

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE



**COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA
PROVINCIA DI BOLOGNA**

CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL'AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DI PROPRIETA' DEL COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA.

Nr. Progr. **13**
Data **31/03/2015**
Seduta NR. **4**
Titolo **7**
Classe **14**
Sottoclasse **0**

Adunanza PUBBLICA di PRIMA convocazione in data 31/03/2015

Il ha convocato il CONSIGLIO COMUNALE nella apposita sala del Municipio, oggi **31/03/2015** alle ore **19:00** in adunanza **PUBBLICA** di PRIMA Convocazione previo invio di invito scritto a domicilio o e-mail nei modi e termini previsti dal vigente Regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale.

Fatto l'appello nominale all'apertura dell'adunanza e tenuto conto delle entrate e delle uscite dei Consiglieri in corso di seduta, al presente oggetto risultano:

Cognome e Nome	Pre.	Cognome e Nome	Pre.	Cognome e Nome	Pre.
VERONESI GIAMPIERO	S	VECCHI ALESSIA	S	FACCHINI MICHELE	S
MARCHESINI GIULIA	S	TORLAI FABIO	S	BORGHI VITTORIO	S
LAFFI ELISA	S	QUERZÈ DAVIDE	S	FRANCESCHI MASSIMILIANO	S
MADDALONI CARMINE	S	MOSCATELLI FRANCESCO	S		
CRUCITTI PAOLA	S	IOVINO PAOLO	S		
MORANDI NADIA	S	GALLERANI GABRIELE	S		
BORTOLANI STEFANO	S	ZAVATTARO LEONARDO	S		
<i>Totale Presenti: 17</i>			<i>Totali Assenti: 0</i>		

Assenti giustificati i signori:

Nessun convocato risulta assente giustificato

Assenti NON giustificati i signori:

Nessun convocato risulta assente ingiustificato

Sono presenti gli Assessori Extraconsiliari:

MARCHESINI LORIS, GIORDANO ANTONIO, ROMA ANNALISA, TOLOMELLI VANNA, ZACCHIROLI DANILO

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE del Comune, CICCIA ANNA ROSA.

Constatata la legalità della adunanza, nella sua qualità di PRESIDENTE, MADDALONI CARMINE invita a deliberare sugli oggetti iscritti all'ordine del giorno.

Sono designati a scrutatori i Sigg.:

IOVINO PAOLO, TORLAI FABIO, ZAVATTARO LEONARDO.

L'Ordine del Giorno, diramato ai Sigg. Consiglieri ai sensi del vigente Statuto comunale nonché del vigente Regolamento per il funzionamento del Consiglio Comunale, porta la trattazione dell'oggetto sopra indicato. Tutti gli atti relativi agli argomenti iscritti all'Ordine del Giorno sono depositati presso la Segreteria comunale nel giorno dell'adunanza e nel giorno precedente.

OGGETTO:

CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL'AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DI PROPRIETA' DEL COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA.

IL CONSIGLIO COMUNALE

Premesso che spettano ai Comuni le funzioni di promozione degli interventi per le politiche abitative ed i compiti attinenti all'attuazione e gestione degli stessi, nonché la gestione degli alloggi e l'esercizio delle funzioni amministrative in materia;

Richiamata la Legge Regionale n. 24 del 8 agosto 2001 recante "Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo", come successivamente modificata dalla Legge Regionale 4 giugno 2003, n. 10 la quale ha previsto in particolare:

- la definizione del regime giuridico e le modalità di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ed il riordino istituzionale ed organizzativo del sistema regionale dell'E.R.P. (Edilizia Residenziale Pubblica);
- l'unificazione in capo ai Comuni della titolarità del patrimonio di ERP e l'ampliamento del ruolo istituzionale dei Comuni medesimi nel campo delle politiche abitative mediante l'affidamento agli stessi del relativo potere regolamentare;
- la trasformazione dei già esistenti IACP in enti pubblici economici, denominati ACER, che consente agli stessi di assumere il ruolo strategico di "enti strumentali delle Autonomie locali", nell'ottica di ottimizzare la gestione del patrimonio di ERP;
- lo svolgimento, da parte del nuovo ente, fra i compiti istituzionali, delle seguenti attività: la gestione di patrimoni immobiliari, la manutenzione, gli interventi di recupero e di qualificazione degli immobili, la fornitura di servizi tecnici relativi alla programmazione, progettazione ed attuazione degli interventi edilizi, la gestione di servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle famiglie e la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di ERP e di abitazioni in locazione (art. 41 della L.R. n. 24/2001);
- la possibilità per i Comuni, le Amministrazioni provinciali e gli altri Enti pubblici, comprese le ASP, di avvalersi delle attività sopra descritte attraverso la stipula, col nuovo ente gestore di apposite convenzioni volte a stabilire i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi (art. 41, secondo comma);

