</b>	<b>100%</b>	<b>4.381</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda il canone medio di locazione, per fascia e complessivo, è chiaro che risente sensibilmente delle novità introdotte illustrate in precedenza. Nello specifico, per l'anno 2017, per meglio analizzare l'evoluzione dei canoni, prima nei nove mesi fino al 30/09 (situazione "ibrida" con nuovi ISEE e fasce e vecchia metodologia di calcolo) poi nei successivi tre mesi (nuova normativa a regime), viene nel seguito riportata una tabella con la doppia situazione al 30/09 ed al 31/12 dell'anno 2017, confrontata con i due anni precedenti (vecchio ISE, vecchia normativa, oltretutto con "congelamento" nel 2016 che ha portato ad un calo molto sensibile del canone, come illustrato nel dettaglio nel bilancio dell'esercizio scorso)

	<i>Canone di locazione medio al 31/12/2017</i>	<i>Canone di locazione medio al 30/09/2017</i>	<i>Canone di locazione medio al 31/12/2016</i>	<i>Canone di locazione medio al 31/12/2015</i>
Area Protezione	71,4	66,2	65,2	67,4
Area Accesso	180,1	173,3	174,9	176,1
Area Permanenza	318,3	316,1	312,4	317,2
Area Decadenza	370,3	367,1	416,0	370,6
<b>TOTALE</b>	<b>134,6</b>	<b>120,4</b>	<b>116,2</b>	<b>122,2</b>



### CANONE MEDIO PROVINCIALE/COMUNALE

COMUNI	CANONE MEDIO 31/12/2017	CANONE MEDIO 31/12/2016	CANONE MEDIO 31/12/2015
ALFONSINE	144,0	104,8	116,4
BAGNACAVALLO	136,7	112,2	119,2
BAGNARA di ROMAGNA	114,7	120,0	116,7
BRISIGHELLA	136,0	115,4	118,8
CASOLA VALSENIO	146,8	128,0	132,7
CASTELBOLOGNESE	130,0	108,1	101,3
CERVIA	123,5	114,2	126,9
CONSELICE	142,9	111,8	124,0
COTIGNOLA	136,3	111,2	120,8
FAENZA	132,0	112,6	116,0
FUSIGNANO	120,3	105,2	108,0
LUGO	124,2	101,9	108,7
MASSA LOMBARDA	134,8	110,3	119,3
RAVENNA	138,2	122,5	129,2
RIOLO TERME	99,9	82,8	85,0
RUSSI	122,9	105,1	110,2
SOLAROLO	138,1	123,9	128,0
<b>CANONE MEDIO PROVINCIALE</b>	<b>134,6</b>	<b>116,2</b>	<b>122,2</b>



**ACER**

Azienda Casa Emilia Romagna

della Provincia di Ravenna

➤ **Morosità – Dettaglio per Comune:**

- ✓ **Piani di rientro**
- ✓ **Decadenze**
- ✓ **Sfratti**

**TOTALE MOROSITA' SUDDIVISA PER COMUNE**

**ALLOGGI ERP  
DATI AL 31/12/2017**

<b>cod.U.I.</b>	<b>COMUNE</b>	<b>CANONI EMESSI DATI AL 31/12/2017 1 IE 5 Q Q1 QF</b>	<b>MOROSITA' DATI AL 31/12/2017</b>	<b>% di morosità rispetto al totale</b>
1007	CERVIA	€ 246.969,09	€ 29.618,14	11,99%
1014	RAVENNA	€ 5.322.741,09	€ 488.204,24	9,17%
1016	RUSSI	€ 126.329,48	€ 20.572,03	16,28%
2001	ALFONSINE	€ 210.317,54	€ 23.659,88	11,25%
2002	BAGNACAVALLO	€ 349.129,29	€ 37.846,71	10,84%
2003	BAGNARA di ROMAGNA	€ 26.172,40	€ 1.819,58	6,95%
2008	CONSELICE	€ 97.065,43	€ 9.068,60	9,34%
2009	COTIGNOLA	€ 144.113,43	€ 16.947,92	11,76%
2011	FUSIGNANO	€ 178.882,68	€ 18.039,04	10,08%
2012	LUGO	€ 523.330,50	€ 43.407,48	8,29%
2013	MASSALOMBARDA	€ 152.681,23	€ 15.851,01	10,38%
3004	BRISIGHELLA	€ 205.417,26	€ 10.882,13	5,30%
3005	CASOLA VALSENO	€ 117.669,02	€ 2.911,78	2,47%
3006	CASTELBOLOGNESE	€ 125.971,32	€ 13.735,81	10,90%
3010	FAENZA	€ 1.597.588,78	€ 108.552,15	6,79%
3015	RIOLO TERME	€ 50.042,66	€ 118,44	0,24%
3018	SOLAROLO	€ 78.858,75	-€ 167,78	-0,21%
	<b>TOTALE</b>	<b>€ 9.553.279,95</b>	<b>€ 841.067,16</b>	<b>8,80%</b>



**ANDAMENTO MOROSITA' CORRENTE - ERS**

	<b>COD UI</b>	<b>ANNO 2017</b>	<b>NUM. ALLOGGI</b>	<b>EMESSO AL 31/12/2017</b>	<b>MOROSITA' CORRENTE ANNO 12/2017</b>	<b>% MOROSITA' CORRENTE</b>
1	101406B1	RAVENNA - VIA PERILLI 44 - LP	9	37.449,61	2.648,22	7,07%
2	101406B2	RAVENNA - VIA MASSAROLI, 4 - LP	11	62.221,56	3.719,56	5,98%
3	20020120	BAGNACAVALLO - VIA DELLA LIBERAZIONE, 6	6	19.836,65	5.314,10	26,79%
4	20090159	COTIGNOLA - VIA 2 AGOSTO, 7 - LP	15	71.583,90	11.989,72	16,75%
5	20120404	LUGO - VIA DON ANGELO CERONI, 1-7 - LP	11	55.125,98	10.421,48	18,90%
6	20121010	LUGO - BELRICETTO - VIA FIUMAZZO,345 - LB	8	30.067,61	10.687,81	35,55%
7	30100234	FAENZA - VICOLO BERTOLAZZI, 3 cond.LP	8	34.693,09	3.987,38	11,49%
8	30100338	FAENZA - VIA FORNARINA, 10 12 14 - cond.LF	8	38.731,49	7.953,99	20,54%
		<b>TOTALE</b>	<b>76</b>	<b>349.709,89</b>	<b>56.722,26</b>	<b>16,22%</b>

	<b>MOROSITA' CORRENTE ANNO 08/2017</b>	<b>% MOROSITA' CORRENTE</b>
	2.964,33	11,78%
	922,42	2,10%
	3.533,70	25,13%
	7.386,06	14,96%
	12.447,49	34,83%
	6.526,86	33,40%
	2.528,57	11,14%
	4.331,55	18,93%
	<b>40.640,98</b>	<b>17,42%</b>

	<b>MOROSITA' CORRENTE ANNO 04/2017</b>	<b>% MOROSITA' CORRENTE</b>
	2.299,38	18,45%
	1.531,59	6,70%
	1.904,94	26,56%
	3.153,82	12,39%
	5.030,74	30,59%
	5.444,31	47,69%
	1.798,78	15,72%
	1.552,80	18,82%
	<b>22.716,36</b>	<b>19,67%</b>

	<b>MOROSITA' CORRENTE ANNO 08/2017</b>	<b>% MOROSITA' CORRENTE</b>
	853,96	13,02%
	402,98	12,50%

	<b>MOROSITA' CORRENTE ANNO 12/2017</b>	<b>% MOROSITA' CORRENTE</b>
	9.832,32	4,59%
	450,98	4,59%

## MOROSITA' CORRENTE ANNO 2017 - 2016 – 2015

La morosità dei canoni ERP presenta una aumento termini percentuali ed in valore assoluto.

Questa incremento può essere legato all'applicazione dei nuovi canoni di locazione come sopra meglio descritto

ANNO 2017	EMESSO AL 31/12/2017	MOROSITA' CORRENTE ANNO 2017	% MOROSITA' CORRENTE
CANONI (1 5 Q Q1)	6.530.111,71	495.120,46	7,58%
ONERI ACCESSORI ALLOGGI ERP	3.023.166,24	353.325,24	11,69%
TOTALE	9.553.277,95	848.445,70	8,88%

ANNO 2016	EMESSO AL 31/12/2016	MOROSITA' CORRENTE ANNO 2016	% MOROSITA' CORRENTE
CANONI (1 5 Q Q1)	6.169.347,34	399.320,44	6,47%
ONERI ACCESSORI ALLOGGI ERP	2.851.968,92	338.155,14	11,86%
TOTALE	9.021.316,26	737.475,58	8,17%

ANNO 2015	EMESSO AL 31/12/2015	MOROSITA' CORRENTE ANNO 2015	% MOROSITA' CORRENTE
CANONI (1 5 Q Q1)	6.508.398,61	482.933,29	7,42%
ONERI ACCESSORI ALLOGGI ERP	3.049.548,89	343.586,46	11,27%
TOTALE	9.557.947,50	826.519,75	8,65%

## MOROSITÀ UNITÀ NON RESIDENZIALE

ANNO 2017	EMESSO AL 31/12/2017	MOROSITA' CORRENTE ANNO 2017	% MOROSITA' CORRENTE
TOTALE EMESSO CONDUZIONI EXTRA ERP ed EXTRA ERS	334.920,53	17.817,83	5,32%

ANNO 2016	EMESSO AL 31/12/2016	MOROSITA' CORRENTE ANNO 2016	% MOROSITA' CORRENTE
CANONI EXTRA ERP ed ERS	333.401,24	17.946,45	5,38%
(negozi garage autorimesse antenne ecc)			



## **GESTIONE POSIZIONI UTENTI MOROSI E RECUPERO CREDITI**

La gestione degli utenti morosi viene seguita internamente ormai per tutte le posizioni coinvolte, mediante la procedura prevista dalla L.R.24/01 art.30. Anche per l'anno 2017, come per il 2016 e 2015 non è stato affidato nessun incarico per attività di recupero credito a legali esterni, al fine di non gravare con il costo di spese legali utenti già in difficoltà con il pagamento dei canoni.

Al 31/12/2014 – totale posizioni seguite da legali esterni = 176

Al 31/12/2015 – totale posizioni seguite da legali esterni = 20

Al 31/12/2016 - totale posizioni seguite da legali esterni = 14

Al 31/12/2017 - totale posizioni seguite da legali esterni = 7

## PROCEDIMENTI DI DECADENZA E PIANI DI RIENTRO ANNO 2017

COMUNE	PIANI DI RIENTRO (aperti al 31/12/2017)	PREAVVISI DI DECADENZA	REVOCHE PREAVVISI DI DECADENZA	DICHIARAZIONI DI DECADENZA	SOSPENSIONI DECADENZA	RIATTIVAZIONE DECADENZA	REVOCHE DECADENZA	TOTALI atti al 31/12/2017
ALFONSINE	8	10		2				12
BAGNACAVALLO	20	13		8	3			24
BAGNARA DI ROM.	2	0		0				0
BRISIGHELLA	7	1						1
CASOLA VALSENIO	2							0
CASTEL BOLOGNESE	5	5		4				9
CERVIA	14	1	1	2	1			5
CONSELICE	10	6	1	2				9
COTIGNOLA	12	9		4	1	1		15
FAENZA	77	60	17	41	2		5	125
FUSIGNANO	14	13		3	2			18
LUGO	21	28		11				39
MASSALOMBARDA	6	3		1				4
RAVENNA	238	180	61	49	32	9	21	352
RIOLO TERME	1			1				1
RUSSI	13	4		3	1			8
SOLAROLO	0	2						2
<b>TOTALE</b>	<b>450</b>	<b>335</b>	<b>80</b>	<b>131</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>26</b>	<b>624</b>

## SFRATTI

L'esecuzione degli sfratti ha riportato nello scorso triennio il seguente andamento:

Anno 2015 eseguiti 27 + 2 riconsegne spontanee prima dell'esecuzione

Anno 2016 eseguiti 21 + 13 riconsegne spontanee prima dell'esecuzione

Anno 2017 eseguiti 30 + 9 riconsegne spontanee prima dell'esecuzione

### SFRATTI ESEGUITI ANNO 2017

COMUNE	NUMERO SFRATTI	MOTIVAZIONE
COMUNE DI RAVENNA	14 SFRATTI ESEGUITI	13 SFRATTI PER MOROSITA' 1 SFRATTO DI OCCUPANTI SENZA TITOLO
COMUNE DI FAENZA	9 SFRATTI ESEGUITI	8 SFRATTI PER MOROSITA' 1 SFRATTO DI OCCUPANTI SENZA TITOLO
COMUNI LUGHESE	5 SFRATTI ESEGUITI	4 SFRATTI PER MOROSITA' 1 VIOLAZ REGOLAMENTO ( di cui 3 LUGO 1 BAGNACAVALLO 1 FUSIGNANO)
COMUNE DI CASTELBOLOGNESE	2 SFRATTI ESEGUITI	2 SFRATTI PER MOROSITA'
<b>TOTALE</b>	<b>30 SFRATTI ESEGUITI</b>	

### RICONSEGNE DI ALLOGGI IN PROSSIMITA' DELLA DATA DI ESECUZIONE

COMUNE DI RAVENNA	4 RICONSEGNE	4 procedure PER MOROSITA'
COMUNE DI FAENZA	2 RICONSEGNE	1 procedura PER MOROSITA' 1 procedura OCCUP SENZA TIT
COMUNE LUGO COMUNE BAGNACAVALLO	1 RICONSEGNA 1 RICONSEGNA	1 procedura PER MOROSITA' 1 procedura OCCUP SENZA TITOLO
COMUNE CASOLA VALSENI	1 RICONSEGNA	1 procedura PER MOROSITA'
<b>TOTALE</b>	<b>9 RICONSEGNE</b>	



**ACER**

Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna



## Mediazione sociale



11 MARZO 22 AGOSTO 2017 | Resto del Carlino | RAVENNA PRIMO PIANO 7

**L'INCONTRO**  
**I capi-scala**  
Acer ha incontrato i capi-scala, persone che fanno da filtro tra i condomini di alcune edifici e l'azienda, per chiedere loro consigli e parlare del progetto

## Acer, nuove regole dei beni comuni «Così gli inquilini collaboreranno» Si partirà dalle zone Darsena e via Gulli, le più 'responsabili'



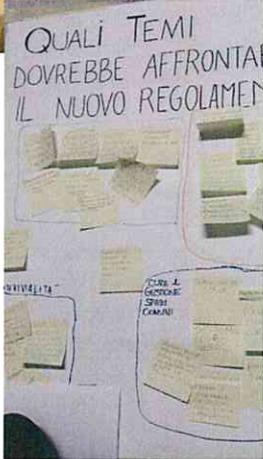
**COLLABORAZIONE** tra il socio Acer e un gruppo di inquilini e proprietari di appartamenti - e da ottobre il progetto sarà in cantiere. Il regolamento sarà elaborato dai condomini stessi e renderà più semplice l'auto-gestione. Il progetto, che coinvolgerà i condomini di via Gulli e della Darsena, è stato presentato ai capi-scala di alcune zone del centro storico di Ravenna. Acer ha incontrato i capi-scala, persone che fanno da filtro tra i condomini di alcune edifici e l'azienda, per chiedere loro consigli e parlare del progetto.

