

PROT. N° 2481 DEL 04/07/2022



## *Carta e guida ai servizi*



## 1. INTRODUZIONE

Con la Carta e guida ai Servizi **ACER Rimini** intende disciplinare formalmente il processo di comunicazione, informazione e trasparenza della propria azione amministrativa verso i propri clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica.

La Carta e guida ai Servizi riporta i principi fondamentali cui **ACER Rimini** si ispira, descrivendo i servizi forniti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

### 1.1 Indice dei Contenuti

La presente Carta e guida ai Servizi dell'Azienda è suddivisa in quattro parti:

- ❖ Mission di **ACER Rimini**
- ❖ Erogazione dei servizi ed attività: principi fondamentali
- ❖ Informazioni sui servizi erogati e guida per l'accessibilità agli stessi
- ❖ Meccanismi di tutela dei clienti

Il presente documento:

- ❖ È consegnato a tutti i clienti al momento della stipula del contratto d'affitto;
- ❖ Viene distribuito a chi lo richiede, dall'Ufficio Utenza – Affari Generali dell'Azienda
- ❖ È pubblicato sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it) (sezione Amministrazione Trasparente – Servizi erogati)

## 2. MISSION DI ACER RIMINI

L'**ACER Rimini** è un Ente Pubblico economico che opera nel settore dei servizi relativi alla casa. E' stata costituita nel 2001, secondo quanto stabilito dalla Legge Regionale n. 24/2001 ed ha come ambito territoriale la provincia di Rimini.

L'azienda afferma nei principi descritti nel prospetto che segue, la propria mission aziendale. Il prospetto infatti evidenzia gli obiettivi strategici rinvenibili nei documenti istituzionali dell'azienda e le conseguenti azioni adottate per il raggiungimento degli stessi.



**Garantire una efficiente gestione del patrimonio immobiliare di proprietà dei Comuni e di terzi**

- ❖ **Manutenzione alloggi**
- ❖ **Gestione dei servizi di bollettazione e riscossione dei canoni**
- ❖ **Servizi di amministrazione condominiale e consulenza alle autogestioni**

**Assicurare la disponibilità di alloggi adeguati, coerentemente con le politiche abitative attuate dai Comuni e dalla Provincia.**

- ❖ **Progettazione ed appalto per la realizzazione di opere**
- ❖ **Direzione lavori e monitoraggio avanzamento**
- ❖ **Comunicazione disponibilità alloggi ai comuni.**

**Mantenere un adeguato standard di "qualità della vita" di categorie deboli della collettività.**

- ❖ **Progettazione e realizzazione di opere destinate a particolari fasce di utenza.**
- ❖ **Manutenzione e gestione miglie di alloggi**
- ❖ **Applicazione canoni sociali**
- ❖ **Risoluzione di esigenze particolari dell'utenza**

**Favorire la creazione e la gestione di un "sistema sociale vivibile" con bassa conflittualità e logiche di integrazione sociale.**

- ❖ **Fornire collaborazione agli Enti nelle politiche di assegnazione**
- ❖ **Iniziative a sostegno dell'integrazione di utenti stranieri**
- ❖ **Attuazione, di concerto con i Comuni, di politiche di mediazione sociale con azioni di supporto e sostegno**

**ACER Rimini** ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001. Ha inoltre adottato un Codice Etico ed un Modello Organizzativo, di gestione e controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001 che afferma i principi fondamentali e regole comportamentali per:

- ❖ la prevenzione dei rischi reato previsti dal suddetto decreto;

- ❖ la prevenzione dei rischi di accadimento di fenomeni corruttivi di cui alla legge 190/2012;
- ❖ disciplinare e tutelare i rapporti con i propri stakeholders.

