



ACER MODENA

via Cialdini, 5 - 41123 Modena

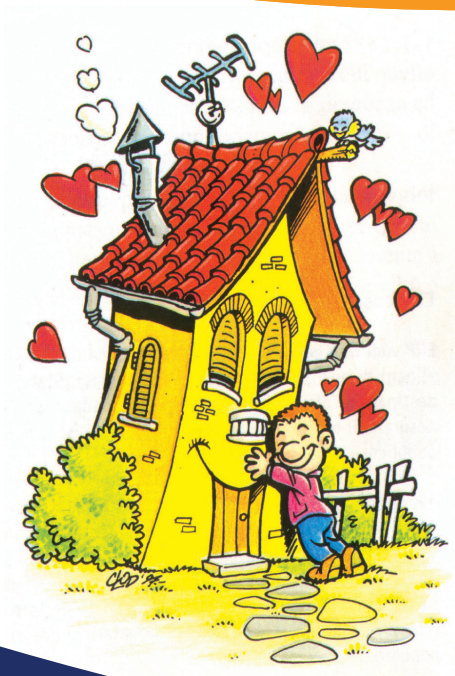
tel 059 891 011 - fax 059 891 891

[www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

giugno 2011

# Carta dei servizi





**TUTELIAMO L'AMBIENTE**  
Stampato su carta Revive  
Pure riciclata 100%.  
Questo prodotto è  
composto da fibre riciclate  
al 100% e viene fabbricato  
secondo le più rigide  
normative di rispetto  
dell'ambiente.

# Acer Modena al servizio degli enti locali

## Un'offerta di servizi completa per la gestione delle politiche abitative pubbliche

La carta dei servizi si rivolge agli inquilini/utenti degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, ai Committenti - i Comuni della Provincia di Modena e l'Amministrazione Provinciale - e altri Enti Pubblici, per illustrare i servizi forniti e gli impegni assunti nei contratti sottoscritti per la gestione del patrimonio immobiliare di terzi. Costituisce la premessa per la collaborazione reciproca degli attori coinvolti e per la cono-

scenza del funzionamento della struttura aziendale e delle esigenze degli uffici e degli utenti.

La presente Carta dei servizi sostituisce la precedente "Comunicazione al cliente" e contiene le indicazioni dei tempi massimi di risposta alle richieste presentate, ai sensi di quanto contenuto nell'art.7 dell'Accordo Quadro approvato in data 6 dicembre 2010 dalla Conferenza degli Enti.

## Presentazione dell'Azienda

ACER Modena rappresenta per i Comuni e la Provincia un supporto tecnico nel campo delle politiche abitative, secondo il riparto di loro competenza delineato nella legge di riassetto dell'intervento pubblico nel settore abitativo (Legge Regionale n.24 dell' 8 Agosto 2001). ACER Modena dispone di massima flessibilità ed espe-

rienza, derivanti dalla sua storia nell'organizzare e gestire una gamma di servizi fortemente diversificata e tale da poter essere adattata ad ogni realtà territoriale in funzione delle sue caratteristiche.

L'ente, costituito nel gennaio 1907 da un atto del Consiglio Comunale di Modena come IACP, è stato trasformato in ACER

(Azienda Casa dell'Emilia Romagna della provincia di Modena) con la L.R. 24 del 2001. ACER Modena è un ente pubblico economico, dotato di proprio statuto derivante dalla trasformazione e riorganizzazione dello IACP sulla base della Legge regionale 24/01.

ACER Modena esprime una carta dei valori che mette al centro dei propri obiettivi

la ricerca della soddisfazione dei committenti (Comuni, Provincia e altri Enti) e l'attenzione all'utente attraverso le migliori prestazioni in termini di competenza professionale, qualità e trasparenza delle prestazioni puntando a mantenere e accrescere la fiducia delle istituzioni ed enti che si avvalgono di ACER per svolgere proprie funzioni.

## Le caratteristiche dell'ente e i servizi offerti

ACER Modena è certificata in sistema di qualità ISO 9001 dal 2002.

Opera con bilancio certificato dal 2003; nel 2009 ha approvato il CODICE ETICO ai sensi della Legge 231/01.