Dato atto che:

- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 95 del 22.12.2010, esecutiva, veniva approvato e prorogato l'affidamento in concessione all'Azienda Casa Emilia Romagna della provincia di Bologna del servizio di gestione del patrimonio immobiliare di proprietà comunale, per il periodo dal 01.01.2011 al 31.12.2014;
- con deliberazione di Giunta Comunale n. 38 del 05.03.2013, esecutiva, veniva approvato l'atto aggiuntivo alla Convenzione in essere tra il Comune di Anzola dell'Emilia e ACER provincia di Bologna per la fruizione del servizio per il controllo sulle dichiarazioni sostitutive uniche (DSU) degli assegnatari di unità immobiliari gestite dall'Azienda Casa Emilia Romagna;

- con deliberazione di Consiglio Comunale n. 91 del 16.12.2014, esecutiva, è stata deliberata una proroga, per il periodo dal 01.01.2015 al 30.04.2015, della sopraccitata convenzione agli stessi patti ed alle medesime condizioni economiche vigenti, salvo l'aggiornamento ISTAT dell'attuale compenso, allo scopo di valutare il nuovo schema di convenzione per l'affidamento in concessione del patrimonio ERP e relativi allegati proposto da Acer con comunicazione pervenuta al Prot. n. 26177 del 10.12.2014;

Preso atto:

- delle comunicazioni ricevute da ACER Bologna circa la proposta di schema di convenzione da rinnovare nonché dei relativi costi gestionali da considerare e da assumere nel nuovo atto quali:
 - compenso gestione alloggio € 36,28 mensile,
 - compenso gestione autorimesse o posto auto € 6,50 mensile,
 - compenso gestione locali vari € 0,40 al mq. mensili;
- della richiesta di emendamenti da apportare allo schema citato, trasmessa dalla Presidenza dell'Unione Terred'Acqua - Prot. n. 210 del 13.01.2015 – in seguito ad incontri e verifiche effettuate da parte dei Comuni dell'Unione;
- dell'approvazione, nella seduta n. 45 del 19.02.2015 della Conferenza degli Enti di ACER Bologna, del testo conclusivo della convenzione per l'affidamento in concessione della gestione immobiliare;

Vista la natura di Ente pubblico economico, con titolarità conferita alla Provincia ed ai Comuni, delle Aziende Casa Emilia-Romagna, dotate di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile (art. 40, 1°, 2°, 3° comma, L.R. n. 24/2001), riconosciute espressamente, in quanto enti strumentali dei Comuni per la gestione delle politiche abitative, quali soggetti erogatori dei servizi pubblici (deliberazione Consiglio Regionale n. 395/2002, All. A punto 6.1);

Considerato che:

- l'attività gestionale di ACER Bologna tende al conseguimento degli obiettivi di razionalizzazione ed ottimizzazione dell'intervento pubblico in materia di Edilizia Residenziale Pubblica indicati dalla Legge Regionale n. 24/2001;
- l'esperienza di gestione maturata da quando si è ricorsi alla gestione del patrimonio comunale tramite l'ACER Bologna (costituitasi per legge – art. 40, L.R. n. 24/2001) è da considerarsi essenzialmente positiva, in quanto ACER ha dimostrato una sostanziale capacità di gestione del patrimonio affidatole;

Valutato favorevolmente il proseguimento del rapporto gestionale con ACER Bologna ricorrendo al rapporto concessorio sopra citato, in considerazione che tale tipo di rapporto:

- responsabilizza maggiormente l'ACER nella gestione del patrimonio ERP, pur mantenendo in capo agli Enti concedenti un forte ruolo di coordinamento, indirizzo e controllo;
- determina un più funzionale ed efficiente espletamento delle attività affidate ad ACER Bologna, in particolare con riferimento ad un efficiente riutilizzo delle risorse acquisite direttamente dal concessionario mediante la riscossione dei canoni;