I clienti dell'ACER sono identificabili:

- ❖ nei *Comuni della Provincia* e in altri soggetti, pubblici e privati, interessati ai servizi abitativi offerti. **ACER Rimini** si pone come soggetto gestore del patrimonio di proprietà delle Amministrazioni Locali, concordandone obiettivi gestionali e condizioni per il loro raggiungimento;
- ❖ negli *Utenti assegnatari*, rappresentati dai soggetti titolari dei contratti di locazione ad uso abitativo di alloggi ERP. La titolarità dell'assegnazione dell'alloggio è conseguente alla richiesta degli interessati presentata nel Comune di residenza o in cui si svolge l'attività lavorativa. L'assegnazione, a fronte di disponibilità di alloggi, avviene successivamente alla verifica di requisiti definiti dalla normativa regionale e da regolamenti comunali.

Con gli Utenti assegnatari degli alloggi, **ACER Rimini** assume impegni chiari, precisi, e concreti per garantire il godimento di un diritto primario come quello abitativo.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritte nella presente Carta dei Servizi costituiscono obiettivi che **ACER Rimini** assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività.

### 3. EROGAZIONE DEI SERVIZI : principi fondamentali

Con la presente Carta e guida ai Servizi, **ACER Rimini** intende affermare i seguenti principi fondamentali:

- ❖ **Eguaglianza** – di diritti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, nella erogazione dei servizi. L'Azienda si impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto che indiretto, ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli.
- ❖ **Imparzialità** – nel rispetto e nell'applicazione delle normative, dei regolamenti e dei contratti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ❖ **Continuità** – nella fornitura dei servizi. E' un preciso impegno dell'azienda quello di assicurare un servizio regolare e senza interruzioni cercando di minimizzare i disagi ai clienti, in caso di disservizi derivanti da cause accidentali.
- ❖ **Efficacia ed efficienza** – con l'adozione di soluzioni organizzative e tecnologiche idonee a garantire il miglioramento continuo nei servizi erogati. Nel perseguire questo obiettivo si tiene ovviamente conto delle risorse umane, materiali ed economiche disponibili.
- ❖ **Partecipazione** – intesa come confronto con gli stakeholder interessati (sindacati, associazioni di rappresentanza ...), nella definizione dei criteri di erogazione dei servizi.

- ❖ **Cortesìa e chiarezza** – ponendo la massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, facilitando l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi, e curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni.

#### **4. INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI E GUIDA SULLA ACCESSIBILITÀ AGLI STESSI**

##### **4.1 Informazioni e comunicazioni con utenti assegnatari**

L'Ufficio Affari generali e utenza rappresenta il punto di primo accesso a disposizione degli utenti per ricevere, telefonicamente o personalmente, orientamento ed assistenza su molte delle richieste più frequenti, come ad esempio:

- ❖ informazioni di primo livello sul funzionamento dei servizi;
- ❖ informazioni sui percorsi per l'ottenimento delle prestazioni;
- ❖ informazioni sui diritti e sulle norme di comportamento dei clienti assegnatari;
- ❖ prestazioni dirette in ordine alla gestione dei servizi agli utenti, successivamente alla avvenuta assegnazione dell'alloggio da parte del Comune di competenza (es. gestione delle variazioni del nucleo familiare, consegna chiavi, definizione canoni di locazione, cambio alloggio, gestione della morosità, ecc.).

L'Ufficio Affari Generali e Utenza ha il compito di raccogliere suggerimenti, segnalazioni, istanze e reclami degli utenti. Con riferimento, in particolare, alle segnalazioni e/o reclami pervenuti in forma scritta e non anonima, che evidenziano un reale disservizio, una mancata applicazione di un requisito contrattuale o una violazione alle caratteristiche prestazionali, riportate nell'allegato documento "Standard di erogazione dei servizi", **ACER Rimini** si impegna a dare una risposta all'interessato nel più breve tempo possibile e, comunque, non oltre trenta giorni (30gg.) dalla data di arrivo. È possibile formalizzare un reclamo mediante il sito internet sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it)

##### **4.2 Assegnazione alloggi e firma del contratto di locazione**

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

Informazioni più dettagliate possono essere richieste ai punti informativi dei Comuni ed all'Ufficio Affari Generali e Utenza di **ACER Rimini**.