**Il finanziamento**  
Il progetto ha vinto la selezione del bando regionale di partecipazione 2017 e riceverà dalla regione 1 milione euro

**PARTECIPAZIONE ATTIVA**  
**Al via**  
Da ottobre Acer inizierà a tenere incontri con alcune realtà associative. A gestire tutto il percorso sarà la cooperativa Village Globale

Alcune di queste zone si trovano nei pressi di via Gulli, che gli inquilini, i capi-scala e i proprietari hanno già presentato al Comune di Ravenna. Acer ha incontrato i capi-scala di alcune zone del centro storico di Ravenna. Acer ha incontrato i capi-scala, persone che fanno da filtro tra i condomini di alcune edifici e l'azienda, per chiedere loro consigli e parlare del progetto.

con gli inquilini e i proprietari. Il progetto sarà in cantiere. Il regolamento sarà elaborato dai condomini stessi e renderà più semplice l'auto-gestione. Il progetto, che coinvolgerà i condomini di via Gulli e della Darsena, è stato presentato ai capi-scala di alcune zone del centro storico di Ravenna. Acer ha incontrato i capi-scala, persone che fanno da filtro tra i condomini di alcune edifici e l'azienda, per chiedere loro consigli e parlare del progetto.



Dott.ssa Emanuela Capellari  
Annalisa Ghetti  
Acer Ravenna  
01/01/2018

## Premessa e prospettive di lavoro

Il 2017 si può sintetizzare nella promozione, definizione, riconoscimento e tutela del prezioso lavoro svolto da referenti condominiali e inquilini all'interno dei fabbricati ERP. L'azione di ascolto e confronto con i referenti condominiali ha messo in moto un percorso virtuoso. I bisogni espressi hanno prodotto varie progettualità tra cui le più preziose sono il patto di collaborazione per i beni comuni tra Acer, Comune di Ravenna e il gruppo Gullinsieme e il finanziamento regionale del progetto partecipativo Condomini Collaborativi. Volontariato, partecipazione autoorganizzazione attraverso assemblee, riunioni mirate, individuazione referenti condominiali e collaborazione tra diversi fabbricati.

L'orario di apertura degli sportelli è rimasto invariato ma è variata la tipologia di "utente", molta parte del tempo è dedicata ai referenti di condominio (soprattutto a Faenza). In questi anni si è fatto un lavoro di "educazione alla segnalazione" invitando ad essere costruttivi e a limitare le segnalazioni "da dispetto". Anche all'interno dell'organizzazione è cambiata la natura delle segnalazioni seguite da Mediazione. In questi 4 anni il lavoro ha gradatamente definito l'ambito di intervento della mediazione, utilizzando le segnalazioni come occasione per entrare nei condomini, favorire la civile convivenza, sostenendo l'autorganizzazione per il decoro e la corretta manutenzione del fabbricati e implementando progettualità condivise. Si è delineato nel tempo quindi una crescente differenziazione tra il lavoro di mediazione e l'intervento disciplinare parte integrante della forma contrattuale tra Acer e l'inquinato.

Acer ha, con questo intento, individuato due figure interne che stanno seguendo il corso di formazione per agente accertatore ed è stato formalmente avviato un lavoro per la rimozione dell'auto ferme. Alcuni sopralluoghi quali bombole, auto, occupazione impropria di spazi comuni operativamente non sono più oggetto del lavoro di mediazione. In questa, che è una fase di transizione, permangono aree in cui non è sempre chiara la competenza, con differenze anche da territorio a territorio. La formalizzazione della figura dell'agente accertatore e dell'URP confido aiuteranno a dirimere questa materia per gli aspetti principali. Rimarranno marginali aree di intervento di competenza mista (es. occupazione e uso parti comuni) che si consiglia di ovviare con una strutturazione del settore che preveda un confronto tra mediatori, accertatori e chi di fatto fa attività di sportello.

La procedura di intervento e risposta alle segnalazioni degli amministratori al momento operativamente pare individuare come riferimento interno l'URP e gli Uffici Casa, anche se non risultano indicazioni formali da parte delle Responsabili. Immagino e auspico siano previsti incontri chiarificatori a struttura completa (con agenti accertatori attivi, definizione dell'URP post/Giuranna e il coinvolgimento dei vari operatori che operano allo sportello con funzione di Ufficio Casa).

La logica preventiva e l'abitudine, ormai consolidata, di lavorare per progetti stanno comunque gradatamente diventando una prassi e una linea di lavoro riconosciuta all'interno dell'Azienda e l'anno 2017 si conclude in un clima dove è evidente l'evoluzione del settore Mediazione. Sta via via riducendosi il lavoro di mediazione tra l'inquinato e la struttura organizzativa di ACER intrapreso in questi anni. Come mediatrice, infatti, ho dedicato tempo a ridurre gli atteggiamenti di ostilità e sfiducia nelle "Istituzioni" riducendo le occasioni in cui l'inquilino si potesse trovare il muro de "non è di mia competenza", per rimettere in moto le condizioni di una collaborazione che fosse necessaria e conveniente sia all'inquilino che all'Ente Gestore.

Guida in questo percorso di gestione del conflitto sono stati seguire i criteri di efficienza, risoluzione effettiva dei problemi attivando le due parti, soprattutto vicinanza e "umanizzazione" della relazione contrattuale. Questo ha significato la scelta di farsi carico della effettiva risoluzione del problema portato dagli inquilini (una elementare regola di base nella gestione della clientela) spesso trovandosi a sconfinare in altri settori ACER (soprattutto Manutenzione). Il progetto Condomini Collaborativi credo possa costituire uno strumento che consolida il principio di collaborazione e offre criteri e condizioni regolamentari più

snelle che aiutino a superare l'anonima burocrazia d'ufficio. Nelle ultime consegne di nuovi fabbricati, nelle assemblee, con i referenti (soprattutto nel faentino) si è ripristinata in maniera sempre più marcata di nuovo la distinzione tra i settori – arricchiti spero – da un maggior spirito di collaborazione e tolleranza reciproca. Confido che questi elementi possano essere utili e mantenuti nella nuova riorganizzazione dell'URP e nei vari servizi di sportello all'utenza.

**Coordinamento Mediatori Acer Emilia Romagna – Mediattivi** - Continua il rapporto con i Mediatori degli altri Acer sia in termini di confronto che di progettualità condivisa.

**Accompagnamento:** A Faenza i colloqui sono effettuati dall'ufficio Casa e gradatamente si sta definendo la consuetudine di chiedere se ci sono particolarità legate al condominio. A Cervia gli accompagnamenti necessari sono pochi. All'interno della progettazione Condomini Collaborativi, abbiamo realizzato un data base per referenti e autogestione fabbricati che confidiamo sia uno strumento che rende ancor più agevole la circolazione delle informazioni.

E' da rivedere la lettera di accompagnamento che viene consegnata a Ravenna.

Resta da valutare anche un modo più strutturato di fare gli inserimenti per le emergenze abitative, spesso si tratta di casi sociali che meritano di essere seguiti nella fase iniziale. La casa, può essere erroneamente considerata la conclusione risolutiva di un percorso mentre a volte costituisce un momento critico particolarmente utile per consolidare atteggiamenti di autonomia. Argomento discusso e – spero – chiarito anche in un incontro con le assistenti sociali – dove di fatto –alcune hanno esplicitato ciò che temevo – cioè che data la casa poi il problema era di ACER.

**Attività e progetti di prossimità comuni a tutto il territorio provinciale :**

Da tempo sono cominciate collaborazioni proficue alle progettualità presenti sul territorio orientate alla partecipazione, al lavoro di rete. Altre progettazioni sono proposte direttamente dalla mediazione. Nel 2017 sono state presentate più progettazioni condivise (tramite per lo più di Villaggio Globale o altre associazioni, Comuni) cercando di individuare finanziamenti a sostegno di iniziative per migliorare l'abitare e sostenere le fragilità espresse dall'inquinato. Alcune richieste sono andate a buon fine (vedi Mosca cieca, Economia domestica e Condomini Collaborativi) altre, pur ottenendo una discreta valutazione, non sono andate a finanziamento (es. Migrarti –cinema nelle case popolari). Acer ha investito in finanziando autonomia un percorso partecipativo con i referenti condominiali condotto da Villaggio Globale.

Continua il coinvolgimento delle **realità associative presenti nell'ERP**: Auser, Riciclofficina, Città Meticcina, Arci, Coop Persone in Movimento/Camelot. Ripreso i contatti con Prometeo a Faenza.

**Condomini Collaborativi:** l'intensificarsi della collaborazione con Villaggio Globale ha permesso la presentazione di vari progetti condivisi. In particolare dal lavoro comune di ascolto dei referenti condominiali scaturisce la progettazione partecipata per la promozione del volontariato e dell'autogestione che ha avuto un finanziamento dalla Regione Emilia Romagna (l.r. n.3/2000). Hanno aderito il Comune di Ravenna, Faenza, Cervia e Castelbolognese. L'obiettivo è la definizione di un nuovo regolamento che promuova la partecipazione attiva degli assegnatari alla gestione degli spazi condivisi e di tutti gli aspetti della vita comune. I regolamenti, se approvati dal CdA di Acer, saranno parte integrante del contratto per tutti gli assegnatari della provincia. Come mediatrice ho co-condotto i due incontri di presentazione del progetto a Faenza e Ravenna, sono stata presente ai 4 incontri con l'inquinato per la raccolta di idee e

proposte (2 a Faenza e 2 a Ravenna), ho dato supporto organizzativo interno e di confronto quando richiesto, dato contributo come partecipante del Tavolo di Negoziazione .

Non è stata accolta la mia proposta a sostegno dell'importanza di governare e sostenere i processi relazionali interni ed esterni del progetto. L'Azienda ha valutato di curare più l'aspetto regolamentare e delegare il governo dei processi a Villaggio Globale. Il rammarico è di non aver potuto esplorare e attivare tutte le potenzialità proprie di una progettualità ad ampio respiro – unica in Emilia Romagna e forse a livello nazionale.

Preso atto delle scelte aziendali ho valutato di consolidare i percorsi per mettere le basi per la fase post-Condomini Collaborativi. L'ipotesi che si sta costruendo è quella di individuare e far nascere punti d'ascolto autogestiti da assegnatari debitamente formati . Al momento è credibile pensarne due a Faenza (Corbari, Fornarina), due a Ravenna (Dorese, Gullinsieme) a completare gli Osservatori Sociali (Portierato) gestiti da Auser in convenzione con il Comune. Ogni spazio seguirà un suo percorso e avrà una sua identità specifica cucita a misura sul territorio ed in stretta collaborazione con le altre realtà del welfare locale.

**Vicini in Festa** – sono state svolte n. 19 feste. Sono ormai una consuetudine - organizzate in maniera sempre più autonoma. Mi sono occupata fondamentalmente della festa di Gullinsieme, le altre sono state perlopiù autogestite dai condomini e ho semplicemente svolto azione di supporto e garantito la presenza – fortunatamente - perché quest'anno è stato un impegno particolarmente gravoso per me.

### **Criticità e Aree di miglioramento**

**Strutturazione ed ottimizzazione del tempo** – sono modificati i carichi di lavoro legati ad altri ambiti di lavoro, più tempo è dedicato agli incontri con referenti, assemblee, progettazione, sono diminuiti i sopralluoghi da controllo ed aumentate le riunioni con esterni. La strutturazione del tempo è da rivedere a organico aziendale definitivo. In particolare è da rivedere l'attività di sportello, il tempo del back office nonché il tempo necessario alla progettazione e all'individuare nuove reti istituzionali di collaborazione (piani di zona ecc.) visto il cambio di mansioni legato alle attività di prossimità .

