

Carta dei Servizi 2024

Edizione 5
Maggio 2024

A.C.E.R. RAVENNA



SOMMARIO

Chi siamo	pag. 2
Organi dell’Azienda Casa Emilia-Romagna per la Provincia di Ravenna	pag. 3
Carta dei Servizi e Guida ai servizi	pag. 4
Uffici	pag. 6
Informazione e Comunicazione	pag. 8
GUIDA AI SERVIZI	pag. 9
Procedimento di Assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP)	pag. 9
Procedimento di Decadenza dall’assegnazione di alloggio ERP	pag. 11
Firma del contratto di locazione	pag. 13
Consegna dell’Alloggio	pag. 14
Determinazione del canone di locazione	pag. 15
Presentazione della Dichiarazione annuale dei Redditi	pag. 16
Pagamento dei canoni di locazione	pag. 17
Morosità nei pagamenti dei Canoni di locazione e/o spese accessorie	pag. 19
Ampliamento del nucleo familiare	pag. 20
Ospitalità temporanea e coabitazione	pag. 22
Variazione della composizione del nucleo familiare per uscita componenti	pag. 23
Subentro nel contratto di locazione	pag. 24
Domanda di cambio alloggio	pag. 25
Disdetta	pag. 26
Condomini	pag. 27
Norme di buon vicinato: Regolamento d’uso degli alloggi	pag. 28
Mediazione sociale - Iniziative di prossimità	pag. 29
Manutenzione degli alloggi	Pag. 30
Locazione di unità immobiliari ad uso extra-abitativo: negozio, posto auto, garage	pag. 32
Rendicontazione annuale dei servizi	pag. 33

CHI SIAMO

L'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) della Provincia di Ravenna, istituita per trasformazione dell'Istituto Autonomo per le Case Popolari della Provincia (IACP) di Ravenna con la legge regionale 8 agosto 2001, n. 24, è un Ente Pubblico Economico dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale, organizzativa, patrimoniale e contabile e di un proprio Statuto.

La Provincia ed i Comuni sono i titolari dell'ACER. Essi esercitano la loro funzione di indirizzo e controllo in sede della Conferenza degli Enti.

L'Azienda costituisce lo strumento attraverso cui i Comuni, la Provincia e la Regione garantiscono la gestione unitaria del patrimonio di ERP (Edilizia Residenziale Pubblica) e l'esercizio delle proprie funzioni in materia di coordinamento ed attuazione di politiche abitative.

La legge regionale attribuisce all'ACER competenze nella fase di progettazione e realizzazione degli interventi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) a valle di un "Processo di Programmazione" predisposto dai Comuni e dalla Provincia.

Questi ultimi sono deputati a verificare il "fabbisogno" della comunità locale che trova difficoltà per vari motivi a reperire una sistemazione abitativa consona alle proprie esigenze e possibilità. La valutazione del fabbisogno, di quella che ormai è qualificabile come "Utenza debole", fa scaturire il "Processo di Programmazione" pluriennale mirato ad individuare la localizzazione degli interventi e le fonti finanziarie necessarie alla realizzazione degli stessi.

ORGANI DI INDIRIZZO E CONTROLLO DI ACER RAVENNA

CONFERENZA DEGLI ENTI

È composta dal Presidente della Provincia e dai Sindaci dei Comuni.

COMUNI DELLA PROVINCIA DI RAVENNA

I Comuni della provincia di Ravenna sono titolari di Acer, per una quota pari all'80%, in proporzione al numero dei loro abitanti

PROVINCIA DI RAVENNA

la Provincia di Ravenna è titolare di Acer per una quota pari al 20% del suo valore patrimoniale netto

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE ACER

Il Consiglio di Amministrazione di Acer è nominato dalla Conferenza degli Enti ed è formato da Presidente e altri due Consiglieri.

Il Consiglio dura in carica 5 anni.

COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI

Il Collegio è di tre componenti, di cui uno nominato dalla Regione, con funzioni di Presidente, e due nominati dalla Conferenza degli Enti. Il Collegio dura in carica 5 anni.

CARTA DEI SERVIZI E GUIDA AI SERVIZI

Con il presente documento, ACER Ravenna intende disciplinare le attività d'informazione e comunicazione rivolte a tutti i portatori di interesse ed in particolar modo a:

- ❖ utenti assegnatari degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica ed a quelli che intendono farne richiesta;
- ❖ Committenti (Comuni della Provincia di Ravenna, altri Soggetti Pubblici e privati) che usufruiscono dei servizi di ACER Ravenna.

ACER Ravenna ha inteso questo documento, oltre che come strumento di illustrazione delle tipologie di servizi svolti, anche come supporto, per i soggetti interessati, su come accedere agli stessi servizi.

Con la realizzazione della Carta dei servizi e Guida ai Servizi, in considerazione anche della normativa in vigore, ACER Ravenna, nella erogazione dei servizi al cliente, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA

Si garantisce la parità di trattamento a parità di condizioni, senza nessun tipo di discriminazione. Si adottano tutte le iniziative necessarie ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze delle persone più fragili.

IMPARZIALITA' E CONTINUITA'

I servizi sono erogati in osservanza ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità; ACER Ravenna si impegna a svolgere la propria attività in maniera continua e regolare con l'adozione delle misure necessarie a ridurre al minimo gli eventuali disagi per gli utenti/clienti per causa di forza maggiore.

PARTECIPAZIONE

Si assicura, a garanzia della corretta erogazione del servizio, l'accesso alle informazioni ed agli atti secondo le disposizioni di legge e regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/Clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini.

