



**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

<b>Servizio - Processo</b>	<b>Modalità - Condizioni</b>	<b>Tempi – Prestazioni</b>
Convocazione e stipula contratto di locazione	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente il ricevimento della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione <b>entro 20 giorni</b> 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	<b>Entro 5 giorni</b> dalla firma del contratto
Aggiornamento annuale canone	A seguito di verifica annuale della ISEE	Comunicazione nuovo canone entro 01/10 dell'anno in corso. Applicazione nuovo canone al primo ottobre 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 ISEE aggiornata	Risposta alla comunicazione <b>entro 30 giorni</b> con aggiornamento canone
Ampliamento differito del nucleo familiare	A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario, con presentazione ISEE aggiornata e cambio residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta <b>entro 30 giorni</b> ed aggiornamento del canone
Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario	Risposta all'Assegnatario <b>entro 30 giorni</b> dalla richiesta con aggiornamento canone
Variazione composizione nucleo per uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario; presentazione documenti ISEE + stato famiglia aggiornati	Risposta all'Assegnatario <b>entro 30 giorni</b> 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 <b>entro 30 giorni</b> 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 <b>entro 30 giorni</b> dal ricevimento della richiesta
Cambio Alloggio	A seguito di domanda e posizione utile in graduatoria	Comunicazione di avvenuta ricezione lettera e di invio pratica al comune per l'istruttoria <b>entro 30 giorni</b>
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 <b>entro 30 giorni</b>

## SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI per interventi a carico di ACER\*

### 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 <b>entro 1 ora</b> dalla segnalazione telefonica al numero verde
Manutenzione Urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Intervento <b>entro 1 giorno</b> lavorativo dalla segnalazione telefonica al numero verde
Manutenzione Ordinaria programmabile	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Intervento <b>entro 10 giorni solari</b> dalla segnalazione telefonica al numero verde

\*(per conto dei Comuni proprietari)

## 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 <b>entro 15 giorni</b> 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 <b>entro 30 giorni</b>
Consegna chiavi locali o box	La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione	<b>Entro 5 giorni</b> 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](mailto:info@acerravenna.it) ; PEC: [acerravenna@legalmail.it](mailto:acerravenna@legalmail.it) Sito web: [www.acerravenna.it](http://www.acerravenna.it)

**UFFICIO CASA COMUNE DI RAVENNA**

Tel. 0544/210136 – 210119 e-mail: [ufficiocasaravenna@acerravenna.it](mailto:ufficiocasaravenna@acerravenna.it)

**UFFICIO CASA COMUNE DI CERVIA**

Viale Roma, 33 48015 Cervia - Tel. **0544.979339** e-mail: [ufficiocasacervia@acerravenna.it](mailto:ufficiocasacervia@acerravenna.it)

---

Orario ricevimento telefonico

Venerdì

9:00 – 13:00

---

**UFFICIO CASA COMPRESORIO FAENTINO**

Via S.Giovanni in Bosco n.1 c/o Ex-Salesiani 48018 Faenza

Tel. **0546.691522 / 0546.691541** e-mail: [ufficiocasafaenza@acerravenna.it](mailto:ufficiocasafaenza@acerravenna.it)

---

Orario ricevimento telefonico

Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì

11:30 – 13:30

Giovedì

15:00 – 17:00

---

**UFFICIO CASA COMPRESORIO LUGHESE E RUSSI**

Corso Garibaldi 62 48022 Lugo - Tel. **0545/ 38509 – 38338 – 38459**

e-mail: [casa@unione.labassaromagna.it](mailto:casa@unione.labassaromagna.it)

---

Orario ricevimento telefonico

Martedì

15:00 – 18:00

Mercoledì

8.00 – 13.00

---

Per ulteriori informazioni su orari e modalità di ricevimento consultare la pagina dedicata agli uffici casa sul sito di ACER: <http://www.acerravenna.it/ufficiocasa>

**NUMERO VERDE CALL CENTER RICHIESTE  
INTERVENTI DI MANUTENZIONE ED EMERGENZE**



**800-215.615**