Può concorrere al Bando per l'assegnazione di alloggi di Edilizia Residenziale pubblica:

- ❖ il cittadino italiano

- ❖ il cittadino di uno Stato aderente all'Unione Europea
- ❖ il cittadino straniero in possesso di permesso di soggiorno per soggiornanti di lungo periodo e il cittadino straniero regolarmente soggiornante in possesso di permesso di soggiorno, almeno biennale con regolare attività lavorativa subordinata o di lavoro autonomo.

I requisiti di base necessari sono:

- ❖ almeno un componente del nucleo richiedente deve avere residenza anagrafica o prestare attività lavorativa nel Comune in cui si presenta la domanda;
- ❖ non essere titolari di diritti di proprietà, usufrutto, uso 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
- ❖ dimostrare un reddito annuo complessivo del nucleo familiare non superiore al limite vigente al momento della presentazione della domanda di assegnazione, calcolato in base alla ISEE (D.Lgs . n.109 31.03.1998 ).

Le domande per l'assegnazione vanno presentate presso gli uffici competenti del Comune di residenza. Il Comune verificherà la presenza dei requisiti dichiarati dal nucleo richiedente e, successivamente, pubblicherà la graduatoria sulla base dei criteri di attribuzione dei punteggi definiti dai Regolamenti Comunali per l'Assegnazione. La graduatoria indica l'ordine con cui verranno assegnati gli alloggi disponibili, nel rispetto degli standard abitativi.

A seguito del provvedimento di assegnazione alloggio adottato dal Comune, il nuovo assegnatario viene convocato da **ACER Rimini**, per la firma del contratto di locazione e per ricevere le informazioni necessarie all'avvio del rapporto di locazione. E' necessario portare con sé un documento di riconoscimento valido, e l'eventuale permesso di soggiorno per i cittadini extracomunitari.

Il contratto di locazione degli alloggi ERP ha durata definita alla scadenza, è prorogato tacitamente per periodi successivi, fermo restando il possesso dei requisiti di permanenza in alloggio ERP.

### **4.3 Consegna dell'alloggio**

Nello stesso giorno della firma del contratto di locazione, vengono consegnate le chiavi dell'alloggio. La consegna delle chiavi autorizza l'assegnatario a prendere possesso dell'alloggio.

L'Assegnatario ha l'obbligo di occupare stabilmente l'alloggio e variare 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 risoluzione di diritto del contratto.

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

- ❖ il canone
- ❖ il deposito cauzionale. Sono esclusi dal versamento del deposito cauzionale gli assegnatari collocati nell'area di protezione definita dalla legge per l'applicazione del canone di locazione
- ❖ le spese di registrazione del contratto in ragione percentuale ed il bollo;
- ❖ l'importo relativo all'eventuale acconto delle spese condominiali.

#### **4.4 Decadenza dall'assegnazione dell'alloggio**

La decadenza dall'assegnazione è disposta dal Comune, d'ufficio o su segnalazione di **ACER Rimini**, 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 sono i seguenti :

- ❖ Abbandono dell'alloggio, senza gravi motivi, per un periodo superiore a tre mesi;
- ❖ Sublocazione a terzi dell'alloggio assegnato;
- ❖ Mutamento della destinazione d'uso dell'alloggio;
- ❖ Uso illecito o immorale dell'alloggio;
- ❖ Gravi contravvenzioni al Regolamento d'Uso degli alloggi;
- ❖ 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 abilitativo;

Il procedimento viene avviato e condotto dal Comune competente, il quale dichiara l'eventuale decadenza con apposito provvedimento .Esso viene notificato all'assegnatario, e comunicato ad ACER per conoscenza e per gli adempimenti conseguenti.

A seguito di tale provvedimento ACER ri-calcola il canone di locazione e ad applica la maggiorazione prevista dalla normativa vigente fino alla data di effettivo rilascio dell'alloggio.

L'emissione della bolletta-fattura comprendente il canone maggiorato viene preventivamente segnalata all'assegnatario con apposita comunicazione.

#### **4.5 Determinazione del canone di locazione**

Il canone degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica è determinato dal Comune con regolamento, sulla base dei criteri stabiliti dal Consiglio Regionale dell' Emilia-Romagna con apposita delibera.