Le attività che ACER svolge per gli Enti locali si possono classificare prevalentemente in due tipologie:

- Servizi gestionali residenziali di carattere tecnico-amministrativo riguardante le manutenzioni degli alloggi e dei fabbricati, i servizi patrimoniali di gestione immobiliare che comprendono la sottoscrizione dei contratti di locazione, la determinazione

dei canoni, l'emissione delle bollette e la riscossione dei canoni medesimi. Inoltre ACER svolge tutte le azioni per il recupero della morosità, che richiedono nel contempo un importante lavoro di carattere sociale attinente alla gestione dei rapporti con gli utenti, al supporto nelle gestioni condominiali, alla mediazione sociale, alla comunicazione con gli utenti (URP) e alla formazione degli inquilini sui regolamenti comunali per l'uso degli alloggi (diritti e doveri).

- Servizi di ingegneria di carattere tecnico riguardante l'attività di progettazione, affidamento lavori con gare pubbliche, direzione lavori, sicurezza nei cantieri, in-

novazioni energetiche per alloggi di nuova costruzione o per il recupero e la riqualificazione del patrimonio edilizio esistente.

- Il rapporto con l'utente

Dal momento in cui il Comune assegna l'alloggio di edilizia residenziale pubblica (ERP), Acer gestisce ogni aspetto contrattuale, economico e sociale, avviando un progetto di comunicazione, di accompagnamento all'abitare, dalla trattazione delle pratiche amministrative all'eventuale intervento in situazioni di difficoltà sociale, conflittualità e disagio.

Nel fornire servizi adeguati alle esigenze degli enti committenti, è inderogabile per Acer il rispetto di alcuni principi fondamentali quali:

**DISPONIBILITÀ ALL'ASCOLTO E CORTESIA** – atteggiamenti ai quali si ispira il personale nel rapporto con i terzi, nella consapevolezza che questi costituiscono un valore aggiunto, in particolare nei rapporti con gli utenti/clienti, per realizzare una migliore qualità del servizio.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** – che ven-

gono perseguite per un continuo miglioramento della qualità e dei costi del servizio.

**TRASPARENZA** – per assicurare una più chiara comunicazione verso gli Enti, i Committenti e gli inquilini/utenti.

**PARTECIPAZIONE** – garantendo l'informazione e l'accesso agli atti, secondo le disposizioni di legge e dei regolamenti, nonché la partecipazione degli utenti/clienti e delle Organizzazioni Sindacali degli Inquilini, si persegue l'obiettivo di dimostrare la legalità dell'erogazione del servizio.

**IMPARZIALITÀ** - applicando criteri di obiettività, imparzialità e di giustizia si vuole garantire la regolarità e continuità del servizio.

Gli inquilini ACER hanno diverse possibilità di contattare l'Azienda per formulare quesiti, inoltrare segnalazioni, suggerimenti o reclami:

- utilizzare lo sportello URP nella sede centrale e/o negli sportelli presso sedi territoriali (distrettuali) con presenza setti-

manale o quindicinale negli orari opportunamente diffusi, nei quali il personale offre un primo livello di informazione e/o indirizza verso le specifiche competenze

- inviare comunicazioni scritte personalizzate verso l'Azienda (individuali o di gruppo) anche tramite e-mail (strumento che sta diffondendosi anche nell'utenza E.R.P.); gli indirizzi principali sono reperibili sul sito web [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it) alla pagina "Contatti"
- utilizzare l'accesso telefonico diretto durante gli ordinari orari d'ufficio, o automatico negli orari di chiusura uffici indicando il nominativo di chi effettua la chiamata, il numero telefonico e il motivo della chiamata
- Utilizzare il numero telefonico 059 891820, anche attraverso l'uso della segreteria telefonica, per segnalare di problemi di manutenzione, il servizio è garantito anche nei giorni festivi
- I reclami per inadempienze di ACER rispetto ai servizi prestati devono essere recapitati in forma scritta; gli stessi vengono inseriti nelle procedure di controllo del

sistema Qualità

Le informazioni sull'attività di ACER e le comunicazioni agli inquilini vengono diffuse tramite:

- avvisi stampati sul retro della bolletta mensile
- a mezzo stampa su quotidiani locali
- con il notiziario trimestrale "Abitare Oggi"
- sul sito internet dell'azienda casa ACER Modena – [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)
- sulle pagine dedicate di Televideo sulla rete locale TRC – TELEMEDENA.