ACCOGLIENZA ED INFORMAZIONE

Nella convinzione che i servizi svolti abbiano un grande impatto sociale verso un cliente qualificabile come "utenza debole", ACER ha sviluppato idonea capacità nei processi di comunicazione per la corretta gestione dell'accoglienza e informazione del cliente/utente. Con la consapevolezza che questa capacità costituisce elemento significativo per la qualità del servizio, l'accesso alla struttura ed ai servizi è garantita nel rispetto delle condizioni economiche e sociali del cliente.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati sono soggetti a costante monitoraggio. Periodicamente viene effettuata una analisi del livello di soddisfazione su un campione dei clienti, allo scopo di verificare la qualità percepita dei servizi erogati.

Il presente documento viene distribuito nelle forme più opportune agli interessati, in sede di firma del contratto di locazione, in sede di visita presso l'Ufficio di Mediazione Sociale e/o presso l'Ufficio Casa dei Comuni, pubblicata nel Sito internet dell'Azienda **www.acerravenna.it**.

Ufficio Casa Ravenna

tel. 0544210156
ufficiocasaravenna@acerravenna.it

Ufficio Casa Cervia

tel. 0544979339
ufficiocasacervia@acerravenna.it

Ufficio Casa Unione Romagna Faentina

tel. 0546691522/0546691541
ufficiocasafaenza@acerravenna.it

Ufficio Casa Unione Bassa Romagna e Russi

tel. 0545299509
0545299338
0545299459
casa@unione.labassaromagna.it

Ufficio Utenza

(contratti, disdette,
variazioni, redditi)

tel. 0544210157
isecontratti@acerravenna.it

Mediazione Sociale

Ravenna - Romagna Faentina
tel. 0544210122
mediazione@acerravenna.it

Unione Bassa Romagna
tel. 0544210123

Morosità

(avvisi di mora e piani di rientro morosità)

tel. 0544210158
morosita@acerravenna.it

Bollettazione

(duplicati bollette, pagamenti, domiciliazioni)

tel. 0544210154
bollette@acerravenna.it

Rendicontazione

(spese servizi e rendicontazione condomini)

tel. 0544210159
spesecondomini@acerravenna.it

Ufficio

Patrimonio

tel. 0544210153
patrimonio@acerravenna.it

Manutenzione

(pratiche di manutenzione e informazioni NO guasti e interventi)

tel. 0544210155
manutenzione@acerravenna.it

Segnalazione
Guasti e Interventi
NUMERO VERDE
800 215 615

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE



ACER Ravenna riconosce, quali suoi obiettivi strategici ai fini di un servizio di qualità per l'Utente/Cliente ERP, una informazione corretta e tempestiva ed una efficace comunicazione.

C'è un preciso impegno dell'Azienda ad attuare e utilizzare tutti gli strumenti necessari e le risorse disponibili, ivi incluso l'utilizzo di un linguaggio comprensibile nel rispetto delle differenze tra gli utenti/Clienti, allo scopo di migliorare i processi informativi e comunicativi verso l'esterno.

La comunicazione potrà essere diretta - ad esempio con l'inserimento di messaggi e indicazioni nelle lettere di accompagnamento dei bollettini mensili, o con sms ai recapiti telefonici, o con messaggi via posta elettronica - oppure generale, con la pubblicazione di scadenze e disposizioni sul sito web aziendale, sulla stampa locale, o tramite altri mezzi di comunicazione.

ACER 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.it

Guida ai Servizi

PROCEDIMENTO DI ASSEGNAZIONE ALLOGGIO DI EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA (ERP)

Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune

(Legge regionale 8.8.2001 n°24 e mod. succ.)

Si può concorrere all'assegnazione di un alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) presentando domanda di partecipazione ai Comuni, titolari in materia di assegnazione, alle scadenze e nelle forme previste nei loro Regolamenti.

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni (URP), agli Uffici Casa dei Comuni.

Può concorrere al Bando per l'assegnazione di Case Popolari:

- ❖ il cittadino italiano;
- ❖ il cittadino di uno Stato aderente all'Unione Europea;
- ❖ il cittadino straniero titolare di permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo o regolarmente soggiornante in possesso di permesso di soggiorno almeno biennale e che eserciti una regolare attività di lavoro subordinato o di lavoro autonomo;
- ❖ il familiare di un cittadino dell'Unione Europea, non avente la cittadinanza di uno Stato membro, regolarmente soggiornante, di cui all'art. 19, del D.lgs. 6 febbraio 2007, n. 30;
- ❖ il titolare di protezione internazionale, di cui all'art. 2, del D.lgs. 19 novembre del 2007, n. 251 e successive modifiche (status di rifugiato e status di protezione sussidiaria).

I requisiti di base necessari per il richiedente sono:

- ❖ residenza anagrafica o attività lavorativa nel Comune a cui si presenta la domanda (i Regolamenti comunali di assegnazione determinano i tempi di possesso del requisito per poter presentare la domanda) e residenza anagrafica o attività lavorativa stabile ed esclusiva o principale nell'ambito territoriale regionale da almeno tre anni;
- ❖ non essere titolari di una quota superiore al 50 % di diritti di proprietà, usufrutto, o abitazione su un alloggio adeguato alle esigenze del nucleo familiare;
- ❖ non avere usufruito di precedenti assegnazioni di alloggi ERP a cui sia seguito il riscatto o l'acquisto ai sensi delle disposizioni di legge in materia di cessioni di alloggi ERP;
- ❖ reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite vigente al momento della scadenza dei termini di presentazione della domanda di assegnazione, calcolato in base all'ISEE (D.P.C.M. 5 dicembre 2013 n. 159 e successive modifiche e integrazioni).