Il calcolo del canone tiene conto della vetustà e dell'ubicazione dell'alloggio oltre che della capacità reddituale del nucleo assegnatario, valutata secondo l'attestazione ISEE.

La normativa regionale prevede formule di calcolo diverse, riferite alle quattro fasce di reddito identificate.

Il canone di locazione è aggiornato (in aumento o in diminuzione) ogni anno a seguito della formale richiesta da parte di ACER di presentazione dell'attestazione ISEE a tutti gli assegnatari.

E' obbligatorio, per tutti gli assegnatari, documentare l'attestazione 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 Legge Regionale n.24/2001 e dalle Delibere successive.

L'assegnatario, che abbia subito una riduzione del reddito per difficoltà lavorativa, può richiedere al Comune l'aggiornamento della propria condizione reddituale al fine della anticipata rideterminazione del canone.

#### **4.6 Presentazione annuale dell'attestazione ISEE**

Ogni anno, a seguito di formale richiesta da parte di ACER, l'assegnatario deve predisporre l'attestazione ISEE relativa ai redditi ed alla situazione patrimoniale di tutti i componenti del proprio nucleo familiare.

Tale adempimento permette di verificare i requisiti di permanenza nell'alloggio ERP, e la loro collocazione in una delle quattro fasce di appartenenza stabilite dalla normativa Regionale.

L'appartenenza ad una delle fasce previste consente di determinare il relativo canone di locazione applicabile all'utente.

L'elaborazione dei valori dell'ISEE viene effettuata gratuitamente da qualsiasi Centro di Assistenza Fiscale e dagli Uffici Comunali abilitati., i quali a loro volta inseriscono i suddetti dati nel sistema informativo dell'INPS. Sarà compito di ACER provvedere a recuperare le informazioni necessarie dall'INPS.

Se entro il termine ultimo previsto nella comunicazione, l'assegnatario, senza giustificato motivo, non ottiene l'attestazione ISEE, **ACER Rimini** comunica al Comune il nominativo dell'

assegnatario inadempiente per i provvedimenti conseguenti, applicando, nel frattempo, un canone di locazione maggiorato.

La medesima prassi si applica nei casi in cui l'assegnatario presenta documentazione parziale o inattendibile.

#### **4.7 Pagamento dei canoni**

Ogni mese viene inviato, presso il domicilio dell'assegnatario, la bolletta- fattura con l'allegato bollettino postale di pagamento (da utilizzare presso gli sportelli postali e/ o presso gli sportelli bancari, che, se convenzionati, non applicano spese aggiuntive).

Gli utenti possono, inoltre, scegliere la domiciliazione bancaria o postale con addebito sul proprio C/C bancario/postale, compilando l'autorizzazione all'addebito (Sepa Direct Debit – S.D.D. Schema Core).

Anche le disdette delle autorizzazioni di addebito delle bollette-fatture sul proprio conto corrente bancario o postale devono essere sottoscritte su apposito modulo presso l'ACER.

ACER provvede a gestire mensilmente le nuove deleghe o disdette pervenute prima di ogni emissione della bolletta.

Lo sportello dell'Ufficio Affari Generali e Utenza è deputato a suggerire all'assegnatario le modalità alternative per il pagamento della bolletta, in caso di smarrimento e/o mancata ricezione della bolletta-fattura

Il pagamento effettuato in ritardo, rispetto alla data indicata come termine di scadenza nella fattura, comporta l'applicazione degli interessi calcolati al tasso legale.

L'assegnatario è tenuto al pagamento, alle scadenze stabilite da ACER, dei canoni di locazione, delle spese accessorie e delle quote per servizi comuni.

Qualora l'assegnatario non provveda al pagamento entro i termini stabiliti, ACER. è tenuta ad inviare allo stesso un sollecito di pagamento.

Ove l'utente non provveda a sanare la morosità ovvero non rispetti l'impegno, concordato con l'Ufficio, al recupero della stessa, l'Azienda è tenuta ad attivare le opportune azioni per il recupero del credito.