Di altre informazioni specifiche gli utenti possono disporre, negli orari di ricevimento al pubblico, tramite gli sportelli dedicati:

- Contratti
- Manutenzione
- Amministrazioni condominiali
- Legale
- Canone

Inoltre tramite il "libretto d'uso dell'alloggio", i "Regolamenti comunali di E.R.P." e il "Manuale dell'utente di E.R.P." che sono consegnati al momento della sottoscrizione del contratto di locazione e visibili sul sito dell'Azienda [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it).

## Informazioni utili

Centralino      Tel. 059/891011

Manutenzione con segreteria telefonica 24 ore su 24

Tel. 059/891820

Sito aziendale      [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

Mail aziendale      [acermo@aziendacasamo.it](mailto:acermo@aziendacasamo.it)

Mail uffici rintracciabili su      [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

ORARI Ufficio Relazioni Pubblico - Sede di Modena via Cialdini n.5

Lunedì 8.30 - 13.00

Giovedì 8.30 - 13.00 e 14.00 - 18.00

**PRESIDENZA - DIREZIONE**

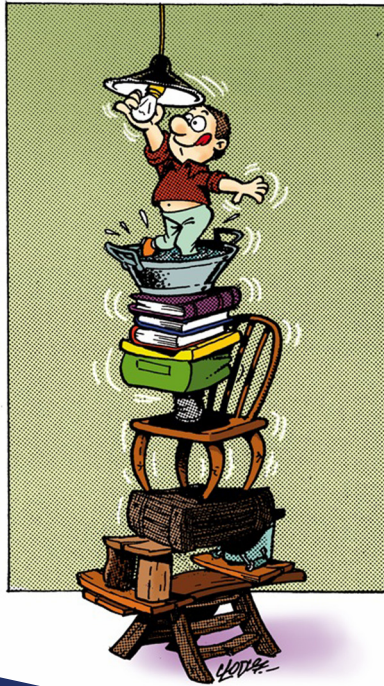
Riceve solo su appuntamento

**DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI**

Viene consegnata a tutti gli utenti al momento della stipula del contratto

E' pubblicata sul sito internet aziendale [www.aziendacasamo.it](http://www.aziendacasamo.it)

Viene distribuita allo sportello di front office qualora richiesta



# Carta dei servizi

## RAPPORTI CON L'UTENZA

Attività	Prestazioni	Caratteristiche
<b>Contratti di locazione Canoni</b>	Stipula, registrazione del contratto di locazione e consegna dell'alloggio	Entro 30 giorni dal ricevimento dell'atto di assegnazione e registrazione nei termini di legge
	Disdetta e riconsegna dell'alloggio all'ACER	Entro 30 giorni dalla data indicata sul modulo di disdetta
	Adeguamento canone su richiesta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare in caso decesso od omissione	Entro il mese successivo dalla data di richiesta
	Adeguamento canone su richiesta dell'assegnatario per variazioni di reddito ai sensi del protocollo anti crisi	Entro il mese successivo dalla decisione della commissione competente
	Su richiesta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare in caso di uscita di un componente	entro 1° luglio e 1° gennaio (come da normativa regionale)

## Uffici relazioni con il pubblico (URP)

<b>Luoghi ed orari degli URP e sportelli territoriali</b>	Modena via Cialdini 5	Lunedì dalle 8.30 alle 13 Giovedì dalle 8.30 alle 13 e dalle 14 alle 18
	Sassuolo via Rocca 6	Giovedì dalle 15 alle 18
	Carpi via Trento Trieste 2	Mercoledì dalle 9 alle 12
	Mirandola	Venerdì dalle 9.30 alle 13
	Pavullo	n.d.
	Vignola	Venerdì dalle 9 alle 12
	Castelfranco Emilia*	Martedì dalle 15 alle 18
	Nonantola*	Martedì dalle 9 alle 12

