



# Standard di erogazione dei Servizi

## SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

| <b>Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali</b>                            |                                                                                                                                  |                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Servizio</b>                                                                             | <b>Modalità</b>                                                                                                                  | <b>Tempi</b>                                                                                                                  |
| 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 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 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 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 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.                          |
| (*) 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 |
| (*) 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 al massimo 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**

**Sede di RIMINI** Via Ermete Novelli, 13 47923 RIMINI **Tel: 0541.773555**

|                             |                    |               |
|-----------------------------|--------------------|---------------|
| 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 Emergenze Abitative**

|                             |                    |               |
|-----------------------------|--------------------|---------------|
| Orario ricevimento pubblico | Lunedì e Mercoledì | 09:00 – 13:00 |
|                             | Giovedì            | 15:00 – 17:00 |

**Indirizzo di posta elettronica: *info@acerimini.it***

**PEC: *acer@pec.acerimini.it***

**Sito web: *www.acerimini.it***