Visto lo schema della convenzione per l'affidamento in concessione all'Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Bologna del servizio di gestione del patrimonio immobiliare di proprietà del Comune, che viene allegato quale parte integrante e sostanziale del presente atto;

Considerato che il testo della sopraccitata convenzione risulta integrato da ulteriori allegati di cui:

- portfolio immobiliare del Comune di Anzola dell'Emilia (allegato A)
- mansionario delle attività (allegato B);
- tabella dei servizi e dei costi aggiuntivi (allegato C);
- carta dei servizi (allegato D);

Ritenuto opportuno procedere all'approvazione dello schema di convenzione e relativi allegati, quali parti integranti e sostanziali della presente deliberazione;

Udita, sul punto, l'illustrazione dell'Assessore **Giordano**;

Uditi, inoltre, gli interventi dei Consiglieri **Gallerani** (Capogruppo "Uniti per Anzola"), **Morandi**, dell'Assessore **Giordano**, dei Consiglieri **Gallerani** e **Iovino**;

Per tutto quanto si fa integrale rinvio alla registrazione in atti al n. 6.628;

Dato atto che, in applicazione dell'art. 49 del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267 e successive modificazioni e integrazioni, è stato acquisito il parere favorevole espresso dal Direttore dell'Area Servizi alla Persona in ordine alla regolarità tecnica;

Con voti favorevoli n. 12, contrari n. 3 (Consiglieri Gallerani, Zavattaro e Facchini) e astenuti n. 2 (Consiglieri Borghi e Franceschi) resi per alzata di mano, presenti n. 17 componenti

D E L I B E R A

- 1) Di approvare la convenzione per l'affidamento in concessione all'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) della Provincia di Bologna del servizio di gestione del patrimonio immobiliare di proprietà del Comune di Anzola dell'Emilia, per il periodo dal 01.05.2015 al 31.12.2019, nello schema allegato al presente provvedimento per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) Di prendere atto che i costi gestionali da considerare e da assumere nel nuovo atto gestionale sono così quantificati:
 - compenso gestione alloggio € 36,28 mensile
 - compenso gestione autorimesse o posto auto € 6,50 mensile
 - compenso gestione locali vari € 0,40 al mq mensili;
- 3) Di approvare altresì la documentazione allegata:
 - portfolio immobiliare del Comune di Anzola dell'Emilia (allegato A)
 - mansionario delle attività (allegato B)
 - tabella dei servizi e dei costi aggiuntivi (allegato C)
 - carta dei servizi (allegato D);
- 4) Di prevedere l'affidamento ad ACER Bologna dei seguenti servizi aggiuntivi, includendone la relativa previsione direttamente nella suddetta convenzione, con modalità, tipologia e costi come riportati nell'allegato "Tabella servizi e costi aggiuntivi":
 - Servizio di controllo sulle dichiarazioni sostitutive uniche – ISE/ISEE – D.S.U.
 - Gestione assicurazione fabbricato
 - Attività di rilascio attestato prestazione energetica;
- 5) Di dare mandato al Direttore dell'Area Servizi alla Persona ad apportare alla Convenzione e agli allegati, in sede di stipula, tutte le integrazioni e precisazioni che dovessero rendersi necessarie, fatte salve le altre condizioni essenziali e la sostanza del negozio così come risultano definite dal presente provvedimento;
Successivamente con separata votazione e con voti favorevoli n. 12, contrari n. 3 (Consiglieri Gallerani, Zavattaro e Facchini) e astenuti n. 2 (Consiglieri Borghi e Franceschi), la presente deliberazione viene dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134 - 4° comma – del Decreto Legislativo 18.08.2000 n. 267.

COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA
Provincia di Bologna

N. _____

**CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL’AZIENDA
CASA EMILIA ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA DEL SERVIZIO
DI GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DI PROPRIETA’ DEL
COMUNE DI ANZOLA DELL’EMILIA**

L’anno duemilaquindici il giorno _____ del mese di _____, in Bologna, Piazza della Resistenza 4, presso la sede di ACER.