\* a settimane alterne

## Attività

<b>Procedimenti</b>	Volture	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
	Ospitalità, coabitazioni	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
	Ampliamenti nucleo familiare	Entro 30 giorni dalla data di richiesta
	Cambio alloggio su richiesta dell'assegnatario	Entro 90 giorni dalla approvazione della graduatoria dei cambi
	Mobilità per piani di ristrutturazione	Negli stessi termini previsti dal piano di ristrutturazione
	Subentro: volturazione contratto e aggiornamento conseguenti	Entro 60 giorni dal ricevimento della richiesta
	Consegna contratto volturato	Nello stesso giorno della firma del contratto
<b>Manutenzione</b>	Interventi di emergenza	Entro 3 ore
	Pronto intervento	Entro 3 giorni dalla richiesta dell'utente
	Intervento non urgente	Entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente
	Reclami	Risposta entro 30 giorni dal ricevimento

## Rapporti con i Comuni

<b>Canoni</b>	Verifica annuale delle condizioni di reddito degli assegnatari	Entro il 31 dicembre di ogni anno comunicazione al Comune degli esiti della verifica
	Determinazione, aggiornamento periodico e ricalcolo dei canoni di locazione erp	Entro il 31 ottobre di ogni anno comunicazione al Comune dell'elenco degli assegnatari che non hanno consegnato l'ISE-ISEE
<b>Contratti di locazione</b>	Recupero dell'alloggio a seguito disdetta	Entro 30 giorni dalla data indicata sul modulo di disdetta Entro 60 giorni in caso di rilascio dell'alloggio senza disdetta da parte dell'assegnatario per decesso, ricovero o altra motivazione
<b>Mobilità</b>	Mobilità d'ufficio	Presentazione delle proposte entro 30 giorni dalla data di richiesta del Comune

<b>Manutenzione</b>	Rimessa in disponibilità dell'alloggio	Entro 30 giorni dal ritiro delle chiavi per interventi di ripristino Entro 75 giorni dal ritiro delle chiavi per opere di manutenzione ordinaria Entro 105 giorni dal ritiro delle chiavi per opere di manutenzione straordinaria I giorni si intendono di calendario
	Straordinaria	Secondo i tempi previsti dai piani approvati dal Comune
<b>Recupero crediti</b>	Verifica condizioni reddituali	Entro 30 giorni per morosità accertata
	Verifica piani di rateizzazione	Entro 30 giorni dalla data del versamento della prima rata
<b>Decadenze</b>	Istruttoria e segnalazione al Comune	Ogni tre mesi
	Esecuzione dei provvedimenti	Nei termini previsti dal Comune

I Comuni hanno la possibilità di visualizzare innumerevoli dati relativi al loro patrimonio e agli utenti ERP utilizzando, sul sito web aziendale, l'applicazione INFO-CASA alla quale possono accedere tramite account dedicati.

I Comuni verificano l'attività di ACER sulla base degli accordi contenuti nei Contratti di Servizio.

Di seguito si riportano alcuni approfondimenti dei procedimenti seguiti nella gestione dei servizi.



# I servizi gestionali-residenziali

## I SERVIZI DESTINATI ALLE PERSONE

ACER organizza e fornisce una serie di servizi volti al soddisfacimento delle esigenze abitative degli utenti dell'edilizia residenziale pubblica.

### Scelta dell'alloggio

A seguito della convocazione emessa dal Comune ACER guida il neo assegnatario nella scelta dell'alloggio consentendone la visita prima dell'assegnazione.

### Contratto e canone di locazione

ACER calcola il canone dovuto sulla base delle caratteristiche dell'alloggio scelto e delle informazioni anagrafiche e di reddito rilevate dalla domanda di assegnazione e dall'ultima verifica. Si predispose quindi il contratto per la sottoscrizione, che ha durata triennale, definendo il versamento del deposito cauzionale e quello relativo all'assicurazione per la responsabilità civile. ACER cura anche gli adempimenti di rito quali imposta di registro e comunicazione all'autorità di Pubblica Sicurezza. ACER provvede inoltre al rinnovo del contratto alla scadenza se non viene diversamente

disposto.

### Riscossione degli affitti

Gli affitti vengono riscossi con l'emissione di fatture mensili, spedite agli utenti, sulle quali è evidenziata la scadenza per il pagamento che può avvenire:

- presso gli sportelli di qualsiasi banca o ufficio postale tramite bollettino MAV allegato alla fattura
- con procedura RID dando l'incarico di addebito continuativo alla propria banca.