**Lavoro in équipe** – la mancanza di équipe con cui confrontarsi costituisce un elemento di forte criticità quando si ha la mansione di aver cura degli aspetti relazionali. Ho sempre cercato di ovviare costruendo relazioni ad hoc o cercando supporti all'esterno dell'Azienda, ma quest'anno in particolare, causa il lutto per mia madre, ho avvertito la fatica emotiva di gestire lo sportello o organizzare feste. Una fatica che ho pagato fisicamente. La struttura gestionale dei fabbricati che ho costruito in questi anni è stata di grande aiuto a gestire le incombenze lavorative.

**Assemblee** – (svolte n. 40 assemblee nel 2017) continuo a perseguire l'idea che sia importante garantire la presenza di Acer (anche biennale o triennale) attraverso assemblee e riunioni in tutte le palazzine a gestione diretta. Sarebbe da valutare anche l'eventualità di una strutturazione aziendale ad hoc – di fatto non è detto che le assemblee dei fabbricati a gestione diretta siano condotte dalle mediatrici. Potrebbe essere interessante valutare il coinvolgimento di tecnici manutentivi/amministrativi nonché la collaborazione di chi normalmente è incaricato del rapporto con gli amministratori. Rispetto alle criticità sollevate nella relazione 2016 – ci sono stati alcuni piccoli cambiamenti: un tecnico mi ha chiesto di organizzare insieme un'assemblea, alcune assemblee vengono ospitate da fabbricati che hanno la sala (non andiamo più nei quartieri o cerco di non fare più riunioni per la scala). Rimane il problema - marginale - che alcune sale non hanno riscaldamento.

**Fondi** – di fatto non è previsto un budget dedicato alle attività di mediazione. Le attività sono al momento supportate da sponsor o collaborazioni/progettazioni per bandi che necessitano comunque di un tempo di ricerca. Propongo venga riproposta l'esperienza del bando vinto in Regione, come ente proponente e non solo come partner di progettualità altrui. Si suggerisce di valutare investimenti diretti dell'Azienda.

Per il lavoro svolto segue analisi suddiviso per territorio. E' sempre meno evidente la differenza fra i vari Comuni, c'è maggior sintonia nel lavoro di mediazione svolto, chiaramente con adattamenti legati alla peculiarità dei territori.

Per quanto riguarda il numero di accessi allo sportello, è indicata "solo" la parte specifica al lavoro riconducibile alla Mediazione - tenendo conto che a volte non riesco a segnare tutto. E' da intendersi non necessariamente indicativa dell'attività del territorio di riferimento in quanto sono cresciuti i contatti – soprattutto telefonici – di tutti gli assegnatari in tutti i contesti in cui sono reperibile e molti referenti mi possono contattare h24.

## Cervia

### La mediazione

Il settore ha mantenuto gli obiettivi e le funzioni espresse nelle relazioni precedenti. Lo sportello ha rispettato il giorno (mercoledì) e gli orari previsti (9.00-11.00) nonostante negli ultimi mesi gli sportelli del Comune siano chiusi al pubblico. Le persone sono ormai abituate a contattare il servizio di mediazione telefonicamente durante tutto l'arco della settimana, generalmente nelle altre sedi di servizio, talvolta al cellulare. Salvo alcune palazzine di via Salara dove vivono solo due nuclei familiari, tutti i fabbricati di Cervia sono in contatto con il servizio di URP/Mediazione.

Il lavoro svolto a Cervia, come nel restante territorio, oltre allo sportello prevede l'utilizzo più sistematico possibile delle assemblee per favorire la partecipazione di tutti al decoro, alla pulizia e alla corretta manutenzione dei fabbricati. Di solito cerco di individuare un referente condominiale – a volte l'impresa è ardua visto la tipologia degli assegnatari. Es. Malva sud

**Collaborazioni:** Ufficio Casa, Sportello Sociale di Cervia, Progetto Le Tegole

### La situazione dei condomini contattati dalla Mediazione Sociale

**Via G. Di Vittorio** Sono presenti varie situazioni di disagio, per lo più individuali. Referente condominiale, decisa in un assemblea 08/06/2017. . Hanno formato un piccolo gruppo di anziane che si ritrova e si aiuta. Non hanno problemi di pulizie piuttosto piccole problematiche tipo cani, sacchetti della spazzatura ecc.

**Via Malva Sud 27** Confermata referente in assemblea condominiale, si è allargato il gruppo delle persone che collabora e continua l'azione di supporto reciproco per far fronte alle varie difficoltà – la parte esterna risulta essere in ordine e ben tenuta nonostante alcune forme di resistenza. Resta un problema di pulizia interna agli alloggi e alle parti comuni interne. Il fatto che siano presenti varie situazione di disagio sociale e psichiatrico rende delicato l'equilibrio.

**PINARELLA - Via Platone 2** Chiusa l'esperienza fallimentare dell'autogestione avevano trovato un loro equilibrio. Le persone si rivolgevano allo sportello per chiarimenti o problematiche di natura personale.

Vista la discontinuità nelle pulizie e le condizioni del fabbricato poco decorose, un'assegnataria - pur volendo rimanere anonima - ha chiesto la collaborazione della mediazione per riprendere i turni di pulizia in maniera sistematizzata. Pare che la modalità "turni ACER con firma" dia i risultati sperati e a distanza di mesi non si sono accese particolari conflittualità. Di fatto sono in grado di rispettare i loro "obblighi" ma non gradiscono la figura del "caposcala".

**PINARELLA - Via Platone 4** Referente condominiale da anni definito - gestione ondivaga e molto emotiva. E' un buon punto di riferimento per le situazioni manutentive e le persone problematiche. E' più difficile per lei collaborare con persone "autonome" che non hanno bisogno di lei. La sua figura come referente - pur contestata - è stata confermata in assemblea nonostante lei si sia presentata dimissionaria. L'aspetto positivo è che tutte le persone attivabili nel condominio erano presenti in assemblea con un atteggiamento propositivo disponibili a chiarire le piccole divergenze e a proporre nuove soluzioni.

**PINARELLA - Via Platone 14** Il referente dato le sue dimissioni da referente condominiale ed è stata sostituita - figura ben diversa. Valuteremo la "nuova gestione" nell'assemblea 2018.

**PINARELLA - Via Catullo 2-4-6** In attesa del murales riqualificante il fabbricato è partita la gestione verde - sono partite delle verifiche perché pare abbia lasciato l'alloggio da alcuni mesi - è quindi stato sostituito - in maniera spontanea in accordo con gli altri. Permane un annoso problema di accumulo di materiali (commercio usato?) ad opera di due famiglie del civico 4 oggetto di vari interventi disciplinari. Continuano ad essere presenti referenti condominiali per il civico 2 6 - vacante al 4. Anche in questi fabbricati sono in corso verifiche rispetto alle persone che abitano gli alloggi.

**PINARELLA - Via Ovidio 4-6** In entrambe le palazzine lo scorso anno è stata fatta l'assemblea e individuato un referente per le tematiche soprattutto manutentive e di rispetto del regolamento. Una coppia ha raccontato un episodio di aggressione subita accaduto mesi fa a cui non ha fatto seguito denuncia formale e con la richiesta esplicita di non verificarlo e di non intervenire, ma portato a sostegno di una richiesta di mobilità. Non ho trovato persone che fossero presenti a confermare l'avvenimento.

**SAVIO Via Senna 7** Pur con le particolarità dei vari nuclei assegnatari e la poca stima reciproca, tutti stanno mantenendo gli impegni presi in assemblea. Referente presente per quanto riguarda gli aspetti organizzativi. Sono in corso verifiche per le persone che vivono negli alloggi.

**CANNUZZO - Crociarone 126** Il 29 marzo finalmente è stata svolta un'assemblea "itinerante" nel fabbricato in cui si è cercato di definire compiti per ognuno nel tener pulito l'area esterna. Sono emerse situazioni di estrema povertà economica e personale. Ci sono alcune relazioni di supporto reciproco per far fronte ai bisogni primari. Alcune situazioni già segnalate ai servizi negli anni scorsi e una in particolare quest'anno. La situazione conflittuale è stato oggetto di vari colloqui ed interventi

**CANNUZZO - Via Salara** Hanno soprattutto problemi legati all'umidità e alla manutenzione.

**PISIGNANO - via Venezia** Affrontate problemi di manutenzione e di bollettazione. Discreta la sintonia.

Visto l'esiguo numero di fabbricati e la tipologia degli assegnatari in cui spesso si fatica a trovare le risorse, già da tempo, in collaborazione con l'uff casa, si era pensato di attivare sistematicamente uno sportello itinerante (es. una volta al mese dedicare il mercoledì mattina a "visitare" due/tre condomini oppure stabilire un tempo dopo lo sportello ordinario) - questo permetterebbe di contattare anche le persone che per vari motivi - anche mancanza di mezzi - non accedono spontaneamente allo sportello. Ora oltre ai vari sopralluoghi - faccio sportello a "domicilio" su richiesta.

Altro tema è la presenza di più persone che vivono in solitudine e faticano a far fronte anche alle piccole incombenze - ipotesi già utilizzata e da incrementare è quella di coinvolgere persone e associazioni come la Banca del Tempo per far visita e compagnia alle persone sole. Sarebbe ottimale se il servizio dei volontari fosse in stretta collaborazione con la mediazione come nel caso dell'intervento delle Tegole . Queste visite potrebbero essere utili per tenere monitorate le situazioni e portare vitalità così com'è accaduto in via G. di Vittorio

## FAENZA

**Sportello** –giovedì mattina.

### **Progetti area Faentina:**

**Mosca cieca-** progettualità di contrasto alla ludopatia, partita dal Comune di Castelbolognese, si è allargata ad altri Comuni dell'area faentina. Anche gli altri Comuni fanno riferimento a Villaggio Globale che opera in stretta collaborazione con il SerT di Faenza. Nel 2017, come Acer, ho somministrato, all'interno delle feste di vicinato, in 3 fabbricati un test che ha permesso di intercettare e conversare con le persone più "a rischio". Ho effettuato gli incontri nelle classi 3° medie per preparare la serata finale con i genitori. Gli strumenti proposti sono stati mutuati dal Teatro dell'Oppresso. La serata, condotta da Villaggio Globale, ha visto la partecipazione di molti genitori.

**Via Fornarina** – è terminata la fase di accompagnamento, con funzione di raccordo organizzativo per l'autogestione del decoro delle parti comuni. Come mediatrice ho collaborato attivamente nella gestione della conflittualità con l'Ente per gli aspetti strutturali e manutentivi, nonché nel periodo di contestazione delle spese. La fase di contestazione è rientrata dopo un'assemblea condominiale molto dibattuta, alcuni incontri con i referenti, tra referenti Ente gestore e proprietà. Ho trovato poco congruo con la mia funzione di mediatrice che sia in assemblea che nell'incontro finale con i referenti a fronte di problematiche amministrative mi sia ritrovata a dover essere io a fungere il ruolo di Ente Gestore. La collaborazione con ASP, invece, è stata fondamentale per ripristinare il "contratto iniziale" soprattutto con gli inquilini ASP – con progetto - che spesso hanno funzione anche di referenti scala. L'aver elaborato la conflittualità in maniera costruttiva è stata evidente nella loro decisione di fare una bella festa di vicinato nonostante il giorno prima avessero ricevuto bollette inspiegabilmente molto alte. Hanno mostrato la capacità di attivare processi adulti e consapevoli scegliendo di posticipare la richiesta di chiarimenti. Si è passati ad una fase successiva in cui i referenti hanno imparato nuovi modi di relazionarsi tra loro, Asp e ACER. Rimangono spazi di criticità tecnico amministrative e necessita maggior chiarezza nella gestione complessiva . Continua il progetto di animazione per i circa 30 bambini che abitano le palazzine. E' nata la collaborazione con l'associazione Mettersi in gioco e Kaleidos. Sono state assicurate le due condomine (ASP) che si occupano dell'animazione, individuate nuove norme di partecipazione dei bambini, convocata una riunione con i genitori chiedendo maggior coinvolgimento e presentato le prospettive future. Verso fine anno è cominciato un "servizio di aiuto compiti" organizzato da due mamme (Erp).

**Referenti condominiali Faenza** – dopo la fase di ascolto realizzata a fine 2016 con la collaborazione di Villaggio Globale nel 2017 è stato organizzato un breve corso di formazione per referenti condominiali a Faenza della durata di 3 incontri con attestato finale consegnato durante l'incontro di presentazione di Condomini Collaborativi. I referenti hanno incontrato i tecnici della manutenzione, i tecnici del Comune e la

Polizia Municipale e trattato alcuni aspetti del Regolamento. E' stata organizzata una serata conviviale a Granarolo – i costi sono stati sostenuti dall'Ass. VIP. I referenti sono stati poi coinvolti negli incontri di Condomini Collaborativi.

**Progetto Rom** Il condominio è molto cresciuto nella sua capacità di accoglienza, soluzione dei problemi. E' stato effettuato un percorso di accompagnamento per rilascio dell'alloggio in buone condizioni e con rapporti positivi con il vicinato. Chiaramente la vita condominiale è migliorata, perché la loro presenza comportava tensioni soprattutto per la pressione mediatica e viavai di parenti, ma le varie esperienze ospitate nel fabbricato (casa famiglia, ragazze madri, rom) hanno fatto nascere una comunità.