Normativa regionale per i requisiti: https://www.acerravenna.it/normativa/regionale_104c27.html

Le domande per l'assegnazione vanno presentate secondo le modalità previste dai Regolamenti dei singoli Comuni (testi disponibili sul sito Acer).

Gli Uffici Casa incaricati dai Comuni proprietari degli alloggi verificheranno la presenza dei requisiti in capo al richiedente e, successivamente, verranno pubblicate le graduatorie sulla base dei criteri di attribuzione dei punteggi definiti dai **Regolamenti Comunali per l'Assegnazione**.

Normativa comunale per le condizioni di punteggio:

https://www.acerravenna.it/normativa/comunale_105c27.html

La graduatoria indica l'ordine con cui verranno assegnati gli alloggi disponibili.

Al seguente link è possibile trovare le graduatorie vigenti:

https://www.acerravenna.it/news_15c16.html

PROCEDIMENTO DI DECADENZA DALL'ASSEGNAZIONE DI ALLOGGIO ERP

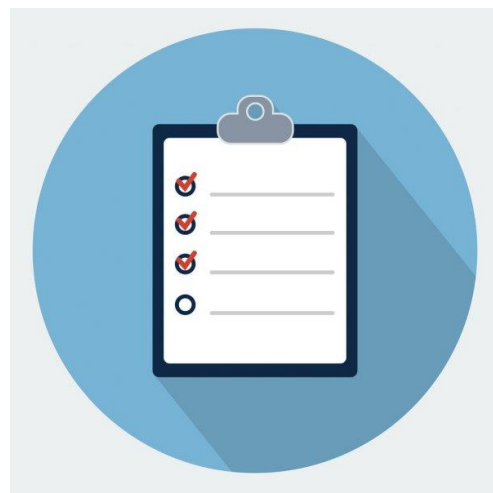
Ufficio Competente: UFFICIO CASA del Comune

(Legge regionale 8.8.2001 n°24 e mod. succ.)

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, su segnalazione da parte di ACER, nei confronti del nucleo assegnatario dell'alloggio di erp che nel corso del rapporto di locazione abbia perso i requisiti di legge per poter continuare ad usufruire di un alloggio di edilizia residenziale pubblica (Legge regionale 08.08.2001 n. 24, art. 30).

I casi principali sono i seguenti:

- ❖ Abbandono dell'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi;
- ❖ Sublocazione a terzi dell'alloggio assegnato, anche nel periodo di allontanamento autorizzato;
- ❖ Mutamento della destinazione d'uso dell'alloggio;
- ❖ Uso illecito o immorale dell'alloggio;
- ❖ Gravi contravvenzioni al Regolamento d'Uso degli alloggi (che include, a solo titolo di esempio, i comportamenti incivili);
- ❖ Gravi danni all'alloggio o alle parti comuni dell'edificio;
- ❖ Morosità superiore ai tre mesi, salva sanatoria tramite piano di recupero concordato;
- ❖ Perdita requisiti per l'assegnazione;
- ❖ Superamento limiti di reddito per la permanenza;
- ❖ Inadempimento alle richieste periodiche di aggiornamento della documentazione per accertamento reddito e requisiti permanenza (ISEE);
- ❖ Esecuzione di opere sulle parti comuni del fabbricato in cui è situato l'alloggio assegnato, o nell'area di pertinenza del fabbricato, senza il prescritto titolo autorizzativo;
- ❖ Possesso di fabbricati
- ❖ Abusi familiari, ecc.



Il procedimento viene attivato e condotto dal Comune competente, il quale dichiara la decadenza con apposito provvedimento.

Il Comune notifica direttamente all'assegnatario, e ad ACER per conoscenza, il provvedimento di decadenza dall'alloggio.

A seguito di tale provvedimento ACER ricalcola il canone di locazione e ad applica la maggiorazione del canone medesimo fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio.

L'emissione della bolletta maggiorata viene preventivamente segnalata all'assegnatario con apposita comunicazione.

FIRMA DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

Sulla base del provvedimento comunale di assegnazione dell'alloggio, il nuovo assegnatario viene convocato presso la Sede Acer e/o gli uffici casa territoriali di Faenza, Lugo e Cervia per la firma del contratto di locazione. È necessario portare con sé un documento di riconoscimento valido, con l'eventuale permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.



Il contratto di locazione degli alloggi ERP ha durata di tre anni (in caso di assegnazione definitiva) e, alla scadenza, è prorogato tacitamente per periodi di tre anni, fermo restando il possesso dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP.

Al momento della sottoscrizione del contratto l'assegnatario dovrà presentare la ricevuta di pagamento del deposito cauzionale richiesto pari a tre mensilità.

CONSEGNA DELL'ALLOGGIO

Nello stesso giorno della firma del contratto, viene concordata la data di consegna delle chiavi. La consegna delle chiavi autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio. Le chiavi vengono consegnate in sede di sopralluogo congiunto presso l'alloggio, presenti l'assegnatario e personale incaricato ACER. Il sopralluogo servirà anche a verificare la regolarità dell'alloggio per la sua abitabilità.

L'Assegnatario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'alloggio e portarvi la residenza anagrafica entro 30 giorni dalla consegna delle chiavi, trascorsi i quali, se vi è la mancata occupazione e senza giustificato motivo, il Comune dichiara la decadenza dall'assegnazione e la definitiva esclusione dalla graduatoria per le assegnazioni.

L'ACER emette la prima bolletta d'affitto in cui sono evidenziati:

- il canone del primo mese successivo e del mese in corso
- il 50% delle spese di registrazione del contratto e dell'imposta di bollo e delle spese contrattuali;
- l'importo relativo all'eventuale acconto delle spese condominiali.