#### **4.8 Ampliamento del nucleo familiare**

Si ha ampliamento del nucleo familiare quando, nel contesto del nucleo dell'assegnatario, succedono 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. E' previsto, inoltre, l'ampliamento in caso di affidamento di minori stabilito con provvedimento giudiziario e nei confronti degli ascendenti purché ultrasessantacinquenni o con grado di invalidità accertata pari o superiore al 66 per cento.

#### **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.

Questa ultima tipologia di ampliamento deve essere autorizzato 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 modulistica per la comunicazione di inizio convivenza può essere ritirato presso l'ufficio Affari Generali e Utenza o essere scaricato dal sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it)

L'ampliamento del nucleo familiare comporta la rideterminazione del canone di locazione sulla base dell'attestazione ISEE che comprenda i nuovi residenti nell'alloggio, a decorrere dal mese successivo alla presentazione della richiesta.

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

### **4.9 Ospitalità temporanea**

#### **A) Ospitalità Temporanea**

Gli assegnatari possono ospitare persone estranee al nucleo familiare, per un tempo definito 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 transitorio definito dai regolamenti comunali. Anche in questo caso, eventuali proroghe per gravi e giustificati motivi debbono essere autorizzate.

La richiesta di coabitazione deve essere presentata dall'assegnatario dopo l'ottenimento della residenza dal Comune competente nei termini definiti.

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

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

L'ospitalità e la coabitazione non generano alcun diritto al subentro nel rapporto di locazione.

Il modulo necessario per presentare la domanda di coabitazione può essere ritirato presso gli uffici di ACER Rimini o scaricabile dal sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it).

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti dai regolamenti comunali per la comunicazione dell'avvio dell'ospitalità e la coabitazione e per le necessarie autorizzazioni da parte del comune e/o ACER.

### **4.10 Variazioni in diminuzione del nucleo Familiare**

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

In questo caso è necessario presentarsi allo Sportello Clienti di ACER Rimini per la sottoscrizione dell'apposito modulo di comunicazione e presentando contestualmente l'attestazione ISEE aggiornata con la nuova situazione familiare.

La comunicazione in carta semplice e gli allegati di cui sopra possono anche essere inviati ad ACER per posta, qualora l'assegnatario sia impossibilitato a presentarsi.

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

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

#### **4.11 Subentro nel contratto di locazione**

I componenti del nucleo assegnatario aventi diritto, 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 al capitolo precedente.

In caso di scioglimento del matrimonio, di cessazione degli effetti civili dello stesso, si provvede all'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 l'Ufficio Affari Generali e Utenza di ACER o scaricati dal sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it)

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

#### **4.12 Cambio alloggio**

La mobilità degli assegnatari ERP è disciplinata dai "Regolamenti di mobilità" approvati dai Comuni della Provincia.

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.

Il Comune può, inoltre, attivare la mobilità d'ufficio prevista dall'art. 28 della L.R. n.24 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.

Il modulo per la richiesta di cambio alloggio è disponibile presso:

- l'Ufficio Casa dei Comuni
- le Organizzazioni Sindacali degli inquilini
- Sportello Clienti

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, ACER provvede a convocare l'assegnatario per la firma del contratto.

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione dell'avvenuto ampliamento del nucleo.

#### **4.13 Disdetta alloggio**

La disdetta della locazione di alloggio deve essere comunicata dall'assegnatario ad 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 tramite il modulo disponibile presso l'Ufficio Affari Generali e Utenza di ACER o scaricabile dal sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it)

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 comunica la disdetta

E' 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, in buono stato d'uso e con gli impianti funzionanti, in osservanza di quanto previsto nel contratto di locazione sottoscritto fra le parti.

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

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

L'allegato "Standard di erogazione dei Servizi" definisce i tempi previsti per la risposta alla comunicazione.

#### **4.14 Accessibilità ai servizi**

I clienti o loro delegati possono accedere ai servizi dell'Ufficio Affari Generali e Utenza per acquisire informazioni, per seguire una pratica o per segnalare situazioni relative al rapporto di locazione in essere, negli orari stabiliti.

Eventuali variazioni degli orari sono portate a conoscenza dei cittadini.

E' assicurata la più agevole accessibilità agli uffici anche ai portatori di handicap motori, avendo realizzato i necessari interventi per il superamento delle barriere architettoniche.