Condomini seguiti dal servizio di Mediazione

<b>Condominio</b>	<b>Breve descrizione dell'intervento – tematiche affrontate</b>
Bandini 55	Problemi ordinari per miglorie decoro.
Barbavara	Contrasto per Gestione acqua condominiale e bagno . Allagamento bottega. Conflittualità "risolta" per decadenza di uno dei due.
Bertolani	Lamentele per rom. Monitorato alcune situazioni per servizi sociali
Borgodoro	Episodio critico poi rientrato. Casi.
Brac/prit/scarG ranarolo	Sostegno ass. VIP, organizzazione condominiale, regolamento, collaborazione parco Mita.
Canalgrande 220	finita la parte più da mediazione Riorganizzazione.
Cantagalli 19	Situazione di conflitto tra una famiglia assegnataria e una coppie di proprietari. Terminata la parte relativa alla mediazione
Cesena 15-27	organizzato la festa di buon vicinato.
Cimatti 18-20 22-24	Sono presenti casi – monitorati quando necessario
Corbari 2	Continua l'accordo con amministratore per un intervento diretto di ACER sui reclami. Problemi per lo più al 2/1.
Corbari 56	Coinvolgimento utenti
Corbari 60	Alto livello di collaborazione. Condominio cresciuto e solidale. Molti anziani.
Filanda vecchia	segnalazioni
Garibaldi 79	Vari decessi hanno cambiato gli equilibri – rimangono "strani"
Giangrandi	caso
Lacchini 65-71	Permane conflitto coinvolgendo tutti e 4 i fabbricati con toni meno accesi. Presenza di casi di cui uno scompensato uscito dai percorsi di cura.
Lacchini 85-89	Molti contatti con mediazione, affrontato in parte problema sala. Incontri con gruppo di adolescenti con un rapporto problematico con condomini. Intervento poi in collaborazione con Assessore e PM
Laderchi micheline	Presenza di casi.
Lugo 91	Fatto colloqui di accompagnamento nuovi assegnatari, interventi disciplinari.
Marescalchi	pulizie
Medaglie d'oro	Segnalazioni decoro. Richieste da amministratore.
Montini 20	Piccoli problemi ordinari. Casi
Montini/Cavour	Segnalazioni, uso parti comuni, casi
Orto S. Agnese	autogestione verde e alcune piccole situazioni

Paganella 2	Conflitto tra vicini per problemi manutentivi
Pasolini	Recuperato contratto Prometeo – porta risolta per decesso
Ponte romano 20-21-25-27-30	Conflitto silente tra referente civico 20 e referente civico 21. Problema posti auto - manutenzione
Ravegnana	referente...difficile ma ancora possibile
Riccione 1-3, Cesena 4	E' un condominio come via Corbari 2 in cui sarebbe necessario pensare un intervento strutturato. Problemi di natura interculturale segnalati per usi e costumi diversi
Riccione 5-7-9	intensificata la presenza del ref. allo sportello – famiglia rom vedi sopra
S. Ippolito 15	Hanno partecipato ad un evento cittadino – curato collaborazione con incontri vari
Tonducci 18	Casi.
Valgimigli 19	Da tener monitorato
Zambrini 20	Caso

**Casola** – seguiti i condomini di **via Neri** e **via Roma** su richiesta di Assessore

**Riolo** —**via Oriani**

**Fognano** –lamentele **piazza Garibaldi**

**Brisighella** – **via Cova 6** rientrata la situazione di conflitto rimane saltuari interventi per decoro. **Piazzetta pianori** alcuni casi e riunioni per organizzazione parti comuni, **Vicolo Forni** conflitto per rumori bambino tra due nuclei con vari interventi di mediazione – intervento in accordo con carabinieri **Vittorio Veneto** segnalazioni

**Solarolo** – no segnalazioni

**Castelbolognese** – **via Giovanni xxiii**, **Aldo Moro** feste e riunioni e incontro di mediazione **Via Matteotti** accompagnamento nuovi assegnatari **Via Ginnasi 6** incontro di mediazione e assemblea problemi con un proprietario **Progetto Mosca cieca**

## RAVENNA

**Utenti allo sportello Ravenna**

Lo sportello è aperto il martedì ed il venerdì mattina, ma di fatto ricevo spesso anche il lunedì.

**Tavolo di Mediazione** – nonostante sia stato richiesto più volte ne è stato convocato solo uno a fine anno. Questo ha reso più complesso mantenere la rete dei servizi ma soprattutto reso difficile il concordare scelte condivise con compiti suddivisi per la gestione dei casi più complessi. Si confida che ritorni una prassi periodica.

**Progetti e attività di prossimità:**

**Ravenna Gullinsieme** - Patto di collaborazione per i beni comuni – tra un gruppo di inquilini ERP, Comune di Ravenna e Acer per la pulizia di un'area comunale e della scuola Pasini in prossimità di un complesso con fabbricati prevalentemente di edilizia popolare. Il contributo della mediazione è stato quello di sostenere il gruppo, organizzare e partecipare agli eventi, gestire le resistenze del vicinato, collaborare con i tecnici

professionisti del Comune. Sono stati fatti incontri con Polizia Municipale, giornate di pulizia, merende e festa di vicinato in collaborazione con Legambiente, Persone in movimento e Casa Dolce. La saletta, oggetto del Patto, è stata sistemata e si è aperta la prima Biblioteca Condominiale di Acer Ra: oltre alle attività di promozione alla lettura, sono state svolte attività di animazione, tombola, festa di fine anno. Da dicembre garantisce l'apertura tutte le domeniche pomeriggio per favorire l'incontro tra vicini e ridurre la solitudine delle persone sole. L'iniziativa ha avuto un importante ritorno sulla stampa e ha interessato cittadini ravennati extra-erp. La referente è stata inoltre contattata dalla Dirigente scolastica e ha fatto vari incontri di educazione civica con le classi IV e V della Scuola primaria. Alcuni bambini sono residenti nell'ERP e hanno partecipato alle giornate di pulizia. Il gruppo – in crescita – si è dotato di una pagina facebook per la circolazione delle idee e delle iniziative. Pur in un rapporto di stretta collaborazione con ACER il gruppo ha vita aggregativa autonoma. In previsione incontro con gli abitanti del fabbricato e assemblee in tutti i condomini vicini per far conoscere e sostenere l'esperienza. La Referente di Gullinsieme è partecipante attiva del Tavolo di Negoziazione di Condomini Collaborativi.

**Economia Domestica** – in collaborazione con Villaggio Globale sono stati coinvolti alcuni inquilini ravennati scelti tra coloro che hanno una morosità ondivaga per individuare strategie di spesa consapevole e di risparmio. Dall'attività è nato un vademecum per il risparmio che sarebbe interessante dare agli inquilini che lo necessitano. Sarebbe ottimale sviluppare l'argomento relativo alle spese per l'infanzia. Questi incontri sono stati più "compresi" rispetto a quelli fatti per il risparmio energetico - proposti in passato in collaborazione con lo Sportello Energia del Comune. Sarebbe interessante riproporli in futuro semmai a integrazione di altre esperienze di aggregazione tra assegnatari (vedi sportello sociale o Gullinsieme).

<b>Condominio</b>	<b>Breve descrizione delle tematiche affrontate</b>
Butrinto 8	Relazioni solidali, da migliorare il decoro. l'unica madre italiana (caso) non si è integrata
Caletti 2-4-6 3-5	Reclami di lieve entità
Caorle 31	Segnalazioni relative a SPRAR
Carrarone Chiesa	Poche segnalazioni pur essendoci "situazioni"
Cura 32 Uccellini	Situazione rientrata, mobilità altro nucleo problematico
S. Zaccaria Casadei	La situazione buona a livello relazionale ripresi gli aspetti organizzativi causa vari nuovi assegnatari
Crocetta 26-28-30-32	Conflitti e segnalazioni
Delle Industrie 18	Piccole segnalazioni
Dei Ciliegi	Segnalazioni e verificato una situazione (caso sociale) da tener monitorato
Dorese 73	Alcune anziane peggiorate
Dorese 75	Altro incendio, problemi di sicurezza - è stato necessario attivare più volte le forze dell'ordine, servizi preposti ecc. Costruttivo il comportamento dei referenti. Sarà oggetto di una progettazione condivisa
Dossetti 40	Conflitto tra due e uso parti comuni
Eraclea 27/39	Fabbricati ostili, aggressione alla referente della sartoria, festa in auser ha funzionato nonostante le ostilità, un conflitto importante nei civici 35-39
Fiume 7-11	Segnalazioni per comportamento bambini in giardino
Fiume 23	Avviato progetto ARCI aperto a ragazzi e loro genitori
Fiume 27	Conflitti fra proprietari e assegnatari
Fiume 29	segnalazioni. Casi.
Fiume 30	Segnalazioni
Fiume 32	Caso
Fiume 33	Proprietaria problematica. Dispetti ad opera di ignoti.
Fiume 37	Problema rifiuto il cambio alloggio

Fiume 60/62	Situazioni monitorata
Fiume 64/66768	Decessi. Casi. Conflitto tra casi. Buona collaborazione con amministratrice
Galilei 13/A	Caso
Gamberini 15	Decoro ma sono emerse problematiche tra condomini
Gatta 25 a/b/c/d/e	caso
Grado 49/51	Organizzazione e autogestione verde. Ridotte le segnalazioni per conflitti,
Grado 80	Situazione pulizie e gestione parti comuni
Gulli 108	Segnalazione di lieve entità
Gulli 112	nucleo difficile anche da aiutare
Gulli 149	Sprar
Gulli 151	Caso risolto
Gulli 155	Segnalazione viavai Sprar
Gulli 245AB 249C	Rientrato problema bambini, autoorganizzazione.
Gulli 249AB	Gullinsieme – biblioteca condominiale dopo danneggiamenti sala
Gulli 253 255	Assemblea per autogestione – problemi verde
Gulli 261	Segnalazioni uso parti comuni – nuovo inserimento difficile
Gulli 263	Cambio caposcala
Gulli 265	in parcheggio condominiale sospetto commercio auto
Gulli 267-269-271-273 - 275	Assemblee e altre segnalazioni per auto e manutenzione
Lanciani 8	Dispetti, conflitti,
Lanciani 12	Conflitti e danni dopo la mobilità della referente che aveva riportato equilibrio. Rimangono denunce, ripicche, ma non sono più stati riportati conflitti agiti.
Lanciani 16/18 Gulli 76/78	Cancello – chiesto intervento mediazione per gestione bambini
Lanciani 30/48/60	Casi individuali e qualche controllo
Malmesi -filetto	Conflitti vari e uso parti comuni
Manzoni 285	Controlli e segnalazioni
Massaroli	regolamento
Magrini 10	Sit. CSM decisamente contenuta
Marzabotto 7-9	Alcune segnalazioni e sopralluoghi. I conflitti presenti sono controllati.
Matellica 10 14	casi
Matteucci 4-6	conflitto insanabile, si aspetta la sua mobilità
Menotti vari	Segnalazioni, discussioni varie
Missiroli 1-9-11-15	Tutti i conflitti presenti sono conosciuti e in relazione con mediazione, hanno toni più contenuti. Civico 1 cambio referente. 9 segnalazioni 11 più segnalazioni 15
Newton 30	segnalazione
Nigrisoli 136/38	Segnalazione per cani giunta da Consiglio Territoriale
Palazzone 4	persone attive per riportare decoro – discussioni ma è un'altra palazzina!!!!
Palladio 86-88	
Patuelli 10/12/14/16	Poche segnalazioni. Assemblea al 12.
Patuelli 26-28-30	Incontri vari con referenti e riunioni di scala – festa
Patuelli 32-34-46	Incontri vari con referenti e riunioni di scala - festa
Pier Traversari	Decesso e situazione monitorata con servizi
Portone 15	Problemi area cortiliva con altra proprietaria –sit. Seguita da Patrimonio
Randi 62/64/66	Conflitti, casi, uso parti comuni. Tendono a boicottare i miglioramenti
Randi 82/84/86	Nessuna segnalazione rilevante -
Risorgimento 50	e uso parcheggi
S. Alberto 57/59/61/63	Iniziato lavoro sul decoro palazzine e parti esterne. Assemblea, referenti condominiali. A fine anno cambia referente AUSER.
Savarna	Seguite le nuove assegnazioni
Suzzi 22	Più casi sociali alcuni risolti in maniera naturale (1 decesso e 1 carcerazione)
Vicoli 6/8/10/12	Casi, pettegolezzi, litigi, carabinieri, incendi, stampa ecc. in realtà ci si vive bene
Il Vignola 16	Pulizie, assemblea e sicurezza.
Zuccherificio	Casi

## TABELLE RIASSUNTIVE PER FAVORIRE CONSULTAZIONI E COMPARAZIONI

### SPORTELLI TIPOLOGIA DELLE TEMATICHE

I numeri riportati sono da intendersi per difetto e relativi al lavoro di Mediazione. Sono esclusi i numeri relativi ai bandi l'affitto/ graduatoria e/o informazioni qualora il mio numero svolga funzione di centralino

**Reclamo**/mancato rispetto del regolamento, **Persone** Conflitti e segnalazione casi sociali, **Organizzazione** Assemblee, verde e pulizie, **Accompagnamento** – colloquio, **Altro** – bollette, informazioni, chiarimenti, manutenzione, sono escluse le persone ricevute per bandi, graduatorie e varie aspecifiche per via Fornarina **Feste e progetti**