DETERMINAZIONE DEL CANONE DI LOCAZIONE



Il canone di locazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato dai Comuni sulla base dei criteri stabiliti dalla Normativa Regionale in vigore.

La normativa della Regione Emilia Romagna, attualmente in essere, prevede formule di calcolo diverse, riferite alle fasce di reddito previste.

Il calcolo del canone tiene conto della capacità reddituale del nucleo assegnatario, valutata secondo la certificazione ISEE (D.P.C.M. 5 dicembre 2013 n. 159 e successive modifiche e integrazioni), e delle caratteristiche e dimensioni dell'alloggio.

Il canone di locazione è aggiornato (in aumento o in diminuzione) ogni anno con decorrenza 1° ottobre a seguito della formale richiesta di presentazione dei redditi emessa dall'ACER in indirizzo a tutti gli Assegnatari.

È obbligatorio, per tutti gli Assegnatari, documentare la certificazione ISEE riferita al periodo richiesto.

La mancata, incompleta o infedele dichiarazione, nonché la perdita dei requisiti per la permanenza in alloggio ERP, comportano la segnalazione del nominativo dell'assegnatario al Comune competente, per i provvedimenti conseguenti previsti dalla L.R. n. 24 8.8.2001 e mod. succ. ed integrazioni.

PRESENTAZIONE DELLA DICHIARAZIONE ANNUALE DEI REDDITI

L'accesso e la permanenza in alloggio di Edilizia Residenziale Pubblica rientrano nelle categorie delle prestazioni sociali e quindi **è obbligatorio per l'assegnatario certificare il reddito** di tutti i componenti del nucleo familiare mediante l'**attestazione ISEE** (D.P.C.M. 5 dicembre 2013 n. 159 e successive modifiche e integrazioni).



Ogni anno, a seguito di formale richiesta da parte di ACER, l'assegnatario deve certificare i redditi e il patrimonio di tutti i componenti del proprio nucleo familiare, tramite attestazione ISEE.

Tale adempimento permette di verificare la permanenza dei requisiti all'utilizzo dell'alloggio. La verifica permette, inoltre, la collocazione del nucleo in una delle fasce di appartenenza stabilite dalla normativa Regionale e il calcolo del relativo canone.

La elaborazione dei dati ISEE viene effettuata gratuitamente da qualsiasi Centro di Assistenza Fiscale, i quali a loro volta comunicano i suddetti dati all'INPS. Sarà compito di ACER provvedere a recuperare le informazioni necessarie dall'INPS, evitando all'utente di provvedere alla materiale consegna della certificazione presso i propri uffici.

Se entro il termine ultimo previsto, l'Assegnatario, senza giustificato motivo, non provvede alla certificazione dei redditi al Centro di Assistenza Fiscale, ACER comunica al Comune il nominativo dell'assegnatario inadempiente per i provvedimenti conseguenti.

PAGAMENTO DEI CANONI DI LOCAZIONE



Ogni mese viene inviato a domicilio dell'assegnatario il bollettino per il pagamento del canone di locazione; ad oggi la modalità di pagamento prevista è la piattaforma di pagamento PagoPA.

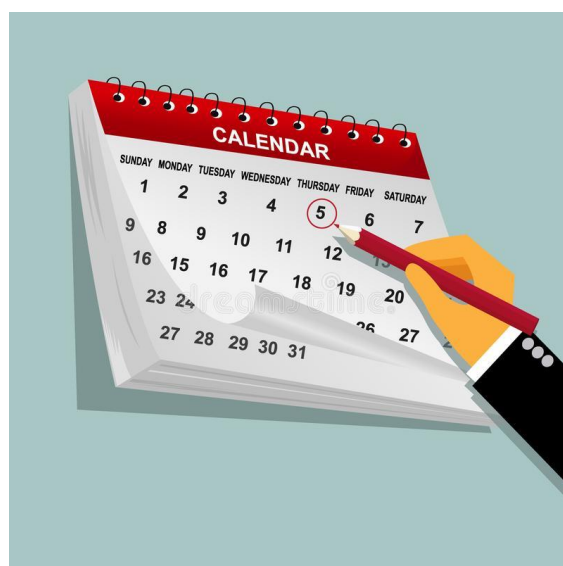
Le modalità di pagamento dell'avviso sono le seguenti:

- **OnLine**, sia da computer che da cellulare o tablet, attraverso l'home banking di banche, posta o altri prestatori di servizi di pagamento (es. Satispay), nelle aree identificate dai loghi PagoPA o CBILL. (occorrerà avere a portata di mano il bollettino che si intende pagare, per inserire il codice dell'avviso ed eventualmente il CBILL - oppure per inquadrare il QR-Code che carica automaticamente i dati relativi al pagamento);
- Recandosi fisicamente, con l'avviso di pagamento che si intende pagare:
 - Presso gli **sportelli di qualsiasi banca** (ognuna stabilisce la propria commissione);
 - Presso gli **Uffici Postali** (con commissione pari a un versamento in conto corrente postale);
 - Presso gli sportelli ATM (**Bancomat**) abilitati delle banche o della posta;
 - Presso **tabaccherie, ricevitorie** e **supermercati** aderenti al sistema dei punti vendita SISAL e Lottomatica (con commissione variabile a seconda del punto vendita).

Gli utenti possono, inoltre, scegliere la domiciliazione bancaria con addebito sul proprio C/C bancario, compilando l'autorizzazione all'addebito presente sul nostro sito, nella sezione <https://www.acerravenna.it/sportello-utente/pagare-il-canone-di-locazione>, scaricando e compilando il modulo da <https://servizi.acerravenna.it/separid> e consegnandolo in Banca.