Per agevolare l'utilizzazione dei servizi da parte dell'utente è possibile, telefonicamente, definire un appuntamento .

Sul sito internet sito [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it) sono riportate tutte le informazioni sull'Azienda e sui i servizi offerti, con la possibilità di stampare la modulistica utile per l'avvio delle attività connesse alla richiesta dei servizi. E' possibile, inoltre, inviare comunicazioni o richieste agli uffici di ACER tramite gli indirizzi e-mail indicati nel medesimo sito.

A tutti i clienti utenti di alloggi ERP è assicurata la riservatezza e il rispetto della privacy. I clienti possono facilmente identificare gli operatori attraverso il cartellino identificativo o i riferimenti ai nominativi presenti nelle targhette all'entrata degli uffici.

I clienti possono ottenere telefonicamente, durante le ore di apertura, dall'Ufficio Affari Generali e Utenza, informazioni di carattere generale sui servizi forniti, sullo stato delle istruttorie e sulle procedure per l'attivazione dei servizi. Il personale dell'Azienda è tenuto a dichiarare le proprie generalità, la funzione e l'ufficio di appartenenza.

ACER si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità nelle comunicazioni ai clienti, cercando di adottare un linguaggio facile ed accessibile. In occasione di particolari scadenze o in applicazione di provvedimenti di carattere generale, i clienti ricevono informazioni e/o istruzioni attraverso adeguati avvisi in forma individuale o aggregata ovvero a mezzo stampa.

Gli orari di ricevimento del pubblico e i referenti dei servizi sono indicati nell'allegato "Standard di erogazione dei Servizi"

## **5. MECCANISMI DI TUTELA DEL CLIENTE**

### **5.1 Reclamo**

Una segnalazione che evidenzia una violazione ai principi ed agli standard enunciati nella Carta dei Servizi e nei suoi allegati, costituisce un reclamo. Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, è una risorsa di cui ACER intende avvalersi costantemente per migliorare le proprie prestazioni. I reclami possono essere presentati telefonicamente o in forma scritta rivolgendosi all'Ufficio Affari Generali e Utenza dell'Azienda. Ai reclami viene data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei termini indicati, l'Azienda comunicherà comunque entro 30 giorni lo stato di avanzamento dell'istruttoria e il nuovo termine di risposta.

I reclami possono essere presentati con l'assistenza dei Sindacati dell'Utenza.

## **5.2 Garanzie per i clienti**

Il cliente ha diritto all'accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano, così come ha diritto a conoscere le procedure e le modalità di erogazione del servizio. Al cliente sono assicurate le garanzie di legge per il trattamento dei dati personali e in particolare di quelli sensibili.

## **5.3 Rilevazione della Soddisfazione dei Clienti**

Periodicamente l'Azienda misura il grado di gradimento riscosso presso i clienti attraverso indagini campionarie riguardanti i principali aspetti dei servizi offerti.

Periodicamente anche i Clienti committenti (Comuni proprietari degli alloggi) sono interessati all'indagine di gradimento dei servizi.

## **5.4 Validità della carta e guida ai servizi**

La Carta e guida ai Servizi e i suoi allegati sono soggetti a revisione periodica. Gli eventuali aggiornamenti saranno formalmente portati a conoscenza dei clienti in maniera opportuna.

Essa, con gli allegati di pertinenza, è pubblicata nel sito internet dell'Azienda e può essere richiesta direttamente presso gli uffici.

L'Ufficio Affari Generali e Utenza, raggiungibile ai numeri telefonici indicati nell'allegato "Standard di erogazione dei servizi", è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti sulla Carta e guida ai Servizi.



# 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, <b>entro 10 giorni</b> 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 <b>entro 60 giorni</b> 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 <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**

**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 <b>entro 1 giorno</b> lavorativo dalla segnalazione telefonica
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento <b>entro 15 giorni</b> 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 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](mailto:info@acerimini.it)

PEC: [acer@pec.acerimini.it](mailto:acer@pec.acerimini.it)

Sito web: [www.acerimini.it](http://www.acerimini.it)