



# ACER

Azienda Casa Emilia-Romagna  
Provincia di Rimini



## Standard di erogazione dei Servizi

### SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali		
Servizio	Modalità	Tempi
Convocazione e stipula contratto di locazione abitazione a canone sociale ed agevolato	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER ad avvenuta ricezione della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto <b>entro 10 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 10 giorni</b> dalla firma del contratto di locazione
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sulla ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con preavviso al mese precedente.
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio - affidamento)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata	Adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile convivenza con parenti e conviventi.	A seguito di richiesta scritta dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e cambio residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.

## SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

<b>Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali</b>		
<b>Servizio</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tempi</b>
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario e presentazione documenta ISE-ISEE e stato famiglia aggiornato	Risposta alla richiesta <b>entro 60 giorni</b> ed adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.
<b>(*)</b> Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario	Risposta all'Assegnatario <b>entro 60 giorni</b> dalla richiesta con adeguamento canone dal mese successivo dalla data di richiesta
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso assegnatario o separazione legale.	A seguito di richiesta scritta del componente del nucleo aspirante intestatario contratto, previa verifica dello stato di famiglia o presenza omologa tribunale per separazione	Risposta <b>entro 60 giorni</b> dalla data di verifica dei documenti a corredo della richiesta. Adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta
<b>(*)</b> Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario.	Aggiornamento periodico (secondo le disponibilità del Comune) della graduatoria "cambio alloggio"
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario e consegna chiavi.	Cessazione applicazione canone dal mese successivo della consegna chiavi con alloggio libero.

**(\*) Il requisito è soggetto a diversa applicazione in funzione dei regolamenti Comunali**

## SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

<b>Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni</b>		
<b>Servizio</b>	<b>Modalità</b>	<b>Tempi</b>
Manutenzione Urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento <b>entro 1 giorno</b> lavorativo dalla segnalazione telefonica
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento <b>entro 10 giorni</b> lavorativi dalla segnalazione telefonica
Recupero alloggi vuoti	A seguito di rilascio o abbandono alloggio	Disponibilità per riassegnazione <b>entro 120 giorni max.</b> (salvo diversa indicazione del Comune)

## RECLAMI

Gestione Reclami	I reclami possono essere presentati per inosservanza da parte di ACER dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento.	<b>Entro 30 giorni</b> dal ricevimento del reclamo tramite lettera
------------------	---	--

## INDIRIZZI - NUMERI UTILI

### **A.C.E.R. RIMINI**

Via Ermete Novelli, 13 47923 RIMINI

Centralino tel: **0541.773555** - Fax **0541.773592**

Sito web: **<http://www.acerimini.it>**

e-mail: **[info@acerimini.it](mailto:info@acerimini.it)**

e-mail certificata: **[acer@pec.acerimini.it](mailto:acer@pec.acerimini.it)**

#### ***Sede di RIMINI***

Via Ermete Novelli, 13 - 47923 RIMINI - Tel: 0541.773555

#### **Ufficio Utenza e Affari generali; Ufficio Manutenzione; Ufficio Nuove Costruzioni**

***Orario ricevimento  
pubblico***

Lunedì e Mercoledì	09:00 – 13:00
Giovedì	15:00 – 17:00

#### ***Sede di RIMINI***

Via di Mezzo, 39 - 47923 RIMINI - Tel: 0541.773555

#### **Ufficio Condomini ed Emergenze Abitative**

***Orario ricevimento  
pubblico***

Lunedì e Mercoledì	09:00 – 13:00
Giovedì	15:00 – 17:00

#### ***Sede distaccata di NOVAFELTRIA***

Piazzale I° Maggio 14, 47863 Novafeltria (RN) Tel: 0541.773555

#### **Servizi Utenza**

***Orario ricevimento  
pubblico***

2 Martedì al mese	14:30 – 17:00
-------------------	---------------