Per poter scaricare il modulo è necessario conoscere il proprio **codice utente** (si trova in tutte le bollette e in tutte le comunicazioni che inviamo mensilmente a casa) e il proprio **codice fiscale**.

È importante fare attenzione alla **data di scadenza (di norma il giorno 5 del mese di riferimento)**, riportata sull'avviso di pagamento PagoPA, poiché il pagamento effettuato in ritardo comporta l'applicazione di una indennità di mora pari al tasso ufficiale di riferimento.



MOROSITA' NEL PAGAMENTO DEL CANONE DI LOCAZIONE E/O DELLE SPESE ACCESSORIE

L'Assegnatario è tenuto al pagamento, alle scadenze stabilite da ACER, dei canoni di locazione, spese accessorie, quote di autogestione e/o condominiali.

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, A.C.E.R. è tenuta ad inviare allo stesso, e per conoscenza al Comune ed eventualmente ai Servizi Sociali, **un avviso di mora**.



Ove l'utente non provveda a sanare la morosità ovvero non rispetti l'impegno al recupero della stessa, concordato con l'Ufficio, ACER è tenuta ad attivare le opportune **azioni per il recupero del credito**; si precisa che tutti i componenti il nucleo familiare sono responsabili in solido ai sensi della normativa vigente, per il pagamento del canone e delle spese accessorie.

Il mancato pagamento o il mancato rispetto dei piani di rientri concordati dà luogo all'avvio del procedimento di rilascio dell'alloggio (art. 32 L.R 24/2001).

AMPLIAMENTO DEL NUCLEO FAMILIARE



Si ha ampliamento del nucleo familiare quando nel contesto del nucleo dell'assegnatario si verificano eventi che comportano l'aumento del numero delle persone che vivono nell'alloggio ERP.

A) Ampliamento Naturale del Nucleo dell'Assegnatario

L'ampliamento naturale è legato ad eventi quali nascita figli e matrimonio. È previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento stabilito con provvedimento giudiziario.

B) Ampliamento Differito del Nucleo dell'Assegnatario.

L'ampliamento differito è invece legato ad eventi quali:

- convivenza stabile more uxorio da almeno 4 anni;
- presenza di persone anche non legate da vincoli di parentela o affinità, qualora la convivenza abbia carattere di stabilità e sia finalizzata alla reciproca assistenza morale e materiale, da almeno 4 anni.

Tale tipologia di ampliamento deve essere autorizzata dal Comune.

In questi casi, l'assegnatario deve presentare la comunicazione di inizio convivenza **entro un mese** da quando tale evento si verifichi.

Trascorsi quattro anni ed accertata da ACER e/o Comune la continuità, la stabilità e le finalità della convivenza, a richiesta dell'assegnatario e, ovviamente, in presenza dei requisiti di permanenza nell'alloggio, viene concesso l'ampliamento.

La convivenza comporta la **rideterminazione del canone di locazione** sulla base della nuova certificazione ISEE richiesta da ACER, **entro il mese successivo alla presentazione della documentazione e riferita a tutti i residenti nell'alloggio.**

Il modulo per la comunicazione di inizio convivenza può essere ritirato presso l'ufficio Gestione Immobiliare di ACER ovvero può essere scaricato dal nostro sito nella sezione: *Sportello Utente – "Come fare per"* (https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/comunicare-variazioni_59c13.html).

L'ampliamento del nucleo familiare comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

OSPITALITA' TEMPORANEA E COABITAZIONE

A) Ospitalità Temporanea

Gli assegnatari possono ospitare persone estranee al nucleo familiare per un **periodo massimo di gg. 30, variabile in funzione dei singoli regolamenti Comunali**, senza obbligo di comunicazione all'ACER.

Eventuali proroghe sono possibili in caso di giustificati e gravi motivi, ma in questo caso deve essere richiesta, l'autorizzazione al Comune, tramite ACER.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione.



B) Coabitazione

La coabitazione riguarda le persone non comprese nell'originario nucleo familiare dell'assegnatario che, a seguito di concessione della residenza anagrafica da parte del Comune, siano ospitate dall'assegnatario stesso **per un periodo non superiore ai due anni**. Anche in questo caso, eventuali proroghe per gravi e giustificati motivi debbono essere autorizzate.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata dall'Assegnatario entro 30 giorni dall'ottenimento della residenza dal Comune competente.

La coabitazione comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

La non osservanza delle disposizioni comporta l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione del nucleo ospitante.

NB. L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione (art.27, co.5 L.R. 24/2001 e mod. succ.)

Il modulo necessario per presentare la domanda di coabitazione può essere ritirato presso gli uffici di ACER e/o scaricabile dal nostro sito nella sezione: Sportello Utente – “Come fare per” https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/ospitare-o-coabitare_58c13.html

VARIAZIONE COMPOSIZIONE DEL NUCLEO FAMILIARE PER USCITA DEI COMPONENTI



Il nucleo familiare assegnatario può variare in seguito all' uscita/decesso di componenti del nucleo stesso.

In questo caso è necessario comunicare tempestivamente la notizia all'ufficio utenza di ACER o agli uffici casa, nonché la certificazione ISEE aggiornata alla nuova situazione familiare. ACER acquisirà direttamente dai Comuni le certificazioni relative (residenza - stato di famiglia - o morte).

La comunicazione in carta semplice e l'attestazione ISEE possono anche essere inviati ad ACER per posta elettronica, qualora l'assegnatario sia impossibilitato a presentarsi.

La variazione della composizione del nucleo comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base della certificazione ISEE di tutti i residenti nell'alloggio.