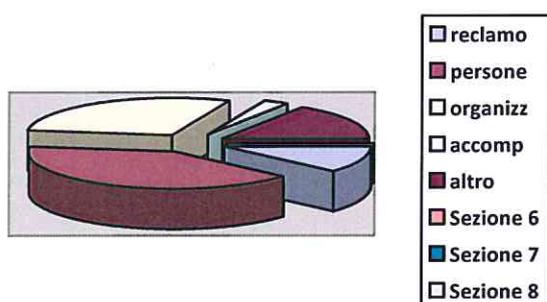
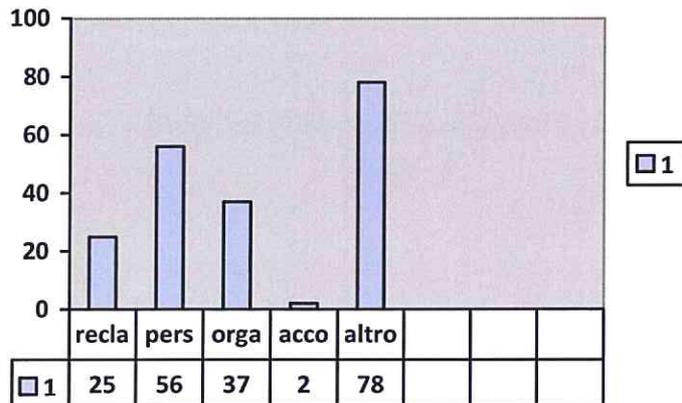


grafico complessivo tipologia accessi sportello

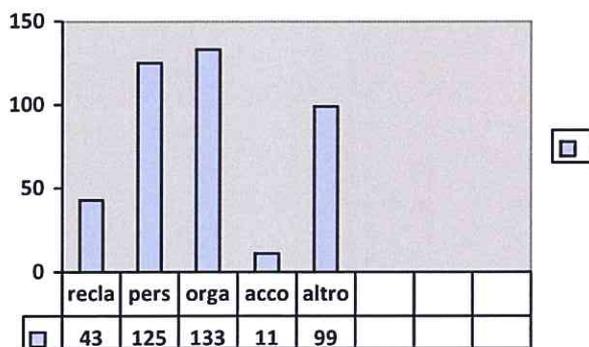
### CERVIA

mese	n° pers	tel	giornate	temi	mediaz	recl	pers	org	manut	altro	acc
gennaio	10	13	3		8	1	4	3	9	4	0
febbraio	9	8	4		10	1	4	5	8	12	0
marzo	11	11	4		10	2	5	3	5	9	1
aprile	2	1	1		4	2	2	0	1	1	0
maggio	13	10	5		18	3	6	9	5	9	0
giugno	5	4	2		4	1	2	1	2	4	0
luglio	3	4	2		4	1	2	1	2	3	0
agosto	13	17	4		21	7	13	1	4	12	1
settembre	11	7	4		8	3	4	1	2	10	0
ottobre	13	5	3		6		1	5	4	5	0
novembre	10	6	3		7	1	5	1	4	6	0
dicembre	5	16	4		18	3	8	7	3	3	0
a.s. 2017	105	102	39		118	25	56	37	49	78	2
a.s. 2016	132	84	44		147				44	40	3
a.s. 2015	127	64	43		117				43	46	
a.s. 2014	205	86	43								
a.s. 2013	161	44	40		da febbraio						



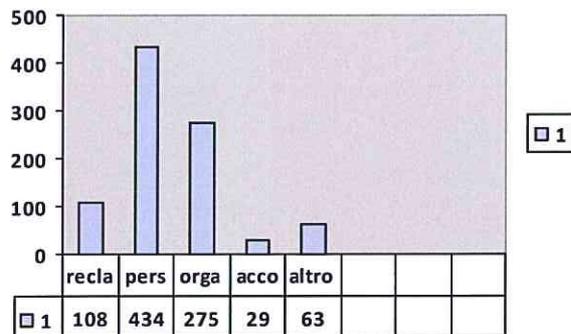
## FAENZA

	persone	telefonate	giornate	reclamo	persone	org/feste	accomp	altro
genn	22	8	3	8	8	10	0	8
febbr	11	4	1	5	6	3	0	1
marzo	23	13	4	6	11	11	5	11
aprile	20	26	3	5	9	21	0	16
maggio	20	12	4	2	14	8	2	2
giugno	5	2	1	3	4	5	0	0
luglio	29	23	2	4	15	14	0	20
agosto	27	21	5	6	18	19	0	7
sett	14	9	2	1	7	9	0	4
ott	16	8	2	1	7	10	0	11
nov	11	15	2	1	10	10	1	8
dic	25	22	4	1	16	13	3	11
<b>2017</b>	<b>223</b>	<b>163</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>125</b>	<b>133</b>	<b>11</b>	<b>99</b>
2016	235	222	42	84	158	90	2	129
2015	243	199		67	182	88	11	81
2014	393	173						



Ravenna

	persone	telefonate	giornate	reclamo	persone	organizz/feste	accomp	altro
genn	42	25	9	16	31	21	1	7
febr	31	35	9	8	24	17	2	11
marzo	47	43	11	10	38	32	4	7
aprile	36	42	9	8	33	32	3	5
maggio	43	37	10	8	41	28	2	2
giugno	24	32	7	9	21	24	2	1
luglio	27	30	8	7	30	18	0	4
agosto	72	47	11	11	79	17	5	8
settembre	33	55	13	13	32	27	0	7
ottobre	44	44	11	8	43	22	6	4
novembre	44	39	12	6	27	28	3	3
dicembre	16	39	8	4	35	9	1	4
<b>2017</b>	<b>459</b>	<b>468</b>	<b>118</b>	<b>108</b>	<b>434</b>	<b>275</b>	<b>29</b>	<b>63</b>
<b>2016</b>	<b>483</b>	<b>390</b>	<b>107</b>	<b>106</b>	<b>416</b>	<b>135</b>	<b>57</b>	<b>122</b>
<b>2015</b>	<b>534</b>	<b>424</b>						
<b>2014</b>	<b>468</b>	<b>368</b>						



Totale accessi agli sportelli – tot. 190 giornate effettive

	2013		2014		2015		2016		2017	
	pers	telef	pers	telef	pers	telef	pers	telef	pers	telef
<b>Cervia</b>	161	44	205	86	127	64	132	84	105	102
<b>Faenza</b>	n.d.	n.d.	393	173	243	199	235	222	223	163
<b>Ravenna</b>	n.d.	n.d.	468	368	534	424	588	466	459	468
			<b>1.693</b>		<b>1.591</b>		<b>1.727</b>		<b>1.520</b>	

### Utenti allo sportello

Lo sportello è aperto il mercoledì mattina a Lugo in via Garibaldi 62 presso ufficio casa di Lugo. Nello stesso stabile vi sono anche gli uffici di diverse assistenti sociali e questo è molto utile per affrontare i casi insieme sia da un punto di vista logistico che di confronto. Nella giornata di mercoledì e martedì pomeriggio si svolgono sopralluoghi, visite domiciliari e assemblee direttamente presso gli stabili.

### Progetti e attività di prossimità:



- 1- **Lugo – 7 marzo - Merenda in via Guido Reni 22** – oltre alla merenda organizzata come ogni anno con tutti gli assegnatari collaboranti, per questo immobile, la festa del buon vicinato è una delle poche occasioni in cui tutti riescono a confrontarsi, infatti essendo questo stabile una recettività over 65, questo momento è molto gradito per un confronto sereno.
- 2- **Russi 6 giugno – via Venturi** – primo anno in questi stabili, viste le difficoltà affrontate negli ultimi anni e i grandi cambiamenti positivi, abbiamo pensato di creare questo momento di aggregazione per avvicinare le distanze. In collaborazione con l'ufficio casa di Russi è stato creato negli spazi comuni un punto di ristoro a cui tutti i presenti hanno collaborato. I bambini hanno dimostrato a tutti che non esistono differenze. Da ripetere suggerendo agli assegnatari una futura autogestione anche senza la presenza in futuro di Acer.
- 3- **Fusignano – 27 giugno – via Monti/Costa** – in collaborazione con l'ufficio casa di Fusignano, sempre presente agli incontri, questo stabile presenta una molteplicità di problematiche, quindi gli incontri seppur organizzati per festeggiare sono sempre un momento di chiarimento e a volte di scontro. Tutti hanno sottolineato che la festa ogni anno porta i condomini a collaborare per giungere alla data prevista con il giardino in ordine, al fine di accogliere la giornata, quindi questa giornata viene identificata come momento positivo. Molto collaborative le signore anziane e alcune famiglie marocchine che hanno partecipato con le migliori intenzioni di far conoscere ai vicini di casa il loro cibo.

## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI e CONFLITTI

Le segnalazioni raccolte allo sportello, servizi URP dei Comuni e di Acer, Uffici Casa che seguono i Comuni, mail o posta vengono dapprima verificate e poi si valuta come procedere. Gli strumenti a disposizione vanno dal confronto verbale, alla convocazione, lettera di richiamo, incontro di mediazione, assemblea condominiale, invio ai servizi ecc.

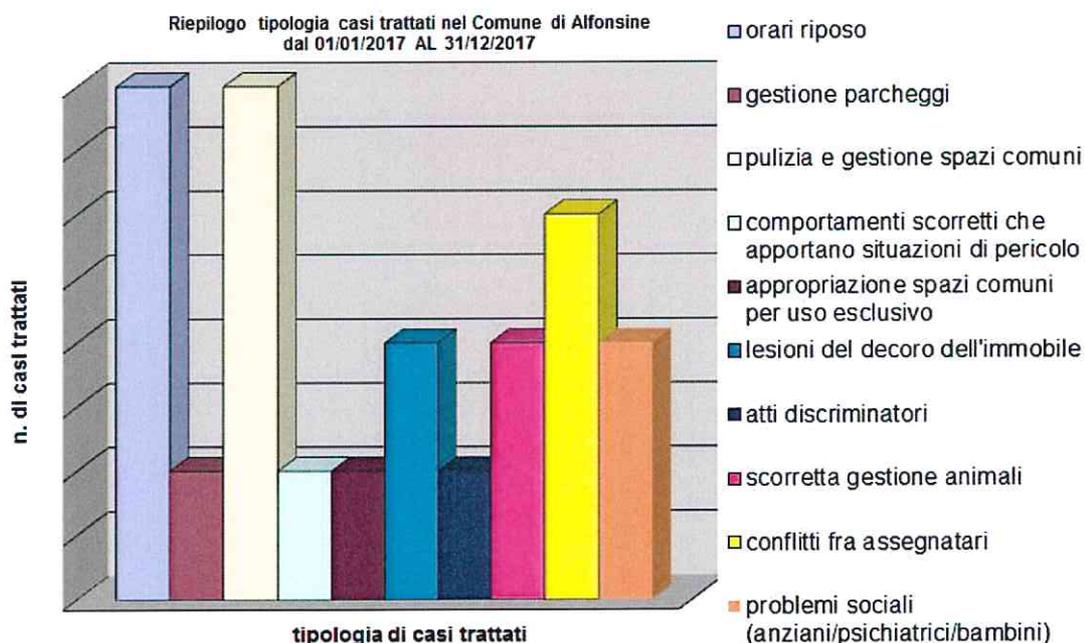
Dalla lettera di diffida in poi la contestazione viene seguita da uffici diversi dalla Mediazione. Sottolineo che per quel che riguarda la zona dell'Unione e di Russi si è dimostrata più volte fondamentale la collaborazione con i servizi sociali e le assistenti sociali che seguono il territorio.