Con il presente atto, redatto in duplice originale, da valere tra le parti ad ogni effetto di legge,

TRA

- _____, nat a _____ il _____, domiciliato per la carica in _____ - presso la Residenza Municipale, che interviene al presente atto, non in proprio, ma nella sua veste di “Direttore dell’Area Servizi alla Persona”, e quindi in nome e per conto del “**Comune di Anzola dell’Emilia** di seguito più semplicemente denominato “Comune”, con sede ove sopra, (P.iva _____ - C.F. _____) giusti poteri a lui attribuiti con decreto del Sindaco n. ____ in data _____, ed in esecuzione della deliberazione di Consiglio Comunale n. ____ del _____

E

- _____, nat a _____ il _____, domiciliato per la carica in Bologna, piazza della Resistenza n. 4, che interviene al presente atto non in proprio ma quale _____ in rappresentanza della “**AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA**”, con sede in Bologna Piazza della Resistenza 4, codice fiscale 00322270372 (in seguito per brevità denominata anche “Acer”), ed in esecuzione della delibera del Consiglio di Amministrazione in data _____ ;

PREMESSO

- che, in data 8/8/2001, è stata approvata la Legge Regionale n. 24, la quale disciplina in modo organico il sistema regionale dell’intervento pubblico nel settore abitativo;

- che la disciplina regionale di cui alla L.R. n. 24/2001, come successivamente modificata, prevede in particolare:

a) la definizione del regime giuridico e le modalità di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica ed il riordino istituzionale ed organizzativo del sistema regionale dell’ERP (Edilizia Residenziale Pubblica);

b) l’unificazione in capo ai Comuni della titolarità del patrimonio di erp e l’ampliamento del ruolo istituzionale dei Comuni medesimi nel campo delle politiche abitative mediante l’affidamento agli stessi del relativo potere regolamentare;

c) la trasformazione dei già esistenti IACP in enti pubblici economici, denominati ACER, che consente agli stessi di assumere il ruolo strategico di “enti strumentali delle Autonomie locali”, nell’ottica di ottimizzare la gestione del patrimonio di ERP;

d) lo svolgimento, da parte del nuovo ente, fra i compiti istituzionali, delle seguenti attività: la gestione di patrimoni immobiliari (compresi gli alloggi di ERP), la manutenzione, gli interventi di recupero e di qualificazione degli immobili, la fornitura di servizi tecnici relativi alla programmazione, progettazione ed attuazione degli interventi edilizi, la gestione di servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle famiglie e la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di ERP e di abitazioni in locazione (art. 41 della L.R. 24/2001);

e) la possibilità per i Comuni, le Amministrazioni provinciali e gli altri Enti pubblici, comprese le ASP, di avvalersi delle attività sopra descritte attraverso la stipula, col nuovo ente gestore di apposite convenzioni volte a stabilire i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi ;

f) il coinvolgimento degli assegnatari, singoli ed associati, nella gestione del patrimonio di alloggi di ERP così come definito all'art. 22 della legge regionale 24/2001 s.m.i.;

- che spettano ai Comuni le funzioni di promozione degli interventi per le politiche abitative ed i compiti attinenti all'attuazione e gestione degli stessi, nonché la gestione degli alloggi e l'esercizio delle funzioni amministrative in materia;

- che con la presente convenzione in applicazione dell'art. 41 della L.R. n. 24/2001 s.m.i. il Comune intende conferire in concessione ad ACER il servizio di gestione degli alloggi e delle unità immobiliari ad uso diverso dalle abitazioni di proprietà comunale;

- che l'ACER è dotato di sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, ed in conformità a tale sistema opera sulla base di procedure documentate;

- che l'ACER si impegna a svolgere la propria attività secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità impiegando il controllo di gestione quale strumento di sistematico miglioramento del proprio agire;

- che l'Acer e il Comune si impegnano, a condividere tutte le reciproche informazioni relative alla condizione patrimoniale, contrattuale, manutentiva di tutti gli alloggi e immobili affidati in concessione, al fine di svolgere compiutamente, in modo coordinato, le reciproche funzioni così come definite dalla normativa e dalla presente convenzione. A questo fine condivideranno le banche dati informative, come di seguito specificato;

- che l'ACER certifica i propri bilanci secondo quanto prevede la Legge Regionale n. 24/2001 s.m.i.;

