



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 alloggio ERP con consegna chiavi	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER ad avvenuta disponibilità alloggio e ricezione della determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto e consegna chiavi, entro 10 giorni dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune (in caso di alloggio già disponibile per la consegna).
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 entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio	Modalità	Tempi
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 entro 60 giorni ed adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta.
(*) Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario	Risposta all'Assegnatario entro 60 giorni 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 entro 60 giorni 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

Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio	Modalità	Tempi
Manutenzione Urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione telefonica
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 15 giorni dalla segnalazione telefonica
Recupero alloggi vuoti	A seguito di rilascio o abbandono alloggio	Disponibilità per riassegnazione entro 120 giorni max. (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.	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite lettera o mail
------------------	---	---

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

Indirizzo di posta elettronica info@acerimini.it

PEC: acer@pec.acerimini.it

Sito web: www.acerimini.it