L'attività del servizio di mediazione è orientato alla prevenzione degli aspetti conflittuali attraverso azioni di socializzazione, partecipazione alla vita condominiale, condivisione delle modalità di uso delle parti comuni. Nel caso di conflitti agiti si preferisce uscire, quando possibile, dalla logica di contrapposizione duale, rilanciando temi "comuni" della civile convivenza

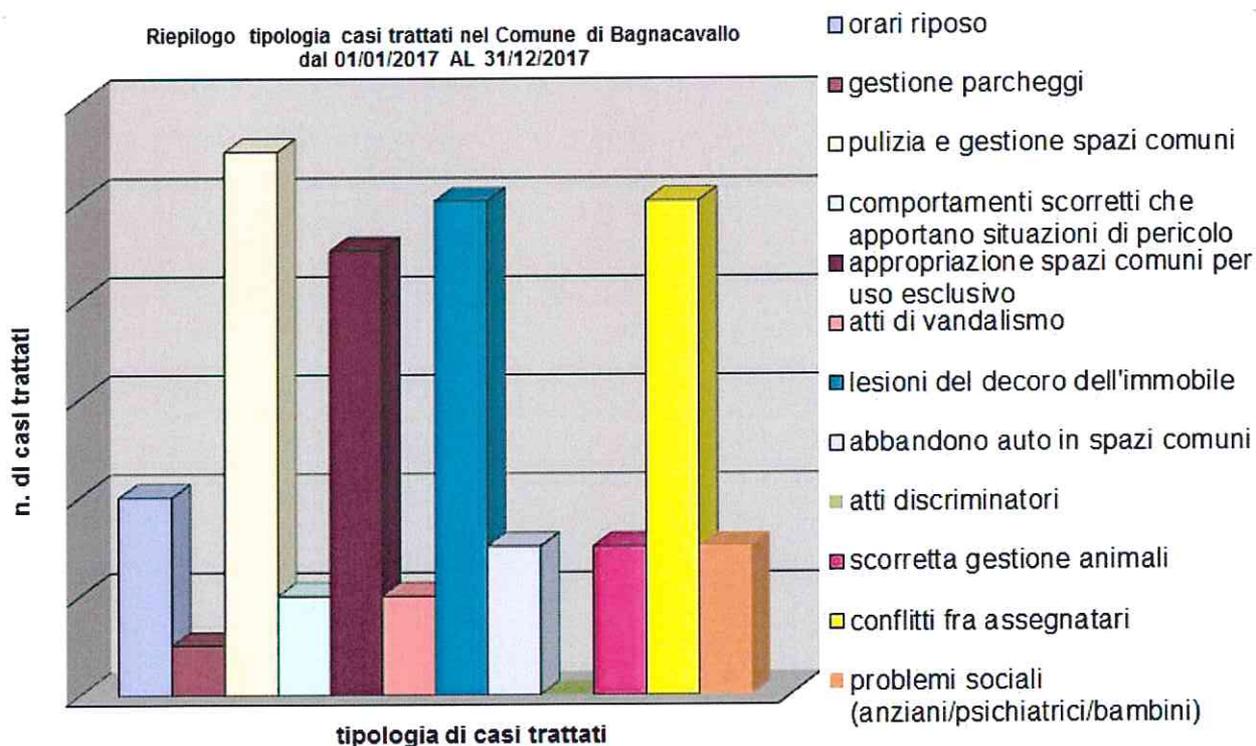
Di seguito una disamina per Comune e per immobile:

MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI ALFONSINE			
ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017			
nuclei coinvolti	via	Comune	Tematiche affrontate
7	VIA ROMA 97/A	ALFONSINE	NON RISPETTO REGOLAMENTO ANIMALI, PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI, OCCUPAZIONE SPAZI COMUNI AD USO ESCLUSIVO, NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO, CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI
2	VIA TRANVIA 4	ALFONSINE	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI
1	VIA BORSE 69	ALFONSINE	GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI REGOLAMENTO D'USO
2	VIA ROMA 97	ALFONSINE	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO
1	VIA BORSE 69	ALFONSINE	SOSTEGNO E SUPERVISIONE UTENZA DEBOLE PER MOBILITA'
2	VIA BASSA 57	LONGASTRINO	UTILIZZO DEGLI SPAZI COMUNI IN VIA ESCLUSIVA (PANNELLI FOTOVOLTAICI) - SCORRETTA GESTIONE ANIMALI - PARABOLE

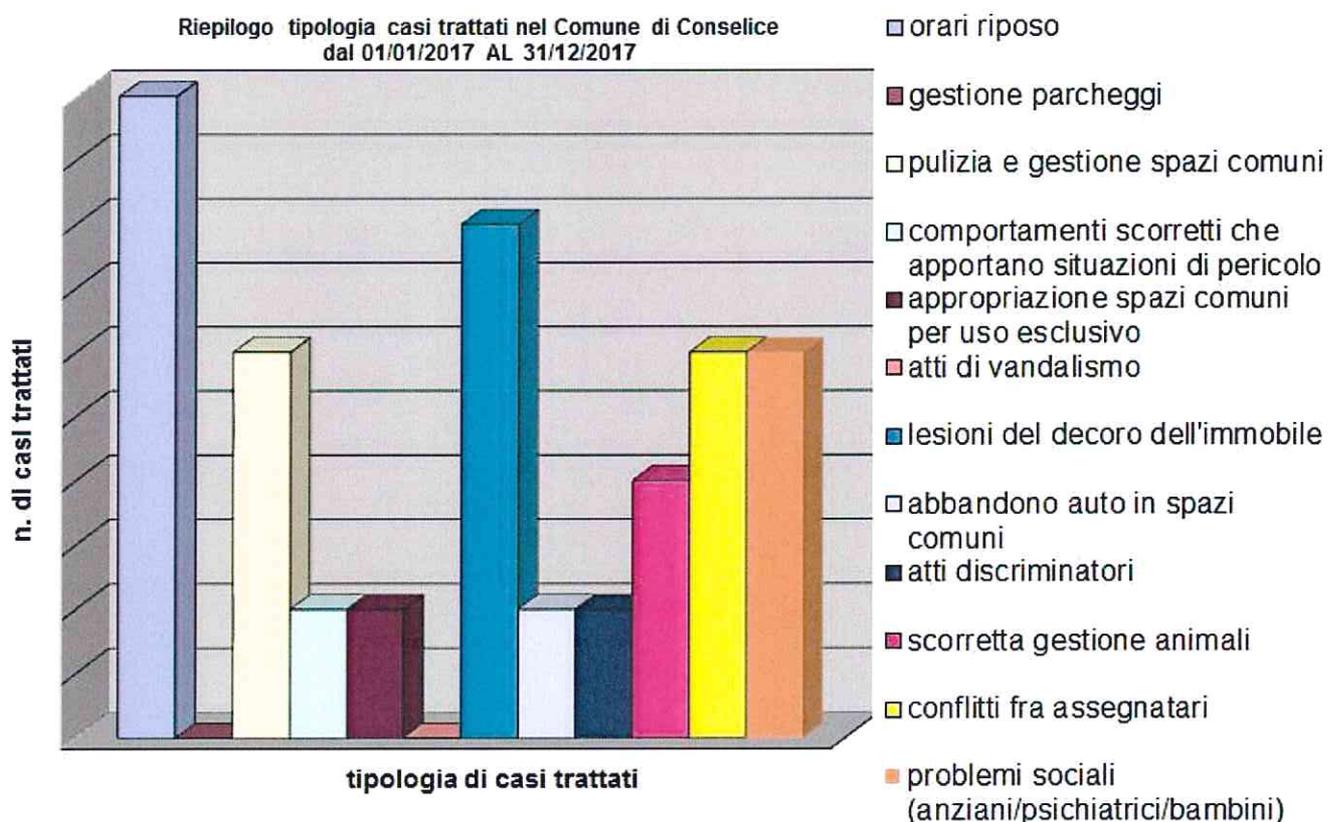
Riepilogo tipologia casi trattati nel Comune di Alfonsine dal 01/01/2017 AL 31/12/2017



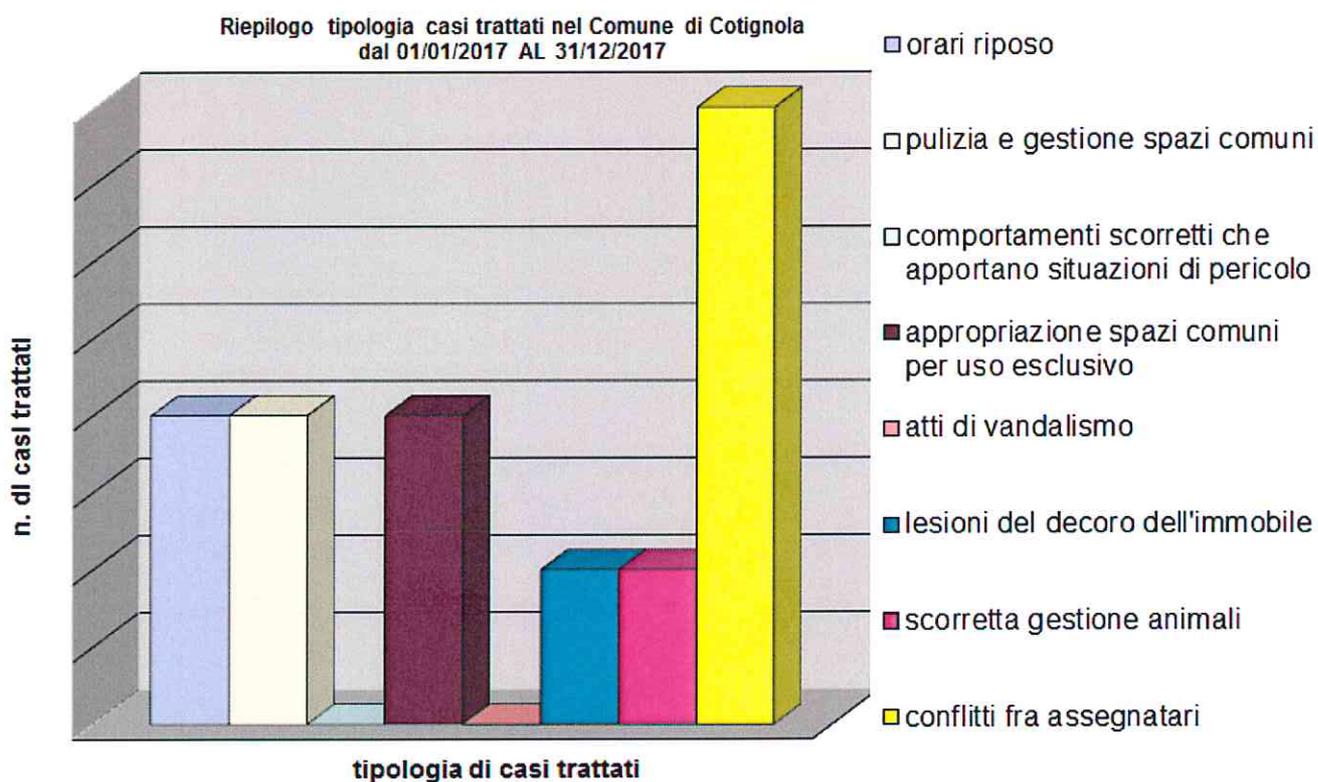
MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI BAGNACAVALLO			
ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017			
nuclei coinvolti	via	Comune	Tematiche affrontate
2	VIA SI. CANALE INFERIORE 8/10	BAGNACAVALLO	ORARI DI RIPOSO E GESTIONE ANIMALI
10	VIA BOLOGNA NUOVA 9	VILLANOVA DI BAGNACAVALLO	CATTIVA GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI-CONFLITTUALITA'
2	VIA BOLOGNA NUOVA 11	VILLANOVA DI BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
2	VIA CHIUSA 6	BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
2	VIA PASCOLI 16	BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
1	VIA BOLOGNA NUOVA 9	VILLANOVA DI BAGNACAVALLO	OCCUPAZIONE ABUSIVA SPAZI COMUNI
4	VIA TOSCANINI 42/44	BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
1	VIA DELLE SCUOLE 31	GLORIE DI BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
12	VIA DONATI 5	BAGNACAVALLO	RICHIESTA RISPETTO REGOLAMENTO D'USO PER ANIMALI, PULIZIA E GESTIONE SPAZI COMUNI
6	VIA BOLOGNA NUOVA 9	VILLANOVA DI BAGNACAVALLO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO REGOLAMENTO D'USO
12	VIA DONATI 7	BAGNACAVALLO	ORARI DI RIPOSO , GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI PORTE APERTE
2	VIA MARCONI 22	BAGNACAVALLO	SOSTEGNO UTENZA FRAGILE
5	VIA MAZZINI 51	BAGNACAVALLO	MANCATO RISPETTO REGOLAMENTO D'USO ALLOGGI (PARABOLE E SPAZI COMUNI)
2	VIA MARCONI 22	BAGNACAVALLO	MANCATO RISPETTO REGOLAMENTO D'USO ALLOGGI SPAZI COMUNI



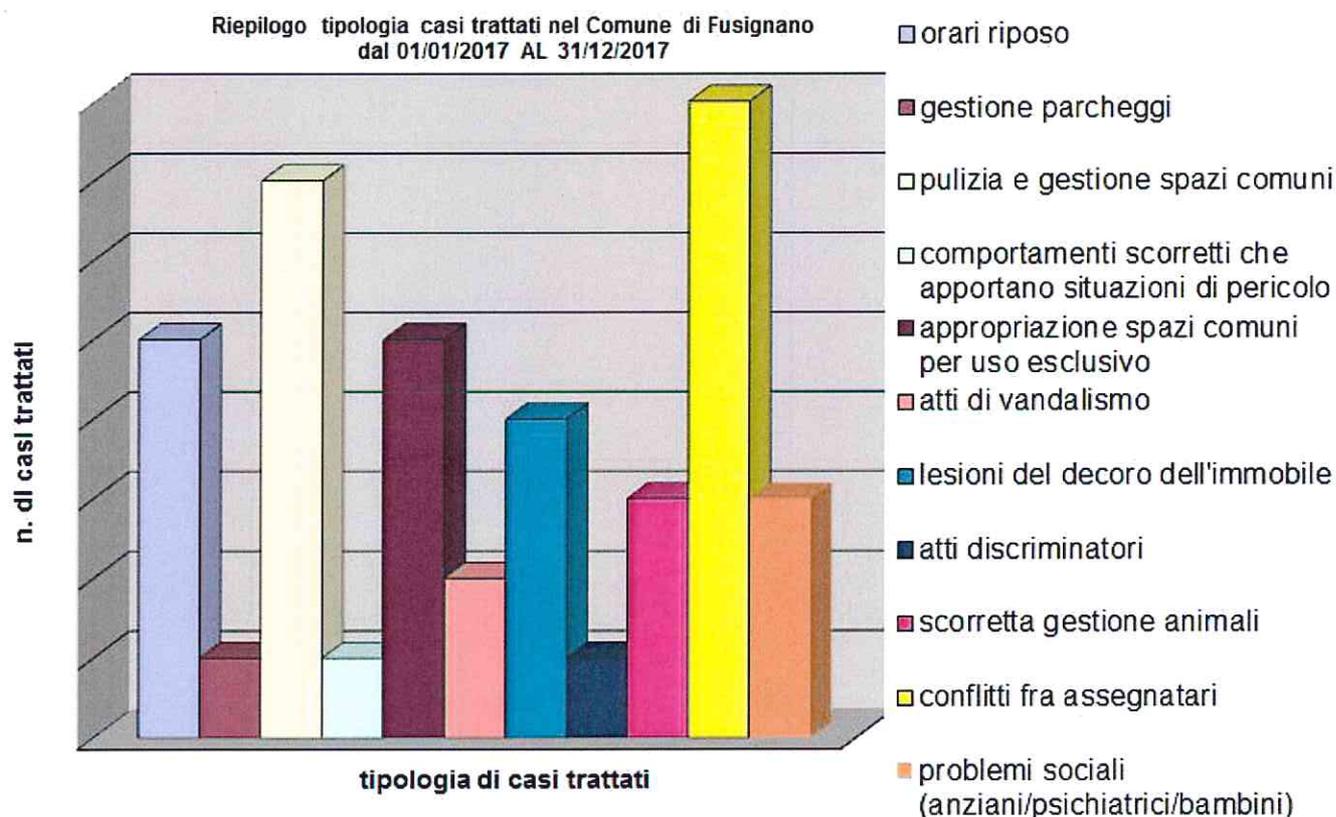
MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI CONSELICE			
ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017			
nuclei coinvolti	via	Comune	Tematiche affrontate
2	VIA BASTIA 40/ 42	LAVEZZOLA	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI- GESTIONE SPAZI COMUNI
6	VIA SELICE 192	CONSELICE	PULIZIA SPAZI COMUNI, CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI
4	PIAZZA MAZZINI 7	LAVEZZOLA	ORARI DI RIPOSO E GESTIONE DEGLI ANIMALI.
4	VIA GARIBALDI 6	CONSELICE	PULIZIA E DECORO DEGLI SPAZI COMUNI
1	PIAZZA FORESTI	CONSELICE	GESTIONE ACCOUMULATORE PSICHIATRICO
10	PIAZZA FORESTI	CONSELICE	GESTIONE SPAZI COMUNI