### Disdetta dell'alloggio

Quando l'assegnatario o gli eredi rinunciano all'alloggio, devono darne disdetta almeno 90 giorni prima indicando la data di rilascio dell'alloggio avendo cura di avere chiuso i contratti di fornitura di acqua, energia elettrica e gas e di essere in regola con le spese condominiali; l'alloggio viene ripreso in consegna con l'ispezione di un incaricato per rilevare le condizioni in cui viene restituito ed eventuali danni da addebitare. Viene quindi accettata la disdetta e rimborsato entro i successivi tre mesi il deposito cauzionale, al netto di eventuali danni, anticipi condominiali o altri costi di

competenza.

### **Altri servizi per gli assegnatari**

Gli utenti possono su loro richiesta, nel rispetto dei regolamenti comunali:

- cambiare alloggio per motivi di salute o di avvicinamento a familiari per assistenza;
- ottenere l'ingresso di altre persone nell'alloggio in pianta stabile (ampliamento) o per un periodo (ospitalità);
- ottenere il subentro nell'instestazione a seguito di uscita o decesso dell'assegnatario
- ottenere l'assegnazione di un'autorimesse, quando esiste, indipendente dall'alloggio
- fruire della riduzione del canone in conseguenza di un calo di reddito anche prossimo alla revisione annuale.

Le richieste presentate agli uffici vengono vagliate e graduate da commissioni composte dai rappresentanti dei Comuni e delle associazioni sindacali degli utenti

Le commissioni esaminano anche i casi di sotto utilizzo degli alloggi rispetto alle dimensioni della famiglia o per risolvere casi di difficili convivenze.

### **L'anagrafe degli utenti e la rilevazione dei redditi**

Tutti gli anni ACER aggiorna le situazioni

anagrafiche e di reddito delle famiglie che abitano gli alloggi di edilizia residenziale pubblica attraverso l'analisi delle dichiarazioni ISE ed ISEE che devono essere presentate entro settembre e con la collaborazione degli uffici anagrafici dei Comuni; le dichiarazioni ISE – ISEE possono essere compilate senza spese presso i centri CAAF presenti sul territorio convenzionati con ACER oppure presso i Comuni che forniscono questo servizio. La mancata presentazione della dichiarazione fiscale determina un aumento del canone di locazione applicato.

Questa complessa operazione consente di mantenere il canone al livello effettivamente dovuto in base ai provvedimenti regionali e quindi di mantenere le entrate che da esso derivano al livello ottimale. Oltre a questo risultato fondamentale, il controllo anagrafico aiuta ad individuare i casi che possono rendere necessari provvedimenti di revoca delle assegnazioni che i Comuni adottano quando vengono meno condizioni di reddito e patrimoniali fissate dalla regione.

### **Contenimento della morosità**

ACER persegue chi non paga puntualmente l'affitto o le altre quote dovute (ad esem-

pio per le spese condominiali) ricorrendo a tutte le procedure previste dalla legge. Le procedure attuate consistono, previa verifica con i Servizi Sociali e gli uffici Casa comunali, in intimazione al pagamento e costituzione in mora dopo almeno 3 bolle di affitto non pagate e/o qualora si superino 500 €.

Da parte di ACER, resta ferma la disponibilità a concordare e gestire piani di rateizzazione del debito cumulato.

L'azienda, in determinati casi, può intraprendere anche azioni legali per il rilascio di immobile e/o il recupero crediti o fare una segnalazione al Comune per l'avvio del procedimento di decadenza.

### **Autogestioni e condomini**

Nello spirito della legge regionale, ACER favorisce la partecipazione responsabile degli inquilini alla gestione del patrimonio pubblico, poiché la considera uno strumento essenziale per migliorare la qualità della convivenza negli stabili di erp. Si tratta inoltre di un modo assai valido per confrontarsi con la realtà quotidiana e gli aspet-

ti pratici della vita e dell'amministrazione condominiale. Questa partecipazione trova così forma nella "autogestione", regolata secondo i dettami della legge regionale e dei regolamenti comunali. Con definizione sintetica, si tratta di una forma particolare di amministrazione del condominio prevista dal codice civile.