SUBENTRO NEL CONTRATTO DI LOCAZIONE

I componenti del nucleo assegnatario subentrano di diritto nel contratto di locazione in caso di **decesso** o di **abbandono dell'alloggio da parte dell'Assegnatario**.

Hanno diritto al subentro, inoltre, i componenti del nucleo assegnatario a seguito dell'ampliamento diretto o differito di cui ai paragrafi precedenti.

In caso di **scioglimento del matrimonio**, di cessazione degli effetti civili dello stesso, si provvede alla eventuale voltura del contratto di locazione, uniformandosi alla decisione, anche provvisoria, del tribunale.



I moduli per la richiesta del subentro per decesso, abbandono dell'alloggio, nonché la richiesta di voltura del contratto di locazione per separazione legale, possono essere ritirati presso ACER o scaricati dal nostro sito nella sezione: Sportello Utente – “Come fare per” https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/subentrare-nel-contratto-di-locazione_60c13.html

- **domanda di subentro**
- **domanda di voltura del contratto per decesso dell'assegnatario**
- **domanda di voltura del contratto per separazione legale dei coniugi, con presentazione documento di nuova residenza del coniuge uscente**

DOMANDA DI CAMBIO ALLOGGIO

La mobilità degli assegnatari ERP è regolata dall'art. 28 della L.R. 08.08.2001 n. 24 e disciplinata dai **“Regolamenti di mobilità” approvati dai Comuni della Provincia di Ravenna.**

Si può fare domanda di cambio dell'alloggio per:

- presenza nel nucleo di persone anziane o di portatori di handicap per i quali l'alloggio occupato non è più idoneo;
- standard abitativi non più adeguati alla composizione del nucleo familiare (sovraffollamento o sottoutilizzo);
- esigenze comprovate di avvicinamento al luogo di lavoro o di cura o di assistenza;
- altre ipotesi previste dai Regolamenti Comunali (disponibili sul sito ACER).



Il Comune può, inoltre, attivare la **mobilità d'ufficio** prevista dall'art. 28 della L.R. n. 24 dell'08.08.2001 per i motivi specificatamente individuati nei Regolamenti Comunali.

I requisiti per conseguire l'eventuale mobilità sono:

- essere in regola con il pagamento dei canoni di locazione, spese accessorie e/o condominiali;
- possedere i requisiti per la permanenza in alloggio ERP;
- non essere in assegnazione provvisoria.

Le domande per la richiesta di cambio vanno presentate secondo le modalità previste dai Regolamenti dei singoli Comuni (testi disponibili sul sito Acer).

Il modulo per presentare domanda di mobilità è presente sul sito di Acer al seguente indirizzo:

<https://www.acerravenna.it/sportello-utente/domanda-per-cambio-alloggio>

Periodicamente, la graduatoria degli aspiranti al cambio alloggio viene aggiornata dal Comune sulla base dell'attribuzione di un punteggio stabilito secondo i criteri del Regolamento Comunale.

Nel caso di concessione ed accettazione del cambio alloggio, l'ACER provvede a convocare l'assegnatario per la firma del contratto.

COMUNICAZIONE DISDETTA ALLOGGIO

La disdetta della locazione di alloggio deve essere comunicata dall'assegnatario all' ACER con un preavviso di almeno 3 mesi.

In caso di decesso dell'assegnatario la disdetta deve essere comunicata dagli eredi.

La comunicazione può avvenire in tramite il modulo disponibile presso gli uffici di ACER o scaricabile dal nostro sito nella sezione:

Sportello Utente – “Come fare per” link:

[https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/disdire-](https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/disdire-riconsegnare-un-alloggio_62c13.html)

[riconsegnare-un-alloggio_62c13.html](https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/disdire-riconsegnare-un-alloggio_62c13.html)

- **disdetta assegnatario**
- **disdetta eredi assegnatario**

Nel modulo utilizzato deve essere indicata la data in cui l'unità immobiliare (alloggio/ autorimessa/ negozio) sarà libera da persone e cose.

In alternativa al modulo l'Assegnatario o i suoi eredi possono utilizzare una lettera sottoscritta in cui si fa richiesta di disdetta.

Prima della consegna delle chiavi dell'alloggio ad un incaricato ACER, direttamente sul posto, è necessario che l'assegnatario uscente o gli eredi di quest'ultimo, provvedano alla disdetta delle utenze (gas/ luce/ telefono, ecc.).

L'alloggio dovrà essere sempre riconsegnato vuoto, imbiancato, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti.

L'assegnatario è tenuto al pagamento del canone di locazione e delle spese accessorie fino alla riconsegna della unità immobiliare.

Alla chiusura della rendicontazione annuale ACER provvederà all'eventuale rimborso del deposito cauzionale, dopo aver definito la posizione, a debito o a credito, in relazione a spese per servizi e/o di ripristino dell'immobile o all'esistenza di bollette e/o canoni di locazione insoluti.



CONDOMINI



L'ACER, in qualità di Azienda che gestisce per conto dei Comuni gli alloggi ERP, partecipa, per gli alloggi in locazione (sia con quote minoritarie che maggioritarie), a diversi condomini, la cui gestione è stata affidata ad amministratori esterni all'Azienda.

In sede di costituzione del condominio agli utenti in locazione viene inviata comunicazione scritta con l'indicazione del nome dell'Amministratore.

Manutenzione nei Condomini:

All'Amministratore di Condominio devono essere rivolte tutte le eventuali segnalazioni di guasti o anomalie riscontrate nelle parti comuni del fabbricato (ascensore, vano scale, coperto, facciate, centrale termica, ecc.).

Rimane invece competenza dell'Azienda la manutenzione da eseguire all'interno delle singole unità immobiliari in locazione.