- che il Comune e l'ACER intendono regolamentare l'affidamento in concessione all'ACER del servizio di gestione degli immobili ERP di proprietà comunale attuale e futura. Il Comune ha la facoltà di estendere tale conferimento anche agli immobili non ERP identificati con le modalità sotto-indicate;

- che l'ACER prende atto dei vigenti regolamenti di attuazione della Legge Regionale n. 24/2001 s.m.i.;

- che, per le autorimesse e posti auto, si rinvia all'apposito regolamento di assegnazione adottato da Acer;

- che, per quanto riguarda i Comuni aderenti al progetto Agenzia Metropolitana per l'Affitto, le parti interessate potranno disciplinare con atti successivi la relativa attività nel rispetto dello statuto associativo vigente;

Tutto ciò premesso e da valere quale parte integrante e sostanziale del presente contratto, le parti convengono e stipulano quanto segue.

ART. 1 – OGGETTO DELL'INCARICO

1.1 Il Comune, nei limiti ed alle condizioni di cui alle successive pattuizioni, affida in concessione all'ACER di Bologna, che in persona del proprio rappresentante accetta la gestione delle unità immobiliari, di cui all'elenco **allegato A)** per complessivi nn. 130 uu.ii. di cui nn. 84 alloggi, nn. 28 autorimesse, n. 4 locali vari e n. 14 posti auto, i cui dati qui si intendono come integralmente riportati.

Gli immobili sono affidati ed accettati in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, come risulta dai verbali di consegna sottoscritti in esecuzione di precedente convenzione, oppure, nel caso di unità immobiliari non precedentemente gestite, come da verbali di consegna che saranno appositamente sottoscritti.

L'affidamento in concessione e l'esecuzione dei poteri gestionali dovranno ritenersi, inoltre, sin d'ora estesi ed operanti anche relativamente a quelle unità immobiliari che il Comune di _____ decidesse di affidare in concessione all'ACER dopo la sottoscrizione del presente atto, stabilendo fin d'ora sufficiente per entrambe le Parti identificarle tramite successivi singoli verbali di consegna, debitamente sottoscritti dai delegati degli Enti interessati.

L'affidamento in concessione del servizio di gestione del patrimonio immobiliare di proprietà comunale, costituito dal patrimonio di edilizia residenziale pubblica, comporta il diritto in capo al concessionario Acer di incamerare i proventi derivanti dai canoni di locazione dei suddetti patrimoni, nonché il trasferimento in capo ad ACER degli oneri e dei costi connessi alla gestione e alla manutenzione ordinaria e straordinaria

1.2 ACER in accordo con l'Amministrazione Comunale, nell'ambito di una programmazione triennale degli interventi si impegna a sviluppare un'azione di miglioramento della propria organizzazione finalizzata ad una sempre maggiore semplificazione e trasparenza nella relazione con i Cittadini e il Comune.

Si impegna altresì a mantenere aggiornata la propria Carta dei Servizi, garantendo il coinvolgimento delle rappresentanze degli inquilini, in stretta relazione con l'Amministrazione Comunale.

Nello specifico si impegna a sviluppare la ricerca di azioni innovative nel campo della manutenzione, formulando proposte che evidenzino in particolare il risparmio energetico e il contenimento dei costi nella gestione degli immobili.

Per quanto riguarda la relazione con i cittadini si impegna a realizzare entro il 2015 un progetto di fattibilità di bollettazione elettronica, che sarà realizzato entro il 2016, che evidenzi con chiarezza l'addebito dei costi e riduca in modo significativo l'uso della comunicazione tramite strumenti cartacei.

ART. 2 – FUNZIONI SVOLTE DAL CONCESSIONARIO

2.1 L'ACER, in qualità di concessionario, provvede a svolgere tutte le attività qui di seguito elencate e dettagliatamente descritte nel **Mansionario delle attività allegato alla lettera B)**, anche secondo quanto previsto dal Capitolato prestazionale - all. A - alla deliberazione del Consiglio Regionale 30/7/2002 n. 391:

A) GESTIONE CONTRATTI

Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni che debbono essere svolte per gestire le assegnazioni, la stipula di contratti, il rientro nella disponibilità di unità immobiliari dopo la cessazione di un contratto (o la decadenza dall'assegnazione), e tutti gli atti amministrativi e tecnici connessi, compresa la regolarizzazione di rapporti locatizi in corso.

