



**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	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente il ricevimento della 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 dichiarazione 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 entro 30 giorni con aggiornamento canone
Ampliamento differito del nucleo familiare (dopo stabile convivenza di 4 anni)	A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario, con presentazione 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 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	Risposta entro 30 giorni dal ricevimento richiesta con comunicazioni relative a variazione ed aggiornamento canone
Cambio Alloggio	A seguito di domanda e posizione utile in graduatoria	Aggiornamento graduatoria con cadenza annuale 31 luglio
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 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 entro 1 ora 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 programmabile	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Intervento entro 10 giorni solari 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 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 ; PEC: acerravenna@legalmail.it Sito web: www.acerravenna.itLink per prenotazione appuntamenti on-line: <https://acerravenna.book2day.it/>**UFFICIO CASA COMUNE DI RAVENNA**Tel. 0544/210136 – 210119 - 210156 e-mail: ufficiocasaravenna@acerravenna.itOrario ricevimento telefonico / prenotazione appuntamenti

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì 08:30 – 10:30

Martedì, Giovedì 15:00 – 17:00

Apertura al pubblico

Martedì 8:30 – 11:00

Giovedì 15:00 – 17:00

UFFICIO CASA COMUNE DI CERVIAViale Roma, 33 48015 Cervia - Tel. 0544.979339 e-mail: ufficiocasacervia@acerravenna.itOrario ricevimento telefonico / prenotazione appuntamenti

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.itOrario ricevimento telefonico / prenotazione appuntamenti

Lunedì, Martedì, Mercoledì e Venerdì 11:30 – 13:30

Giovedì 15:00 – 17:00

UFFICIO CASA COMPRESORIO LUGHESE e COMUNE DI RUSSI

Via Rivali San Bartolomeo n. 5 48022 Lugo - Tel. 0545 - 299509/299338/209459

e-mail: casa@unione.labassaromagna.it

Ricevimento su appuntamento

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**