Spese condominiali:

L'Amministratore di condominio richiede che i pagamenti delle spese condominiali di competenza degli assegnatari vengano effettuati a lui direttamente. Nel caso in cui gli assegnatari non provvedessero, è ACER che versa all'Amministratore tutte le spese con successivo recupero, mediante addebito sulla bolletta mensile.

L'Amministratore del condominio, in sede di Assemblea annuale, presenta un preventivo di spesa per l'anno successivo che dovrà essere approvato dall'Assemblea.

In sede di bilancio consuntivo, vengono individuati i costi a carico degli utenti e l'Amministratore predispone estratti conto individuali riportanti le singole voci di spesa, il totale degli acconti mensilmente versati nel periodo ed il relativo conguaglio, a debito o a credito.

Gli assegnatari in locazione hanno diritto di partecipazione all'Assemblea e di voto esclusivamente per quanto riguarda le spese di competenza (spese ordinarie).

NORME DI BUON VICINATO

REGOLAMENTO D'USO DEGLI ALLOGGI ERP

Le norme del Regolamento d'uso degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) sono state approvate con apposita Delibera da ciascun Comune e si applicano a tutti gli alloggi individuati dalla L.R. 24/2001.



Gli assegnatari ed occupanti degli alloggi ERP sono tenuti all'osservanza delle disposizioni contenute o richiamate nel contratto di locazione, di quelle previste nel Regolamento, inviato o consegnato alla firma del contratto di locazione a tutti gli Assegnatari e nei regolamenti riguardanti i fabbricati in regime di Condominio od Autogestione.

Qualora l'assegnatario o altro componente il nucleo familiare avente diritto o ospite o coabitante, violi in modo grave le norme del Regolamento, ACER provvederà, dopo la formale contestazione dell'addebito, a segnalare al Comune di residenza l'inosservanza delle disposizioni per i conseguenti provvedimenti che possono determinare anche l'avvio della procedura di decadenza dall'assegnazione e la risoluzione del contratto di locazione previste dagli artt. 30-31 della L.R. 24/2001 e successive modificazioni.

La copia del regolamento può essere ritirata presso l'ufficio di Mediazione Sociale oppure può essere scaricata dal sito di Acer Ravenna nella sezione normativa al link sotto indicato.

https://www.acerravenna.it/normativa/comunale_105c27.html

MEDIAZIONE SOCIALE – INIZIATIVE PROSSIMITA’

RECLAMI E SEGNALAZIONI



Nel perseguire un continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi ACER Ravenna si è dotata di una procedura di valutazione delle **segnalazioni** che il Cliente, **in forma scritta e non anonima**, ritiene di trasmettere all'Azienda.

Le segnalazioni che evidenziano un reale disservizio o una violazione alle caratteristiche prestazionali, riportate nella presente Guida ai Servizi, costituiscono Reclamo.

ACER si impegna a dare una **risposta all'interessato** nel più breve tempo possibile e, comunque, **non oltre trenta giorni (30gg.) lavorativi**, comunicando, per iscritto, le ragioni di un eventuale prolungamento delle tempistiche impiegate se l'intervento richiesto è di natura complessa.

I reclami possono essere presentati anche con l'assistenza dei Sindacati e sono indirizzati all'Ufficio di Mediazione Sociale. E' possibile formalizzare un reclamo mediante il sito internet www.acerravenna.it o inviando una e-mail a mediazione@acerravenna.it oppure a info@acerravenna.it.

MANUTENZIONE DEGLI ALLOGGI

A) Attività Manutentive e autorizzazioni per lavori da parte dell'assegnatario

L'assegnatario è tenuto ad eseguire tutte quelle ATTIVITA' MANUTENTIVE che gli competono ai sensi del Codice Civile e del Regolamento per la ripartizione degli oneri tra proprietà dell'immobile ed assegnatario, utili a conservare l'alloggio, le pertinenze e le parti comuni in buono stato d'uso.

Per quanto riguarda la **Manutenzione delle caldaie**, si tratta di un adempimento obbligatorio a carico dell'assegnatario, come disposto dalla normativa vigente.

È fatto divieto all'assegnatario di apportare modifiche agli impianti elettrici e meccanici.

L'assegnatario può chiedere l'autorizzazione all'esecuzione in proprio di alcuni lavori straordinari o alla installazione di alcuni accessori quali, ad esempio:

- inferriate
- apparecchi a sporgere (unità esterne condizionatori)
- condizionatori
- porte blindate
- tende parasole
- sostituzione pavimenti/ rivestimenti /sanitari/infissi
- antenne paraboliche/ satellitari
- altro



In tali casi l'installazione può essere effettuata solo dopo aver richiesto ed ottenuto nulla osta Acer.

Il nulla osta va richiesto all'ACER e, se riguardante parti comuni del fabbricato in presenza di Condominio, lo stesso nulla osta va comunicato da parte dell'Assegnatario all'Amministratore, per le necessarie autorizzazioni del Condominio. Le spese per l'esecuzione del lavoro sono a carico dell'assegnatario.

Per informazioni, gestione pratiche e per appuntamenti: 0544.210155

B) Guasti e Danneggiamenti

Gli **Interventi di manutenzione** devono essere richiesti telefonicamente al **numero unico CALL CENTER INTERVENTI**

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

800.215.615

Tali interventi sono classificati in funzione delle tipologie di guasto. Essi possono essere:

- ***Urgenti***
- ***Ordinari***
- ***Pronto intervento (interventi di estrema gravità)***

Richieste di **PRONTO INTERVENTO** per guasti di **estrema gravità**: l'Assegnatario può chiamare in qualsiasi orario al numero verde sopra indicato

L'estrema gravità fa riferimento, in particolare, a:

- sentori di gas incombusti o fumi combustivi;
- gravi allagamenti di qualsiasi natura, direttamente o indirettamente gravanti su altri alloggi;
- incendio;
- occlusione di fogne e/o fosse o colonne che determinino danni o disservizio;
- danni all'impianto elettrico sia singolo che comune al fabbricato o per interruzione dell'erogazione dell'elettricità;
- qualsiasi altro caso segnalato che pregiudichi l'immediata sicurezza degli assegnatari.