Nella realtà modenese si va dal minimo livello del referente locale a ruoli più evoluti di responsabile di fabbricato e quindi di presidente di autogestione. E' sempre stata ricercata e favorita la stabilità della figura presente: il personale interno può così dare loro una maggiore preparazione che diventa fondamento di autorevolezza e produce un significativo ritorno sotto forma di contributo alla qualità della convivenza. Quasi sempre l'impegno è volontario e non retribuito

ACER fornisce anche un servizio di gestione condominiale diretta nei fabbricati interamente pubblici, a richiesta, e la consulenza fiscale nonché per la redazione dei bilanci, alle autogestioni.



## La manutenzione programmata per il patrimonio pubblico

L'attività manutentiva e di pronto intervento rivestono un aspetto particolare del settore tecnico di ACER in quanto si esplica sul patrimonio abitato e pertanto ha un riflesso immediato e dinamico con gli assegnatari degli alloggi i quali sono tenuti a svolgere una parte attiva e responsabile per il buon mantenimento degli immobili pubblici a loro assegnati.

Avendo ben presente tale finalità, l'attività dell'Area Manutenzione, oltre che dedicata alla riparazione e manutenzione dei componenti edilizi, è in gran parte rivolta all'ascolto ed alla interpretazione delle problematiche esposte sia dagli assegnatari che dai Comuni. Sia verso i Comuni che nei confronti degli utenti è imponente l'azione di spiegazione e di suggerimento delle azioni che i residenti sono tenuti a compiere al fine di facilitare e rendere sostenibile l'intervento manutentivo vero e proprio.

Il venir meno sempre più della cultura della riparazione e manutenzione costante degli oggetti di uso comune, come sono i com-

ponenti edilizi dell'alloggio (maniglie, serramenti, interruttori, caldaia, ecc.) determina una difficoltà di comunicazione tra operatori tecnici ACER e inquilini. Un altro sforzo notevole è rivolto alla spiegazione ed all'azione costante di controllo nell'attuazione dei Regolamenti che disciplinano i rispettivi compiti ed oneri tra proprietà e inquilini. Gli assegnatari sono tenuti alla esecuzione della manutenzione ordinaria dell'alloggio e dei suoi componenti ed, in quota millesimale, delle parti comuni dell'edificio secondo quanto previsto dal regolamento comunale per la ripartizione degli oneri.

L'attività manutentiva sui singoli alloggi si mantiene a livelli di notevole entità pur con l'aggravio di una complessità normativa in materia edilizia, impiantistica e sul risparmio energetico sempre più esigente.

L'evoluzione della conformazione della popolazione rende necessario l'adeguamento funzionale degli alloggi e degli edifici a persone anziane, spesso con ridotte funzionalità motorie e con problemi di solitudine,

con la difficoltà di dover agire puntualmente su di un patrimonio edilizio esistente, non progettato originariamente con tali spazi e servizi. L'esigenza di elevare quindi lo standard edilizio del patrimonio ha visto aumentare in modo consistente gli interventi di rinnovamento integrale di molti alloggi ed un massiccio investimento in opere di manutenzione straordinaria richiedendo un'attività di analisi e pianificazione da attuare con i Comuni committenti. Interventi così fatti innescano a cascata la necessità di aggiornare ed asseverare alle normative attuali gli impianti, il catasto, le strutture.

### **Intervento urgente**

In caso di rotture di tubi, impianti del gas, ecc.. che determinano la non fruibilità dei locali dell'abitazione è necessario chiamare ACER al numero 059/891820 (attivo con segreteria telefonica anche il sabato e la domenica). Se le perdite di acqua sono ampie o si rilevano perdite di gas e vi sono pericoli immediati occorre invece chiamare immediatamente il 115 (Vigili del Fuoco).

La manutenzione nei condomini  
Un altro aspetto importante dell'attività manutentiva riguarda i condomini, ed in particolare modo quelli a proprietà mista pubblica e privata, dove le diverse esigenze e disponibilità di risorse rendono faticosa la pianificazione e l'attuazione degli interventi, sia ordinari che straordinari, essendo richiesta preventivamente l'approvazione degli interventi dall'assemblea condominiale.

### **Pronto intervento**

Si rompe una tubatura, c'è una infiltrazione, una perdita dal tetto: sono i più comuni esempi degli inconvenienti che succedono e che è indispensabile eliminare al più presto per evitare maggiori danni al patrimonio e per limitare il disagio dell'utente. ACER raccoglie le segnalazioni di emergenze, anche ad uffici chiusi, attraverso il numero telefonico munito di segreteria che viene ascoltata dal tecnico incaricato (059/891820) e provvede a fare gli ordini di incarico per la soluzione del problema segnalato.