<b>MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI COTIGNOLA</b>			
<b>ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017</b>			
<b>nuclei coinvolti</b>	<b>via</b>	<b>Comune</b>	<b>Tematiche affrontate</b>
2	VIA ROMA 2	BARBIANO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI
6	VIA CORRIERA ANTICA 11	BARBIANO	SPAZI COMUNI -DECORO
6	VIA ENRICO FERMI	COTIGNOLA	ORARI DI RIPOSO
6	VIA II AGOSTO	BARBIANO	GESTIONE SPAZI COMUNI REGOLAMENTO D'USO



<b>MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI FUSIGNANO</b>			
<b>ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017</b>			
<b>NUCLEI COINVOLTI</b>	<b>via</b>	<b>COMUNE</b>	<b>Tematiche affrontate</b>
6	VIA DELLA REPUBBLICA 32/C	FUSIGNANO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI -GESTIONE SPAZI COMUNI
2	VIA LACCHINI 7	FUSIGNANO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI - GESTIONE SPAZI COMUNI
2	VIA CANTAGALLO 28	FUSIGNANO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI - GESTIONE SPAZI COMUNI
26	VIA MONTI / VIA COSTA	FUSIGNANO	PULIZIA E CURA SPAZI COMUNI- ORARI DI RIPOSO- PARCHEGGI
1	VIA MONTI / VIA COSTA	FUSIGNANO	CATTIVA GESTIONE DEGLI ANIMALI
1	VIA MONTI 4	FUSIGNANO	SOSTEGNO E SUPERVISIONE UTENZA DEBOLE
15	VIA VIOLA 8	FUSIGNANO	OCCUPAZIONE SPAZI COMUNI IN VIA ESCLUSIVA - GESTIONE SPAZI COMUNI
5	VIA CANTAGALLO 46	FUSIGNANO	PULIZIA E CURA SPAZI COMUNI
4	VIA DEL TEATRO 9	FUSIGNANO	GESTIONE SPAZI COMUNI ERRATA

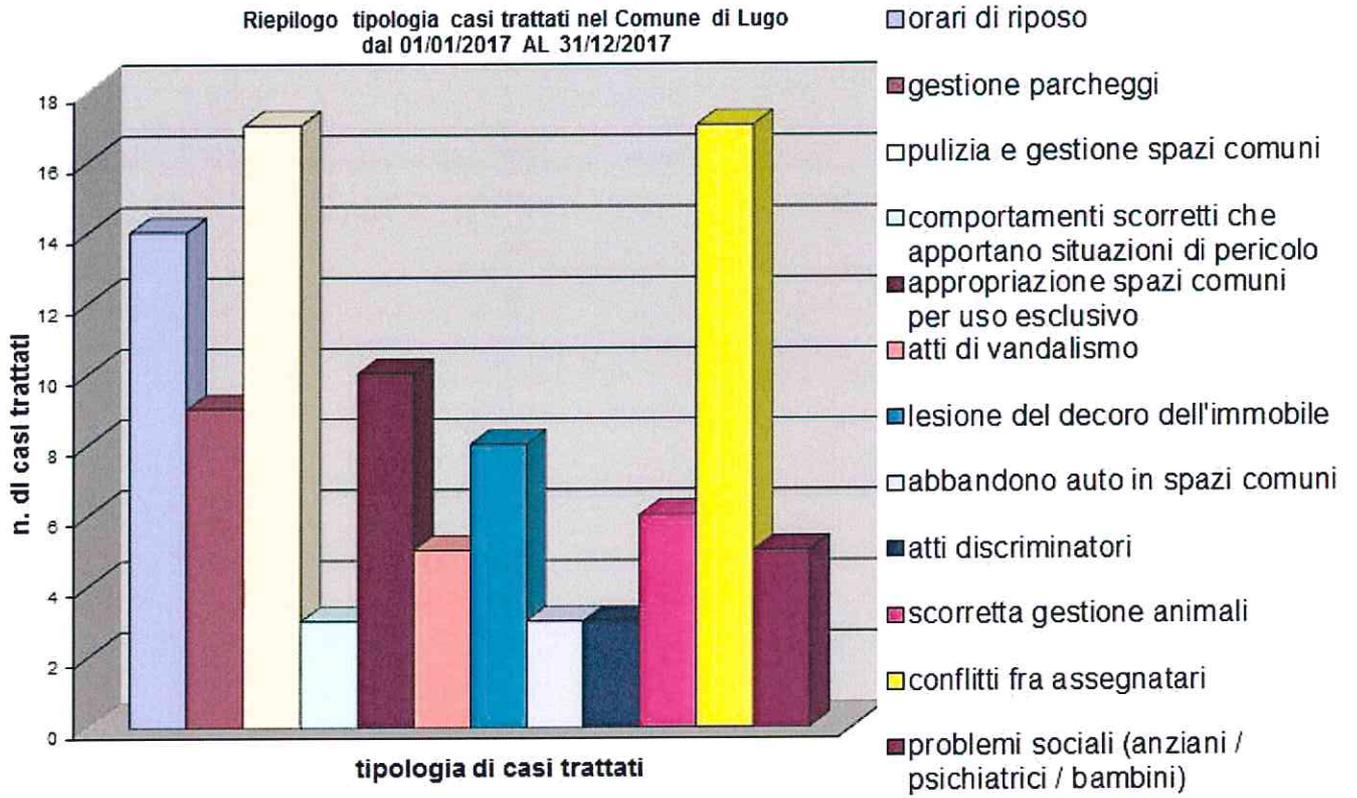


**MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI LUGO**

**ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017**

<b>nuclei coinvolti</b>	<b>via</b>	<b>Comune</b>	<b>Tematiche affrontate</b>
4	VIA CENNACHIARA	CA' DI LUGO	CORRETTA GESTIONE DEGLI ANIMALI, PARCHEGGIARE SENZA OSTRUIRE L'USCITA E CONFLITTI FRA ASSEGNATARI
4	VIA GUIDO RENI 67	LUGO	NUCLEO PROBLEMatico CHE CREA DISAGIO E PERICOLO AGLI ALTRI INQUILINI
5	VIA GUIDO RENI 65	LUGO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI E RISPETTO REGOLAMENTO SPAZI COMUNI
2	VIA SAN GIORGIO 14	LUGO	PULIZIA E GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI
2	VIA GUIDO RENI 22	LUGO	GESTIONE DEL VERDE COMUNE E DELLA ILLUMINAZIONE ESTERNA
8	VIA GUIDO RENI 69	LUGO	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO, PULIZIE E DECORO
3	VIA ACQUACALDA 76	LUGO	GESTIONE SPAZI COMUNI E CONFLITTO
4	VIA SAN GIORGIO 12	LUGO	MANCATO RISPETTO REGOLAMENTO D'USO ALLOGGI SPAZI COMUNI E ORARI DI RIPOSO
14	VIA MENTANA 48/50/52	LUGO	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO, PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI, OCCUPAZIONE SPAZI COMUNI (PARCHEGGI) AD USO ESCLUSIVO, NON RISPETTO REGOLAMENTO ANIMALI, assegnatario con problemi psichiatrici
3	VIA CENTO 39	LUGO	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO
18	VIA CANALETTI 61/63/65	LUGO	RISPETTO ORARI DI RIPOSO E CORRETTA GESTIONE SPAZI COMUNI
3	VIA PASSAMONTI 13	LUGO	UTILIZZO SCORRETTO PARCHEGGI CON OSTRUZIONE DEGLI SPAZI DI USCITA
12	VIA PEScantINI 3 - 5	LUGO	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO, PULIZIA SPAZI COMUNI, OCCUPAZIONE SPAZI COMUNI AD USO ESCLUSIVO, UTILIZZO SCORRETTO PARCHEGGII, NON RISPETTO REGOLAMENTO ANIMALI
4	VIA UMBRIA 3	LUGO	CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI , PULIZIA DEGLI SPAZI COMUNI
1	VIA RICCI CURBASTRO 19	LUGO	PERICOLOSITA' DI UN ASSEGNATARIO PER INTERO IMMOBILE
21	VIA CENTO / VIA PASSAMONTI	LUGO	GESTIONE E PULIZIA SPAZI COMUNI
3	VIA COSTA 32	SANTA MARIA IN FABRIAGO	GESTIONE SPAZI COMUNI
7	VIA FIUMAZZO 345	BELRICETTO	GESTIONE SPAZI COMUNI E RISPETTO ORARI DI RIPOSO
8	VIA RICCI CURBASTRO 13	LUGO	RICHIESTA RISPETTO REGOLAMENTO D'USO ALLOGGIO GESTIONE SPAZI COMUNI - AUTO
11	VIA DON ANGELO CERONI	LUGO	GESTIONE SPAZI COMUNI
7	VIA PUSKIN 1 - VIA TOLSTOJ 11	VOLTANA	NON RISPETTO ORARI DI RIPOSO E PULIZIA SPAZI COMUNI

Riepilogo tipologia casi trattati nel Comune di Lugo dal 01/01/2017 AL 31/12/2017