Questa tipologia di intervento sarà effettuata **entro 1 ora dal ricevimento della segnalazione al numero verde**.

C) Ripristino Alloggi Sfitti

Il ripristino degli alloggi sfitti, comporta un intervento tecnico sostanziale sull'alloggio, successivamente il suo rilascio da parte dell'Assegnatario.

L'intervento è mirato a rendere l'alloggio idoneo e funzionale per una sua successiva assegnazione ad un nuovo nucleo.

Il modulo per la riconsegna dell'alloggio è disponibile presso gli uffici di ACER o scaricabile dal nostro sito nella sezione: Sportello Utente – “Come fare per” oppure direttamente dal seguente link https://www.acerravenna.it/come-fare-per---/disdire-riconsegnare-un-alloggio_62c13.html

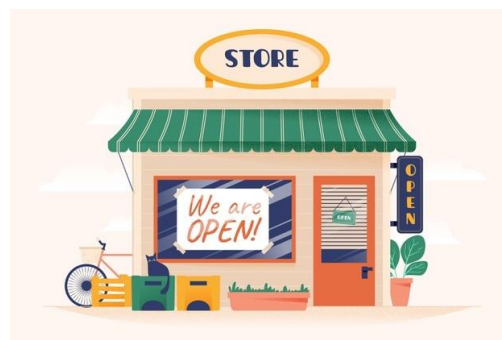
LOCAZIONE DI UNITA' IMMOBILIARI AD USO EXTRA ABITATIVO: NEGOZIO O POSTO AUTO

La richiesta di locazione di un negozio, di un garage o di un posto auto (esclusi dall'E.R.P.) deve essere inoltrata per posta ad Acer o presentata direttamente agli Sportelli, utilizzando il modulo e seguendo le istruzioni pubblicate sul nostro sito direttamente dalla schermata Home oppure tramite il seguente link:

https://www.acerravenna.it/locazioni-commerciali-negozi-uffici-garage_25c21.html

La domanda deve essere corredata da:

- fotocopia di un documento d'identità valido
- fotocopia del codice fiscale
- copia di ogni altro documento necessario a comprovare il possesso delle necessarie autorizzazioni per l'esercizio di attività commerciale, in caso di locazione di negozio.



L'istruttoria della pratica prevede l'analisi delle disponibilità degli immobili ad uso extrabitativo in relazione alla richiesta e l'analisi della proposta dell'aspirante.

In caso di accoglimento della richiesta si provvede alla firma del contratto tra le parti. Segue la normale gestione del rapporto di locazione con la emissione di MAV/Avvisi PagoPA per il pagamento da parte del locatario del corrispettivo definito.

Il rapporto contrattuale è regolato dalle norme del Codice Civile e dal Regolamento adottato da Acer Ravenna per le locazioni Extra ERP.

RENDICONTAZIONE ANNUALE DEI SERVIZI

La determinazione delle spese a carico degli utenti in locazione avviene, secondo quanto stabilito dal **“Regolamento per la ripartizione degli oneri fra Ente gestore ed assegnatari ERP”** approvato da tutti i Comuni della provincia (<https://www.acerravenna.it/statuto-e-regolamenti>)

Tale regolamento definisce, fra le differenti tipologie dei servizi soggetti a pagamento, quelli:

- a carico del Proprietario dell'alloggio (Comuni e/o ACER);
- a carico esclusivamente dell'Assegnatario dell'alloggio medesimo;
- a carico in quota parte del proprietario e dell'Assegnatario.

In particolare sono a carico dell'Assegnatario i seguenti servizi: riscaldamento, ascensore, pulizia scale e parti comuni, luce scale, acqua, manutenzione ordinaria delle parti comuni (sostituzione di lampade, pulizia di fognature, ripartizione di infissi, ecc.)

Restano a carico del Proprietario (Comune e/o ACER) le quote di manutenzione straordinaria.

La contabilizzazione da parte dell'ACER delle quote a carico degli utenti avviene attraverso una procedura denominata “Rendicontazione annuale spese servizi”. Ad ogni unità immobiliare gestita dall' ACER, sulla base dei costi sostenuti nell'anno precedente, vengono attribuite mensilmente quote di acconto (voce 5 della bolletta). Entro la fine dell'estate dell'anno successivo viene effettuata la rendicontazione annuale delle spese per servizi.

Viene redatto un **rendiconto individuale** per ogni utente che riporta quanto segue:

- i costi effettivamente sostenuti nell'anno precedente
- il totale degli acconti già versati nell'anno precedente
- il saldo a debito o a credito derivante dalla differenza dei due precedenti importi.

Qualora il saldo (fra gli acconti versati e le spese sostenute) sia a debito, l'importo risultante, verrà addebitato all'Assegnatario sulla bolletta canone alla voce 4 - Saldo spese servizi.

Qualora il saldo sia a credito, l'importo risultante sarà posto a compensazione sull'importo della/e bolletta/e successive.

Le eventuali spese individuali, riferite ad interventi di manutenzione ordinaria, verranno addebitate sulla bolletta del canone con voce NC (spese non a consuntivo).