### **La manutenzione ordinaria**

La manutenzione ordinaria comprende tutti gli interventi destinati alla eliminazione di anomalie edilizie e/o impiantistiche, essenziali per la corretta funzionalità del complesso edilizio.

I tecnici compiono sopralluoghi e verifiche negli alloggi insieme alla ditta incaricata dei lavori intrecciando accordi con utenti e con i privati eventualmente interessati. Normalmente vengono coinvolti i responsabili dell'autogestione e dei fabbricati. Tutti gli interventi vengono classificati e registrati all'interno del sistema informativo di ACER.

### **Ripristino degli alloggi di risulta**

Ogni qualvolta viene comunicata la disdetta e l'abbandono dell'alloggio da parte dell'utente, si procede a un controllo completo per quel che riguarda pavimenti infissi sanitari, impianti tecnologici e vengono stimati i lavori da effettuare per riportare l'alloggio alle migliori condizioni di utilizzo secondo gli standard concordati con l'Ente proprietario.

Gli eventuali danni arrecati per incuria o dolo vengono addebitati all'utente trasferito o ai suoi eredi; se necessario gli impianti vengono adeguati alle normative attuali.

### **Ripristino e nuova assegnazione**

Il ripristino dell'alloggio viene eseguito con riferimento a uno standard qualitativo medio concordato con il Comune di appartenenza che assicura comunque gli adeguamenti normativi. La disponibilità dell'alloggio viene quindi comunicata al Comune competente per la nuova assegnazione.

# Servizi di ingegneria

## **Progettazione e realizzazione di nuovi interventi edili**

ACER gestisce per conto di altri enti pubblici e dei Comuni, il ciclo edificatorio completo: dalla progettazione concordata per la scelta delle tipologie, alla realizzazione chiavi in mano dell'edilizia residenziale e delle opere pubbliche in generale. Ha funzioni di centrale di committenza ai sensi della legge regionale 24/01 e dello statuto; il campo d'azione comprende:

- progettazione di massima, definitiva ed esecutiva di edilizia residenziale e pubblica
- gestione dell'appalto dal bando all'aggiudicazione e la conduzione dei lavori
- validazione dei progetti esecutivi in ambito di sistema di qualità certificato iso 9001,
- certificazione energetica
- il collaudo di opere pubbliche
- la consegna dell'opera con la redazione

del piano di manutenzione e del libretto d'uso e manutenzione

- gestione amministrativa catastale
- il recupero edilizio dal comparto urbanistico sino al singolo edificio
- adeguamenti impiantistici con riconversione e riqualificazioni tecnologiche.

## **Il recupero edilizio storico e architettonico**

ACER ha raggiunto un importante livello di qualificazione nel campo del recupero di edifici di valore storico e/o architettonico ubicati anche in zone di pregio fra le quali spiccano i centri storici. I Comuni e gli Enti orientati sul loro territorio al recupero dell'esistente più che alla edificazione ex-novo possono così disporre anche di questa esperienza nel gestire il risanamento del proprio patrimonio degradatosi nel corso degli anni.

## Carta dei valori

Siamo l'Azienda che nel campo delle politiche abitative fornisce servizi a Comuni, famiglie e cittadini. Nati nel 1907, rappresentiamo l'evoluzione di oltre 100 anni di lavoro ed esperienza, che ci portano a essere strumento qualificato di gestione dell'edilizia residenziale pubblica. Analizziamo, progettiamo e sviluppiamo soluzioni anche innovative, adeguate alla realtà sociale, economica ed abitativa in cui operiamo. In questo lavoro siamo disponibili alle specifiche richieste di Comuni ed

utenti. Gli obiettivi a cui tendiamo, anche a beneficio dell'utenza, sono: rispondere sempre più adeguatamente alle esigenze della committenza, creando procedure efficienti per il raggiungimento di una sempre maggiore efficacia, operare nella trasparenza e semplicità delle procedure, dimostrare la nostra affidabilità in modo chiaramente riscontrabile. Questo crediamo sia il fondamento dell'attività che svolgiamo, la quale si perfeziona con la motivata partecipazione di tutti noi.