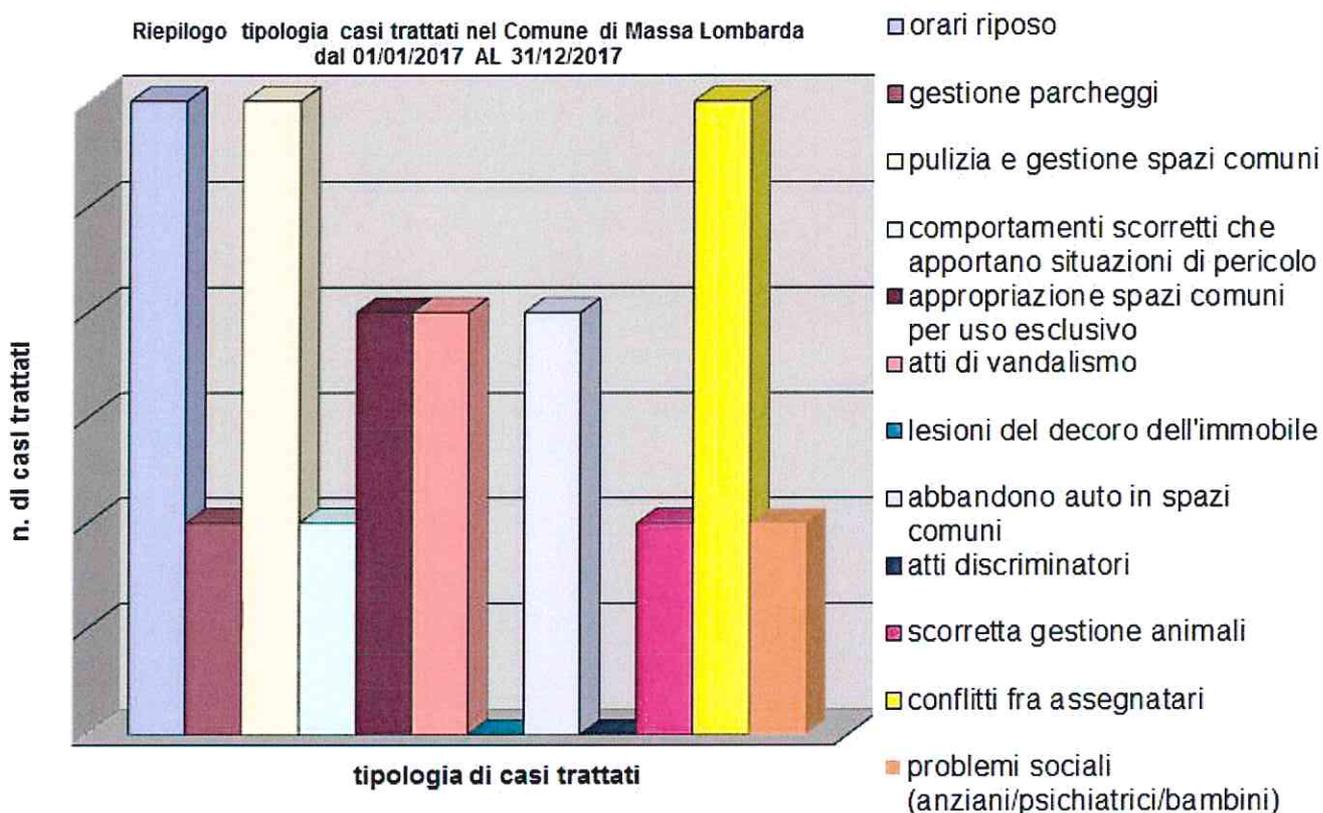


## MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI MASSA LOMBARDA

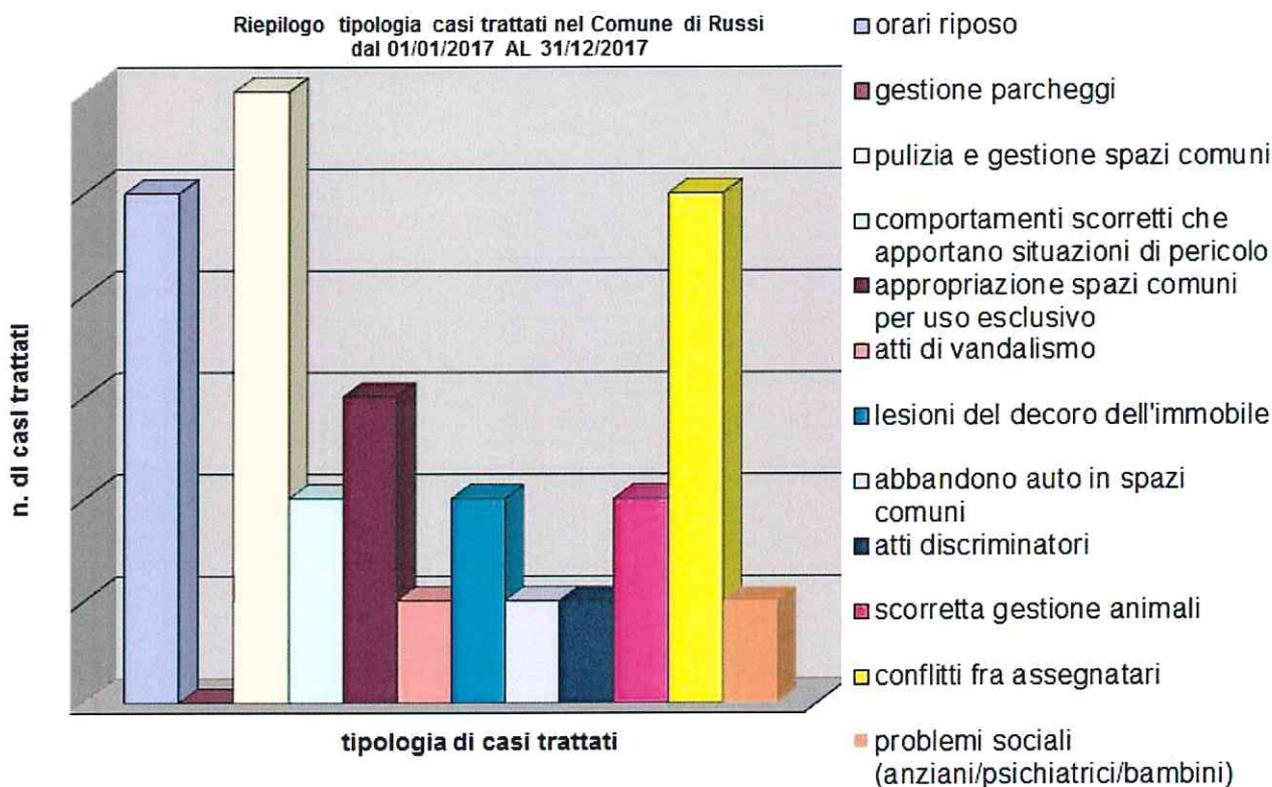
ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017

Nuclei coinvolti	via	Comune	Tematiche affrontate
3	VIA RUSTICI 2 - VIA GARIBALDI 26/28	MASSA LOMBARDA	GESTIONE SPAZI COMUNI
8	PIAZZA MARMIROLO	MASSA LOMBARDA	AUTO IN STATO DI ABBANDONO-SPAZI COMUNI - ORARI DI RIPOSO
1	VIA RUSTICI 2	MASSA LOMBARDA	SOSTEGNO E SUPERVISIONE UTENZA DEBOLE
1	VIA RUSTICI 2	MASSA LOMBARDA	RICHIESTA RISPETTO REGOLAMENTO D'USO SPAZI COMUNI

Riepilogo tipologia casi trattati nel Comune di Massa Lombarda dal 01/01/2017 AL 31/12/2017



MEDIAZIONE SOCIALE COMUNE DI RUSSI			
ELENCO CASI TRATTATI DAL 01/01/2017 AL 31/12/2017			
NUCLEI COINVOLTI	via	Comune	Tematiche affrontate
2	VIA ZAMA	SAN PANCRAZIO	ASSEGNATARIO POCO COLLABORATIVO CON GLI ALTRI RESIDENTI NELLA GESTIONE DEGLI SPAZI COMUNI E CON BOMBOLA DEL GAS IN CASA
2	VIA ALDO MORO 6	RUSSI	NON RISPETTO REGOLAMENTO PARCHEGGI
3	VIA TRIESTE 3	RUSSI	RISPETTO REGOLAMENTO GESTIONE SPAZI COMUNI
4	VA UMBRIA 1	RUSSI	CONFLITTUALITA' FRA VICINI, GESTIONE ANIMALI E SPAZI COMUNI
6	VIA ZAMA	GODO RUSSI	GESTIONE ANIMALI E ABBANDONO MOBILI E COSE NEGLI SPAZI COMUNI
4	VIA CROCE 10	GODO RUSSI	NON RISPETTO REGOLAMENTO SPAZI COMUNI (INGRESSI ALL'IMMOBILE/ SICUREZZA) E CONFLITTUALITA' FRA ASSEGNATARI
8	VIA VENTURI 2	RUSSI	NON RISPETTO REGOLAMENTO D'USO SPAZI COMUNI E ORARI DI RIPOSO
8	VIA VENTURI 4	RUSSI	GESTIONE SPAZI COMUNI - CONFLITTI FRA ASSEGNATARI



Referenti condominiali Unione dei Comuni della Bassa Romagna e Russi – si è cercato mediante assemblee e condivisione con i residenti, di individuare per buona parte degli stabili delle persone che si sono rese disponibili a assumere il ruolo di servizio di referenti, il tutto al fine di migliorare la qualità della vita di chi abita e favorire un dialogo con Acer.



**ACER**

Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna

➤ **Report Agenzia per l'affitto 2017**



## **AGENZIA PER LA LOCAZIONE**

### **COMUNE DI RAVENNA**

Attualmente non risultano a disposizione del progetto appartamenti da locare .

Resta un contratto di locazione, stipulato e gestito da ACER secondo la vecchia modalità che prevedeva la sublocazione degli alloggi, che è in scadenza nel 2018.

## **AGENZIA PER L'AFFITTO**

### **COMUNE DI CERVIA**

Si è deciso di portare a naturale conclusione l'esperienza dell'agenzia per la locazione che non ha dato sul territorio di Cervia i risultati sperati.

Si sta curando la gestione dei contratti attualmente vigenti fino alla loro scadenza.

Solo un contratto di locazione stipulato e gestito da ACER che prevedono la sublocazione, è attualmente attivo ed in scadenza a fine 2019



Azienda Casa Emilia Romagna della Provincia di  
Ravenna

- **Report manutenzione anno 2017**
- **Attestati di prestazione energetica 2017**

**REPORT INTERVENTI MANUTENTIVI DEL COMUNE DI RAVENNA  
ANNO 2017**

	N°	COSTO €.
<b>INTERVENTI A " CANONE" E DI PRONTO INTERVENTO</b> <i>Sono interventi a "Canone " quei lavori di manutenzione sia ordinaria che straordinaria ( nelle parti comuni e all'interno degli alloggi) compensati a forfait annuale per tutta la durata del contratto di Global Service .  Principalmente sono riconducibili alle riparazioni e/o sostituzioni di parti edili e/o impiantistiche (fra questi , ad esempio , è prevista la sostituzione della caldaia autonoma ) nonchè il pronto intervento per le emergenze.</i>	2100	487.890,00
<b>INTERVENTI " EXTRACANONE" in capo al Comune</b> <i>Sono interventi " extracanone" tutti quei lavori non compresi fra quelli a canone e che sono compensati a misura in base a quantità e prezzi definiti . Sono contabilizzati con la normale procedura dei lavori pubblici , salvo emergenze , con approvazione di preventivo di spesa. Principalmente sono interventi a carico del Comune e quindi compensati con il fondo degli affitti ;Vi possono essere compresi anche interventi che sono in capo agli assegnatari ai quali saranno addebitati in bolletta e quindi non incidono sul fondo affitti.</i>	730	798.510,00
<b>RIPRISTINO ALLOGGI RILASCIATI</b> <i>Trattasi degli interventi attuati per consentire una rapida riassegnazione e subentro dell'alloggio rilasciato .Sono interventi che generalmente ricadono nella tipologia " extracanone" .</i>	99	612.254,00
<b>INTERVENTI IN ADDEBITO AGLI ASSEGNATARI</b> <i>Sono tutti gli interventi ( lavori) o servizi i cui oneri sono addebitati in bolletta agli assegnatari stessi . Sono compresi:  Lavori di manutenzione a loro carico ( come da regolamento)  Spurghi  Conduzione centrali termiche/autoclavi/letture calorie  Mantenimento Im.ti antincedio  Mantenimento del verde - deblatizzazioni - deratizzazioni -zanzara tigre  Conduzione imp. Ascensori</i>	1563	
<b>Tot. N°.</b>	<b>4492</b>	





Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna

➤ **Riepilogo contabile gestione**  
**patrimonio ERP**



Azienda Casa Emilia Romagna  
della Provincia di Ravenna.

## COMUNE DI RAVENNA

### GESTIONE RICAVI ANNO 2017

CANONI EMESSI 2017		€	3.346.026,79
AMMONTARE TOTALE RISCOSSIONI CANONI ANNO 2017 E ANNI PRECEDENTI	<b>A</b>	€	3.243.104,88

### COSTO DI GESTIONE PATRIMONIO ERP ANNO 2017

ALLOGGI GESTITI /MESE			2.209
COSTO GESTIONE ERP 2017	<b>B</b>	€	1.028.320,72
COSTO GESTIONE ALLOGGIO/MESE anno 2017		€	38,79

### RIEPILOGO GESTIONE

COSTO MANUTENZIONE A CANONE E PRONTO INTERVENTO	+	€	487.890,55
COSTO MANUTENZIONE RIPRISTINI E STRAORDINARIA	+	€	1.410.764,29
COSTI DI MANUTENZIONE ALLOGGI IN CONDOMINIO	+	€	253.453,66
COSTI DI MANUTENZIONE RIMBORSATI A UTENTI	+	€	8.250,77
RECUPERO LAVORI MANUTENZIONE UTENTI CESSATI	-	-€	7.313,48
<b>TOTALE COSTO MANUTENZIONE ANNO 2016 ALLOGGI ERP</b>	<b>C</b>	<b>€</b>	<b>2.153.045,79</b>
COSTI POLIZZA ASSICURATIVA GLOBALE FABBRICATI		€	61.702,88
SPESE VARIE		€	-
SPESE PER ALLOGGI SFITTI		€	26.916,84
SPESE DA ADDEBITARE PARTI COMUNI EDIFICI		€	6.800,00
RIMBORSO DANNI AI FABBRICATI		-€	78.952,00
INTERESSI PASSIVI RATE MUTUI ALLOGGI ERP		€	64.507,96
QUOTA CAPITALE MUTUI ALLOGGI ERP		€	203.340,58
ACCOLLO CANONI ART. 32 L.R. 24/2001		€	2.184,85
COSTI BANDO GLOBAL		€	21.448,56
<b>TOTALE COSTO GESTIONE ALLOGGI ERP</b>	<b>D</b>	<b>€</b>	<b>2.460.995,46</b>
<u>UTILIZZI FONDI RESIDUI ANNI PRECEDENTE ART. 36 L.R. 24/2001</u>	<b>E</b>	<b>-€</b>	<b>43.844,31</b>
<u>SOMMA DA REINVESTIRE 2017 art. 36 L.R. 24/2001</u>	<b>A-(B+D+E)</b>	<b>-€</b>	<b>202.366,99</b>
<u>FONDI RESIDUI ANNI PRECEDENTE ART. 36 L.R. 24/2001</u>		<b>-€</b>	<b>100.000,00</b>
<u>SALDO TOTALE FONDI RESIDUI ANNI PRECEDENTI E ANNO 2017 ART. 36 L.R. 24/2001</u>		<b>-€</b>	<b>302.366,99</b>