B) GESTIONE RICAVI

Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni da svolgere per gestire i ricavi, a qualunque titolo, che derivano dagli immobili, ad esclusione dei proventi da vendita e valorizzazione.

C) GESTIONE ASSEGNATARI

Questo blocco di attività riguarda le attività di comunicazione e informazione istituzionale e di servizio con supporti cartacei e on line, l'accompagnamento all'abitare, il supporto alla progettualità sociale, la verifica delle caratteristiche degli assegnatari, quelle di supporto/assistenza ai conduttori, quelle di verifica sul corretto uso degli immobili e quelle di accoglimento delle richieste dei conduttori.

D) GESTIONE DELLE MANUTENZIONI

Questo blocco di attività comprende le attività di manutenzione corrente, finalizzate a conservare il valore e i livelli di funzionalità dell'immobile. Le parti si impegnano, con modalità, tempi e costi da definire, a passare da interventi manutentivi su richiesta (riparazione di guasti) alla manutenzione programmata che comprende l'analisi dei cicli di obsolescenza delle diverse componenti e la definizione di programmi di manutenzione che ottimizzino il rapporto tra risorse impegnate, livello di funzionalità dell'immobile, livello di soddisfacimento dell'utenza, livello degli obiettivi perseguiti dal Comune e definiti nell'ambito della programmazione.

L'individuazione del fabbisogno manutentivo, per le attività dettagliate nel Mansionario, viene valutata nella misura del 30% dei canoni, innalzabile fino al 50% su indicazione del Comune.

Questa percentuale potrà essere rivista, d'accordo fra le parti, in relazione alle esigenze che dovessero emergere e tenuto conto delle previsioni di spesa deliberate dalle assemblee condominiali degli immobili gestiti, come indicato alla lettera E del Mansionario.

Tale quota definita come sopra, si intende remunerativa anche dei compensi tecnici fissati:

- 11% dell'imponibile dei lavori fatturati

Acer affida i lavori di manutenzione ad operatori economici qualificati ai sensi della vigente normativa riconoscendo al Comune i ribassi d'asta ottenuti.

In ogni caso ACER Bologna è l'unico referente per gli utenti per ogni problematica inerente l'esecuzione di tutti gli interventi e per le autorizzazioni di competenza della proprietà, fatta salva l'approvazione da parte del Comune del regolamento di cui all'art.25 della Legge Regionale 24/2001 s.m.i., per eventuali interventi eseguiti direttamente dagli assegnatari.

E) GESTIONE CONDOMINIALE, APPROVIGIONAMENTI, SERVIZI

Questo blocco di attività raccoglie: rapporti con le amministrazioni condominiali esterne (ove è formalmente nominato un amministratore diverso da Acer Bologna), con verifica dei rendiconti, riparto spese tra proprietà e locatari, liquidazione spese di spettanza degli amministratori; riparto e addebito costi per servizi comuni nei fabbricati interamente in locazione e nei condomini di fatto (senza amministratore nominato ai sensi dell'art. 1129 C.C.); funzione di amministrazione condominiale per gli interventi di manutenzione straordinaria nei condomini di fatto; funzione di amministrazione condominiale a seguito di nomina da parte delle assemblee di condominio ai sensi dell'art. 1129 C.C.; approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento dei complessi immobiliari gestiti e il servizio di presidio tecnico e amministrativo degli immobili affidati in concessione anche in applicazione del Regolamento comunale d'uso sugli alloggi.

Per lo svolgimento dell'attività Acer in qualità di concessionario è incaricato della rappresentanza nelle assemblee condominiali nei fabbricati a proprietà mista, ove ritenuto opportuno l'intervento, previo accordo con l'Amministrazione comunale.

In tali situazioni Acer è autorizzata, qualora possibile a termini di Legge, a proporsi nel ruolo di amministratore condominiale, anche, se del caso, di supercondominio. Relativamente agli interventi di manutenzione straordinaria, ACER nella assunzione delle decisioni dovrà attenersi ai contenuti della programmazione degli interventi straordinari.

F) GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

Questo blocco di attività comprende la gestione degli inventari patrimoniali e la gestione delle innovazioni per il patrimonio immobiliare.

In particolare è relativa alle attività di censimento, aggiornamento, rettifica dell'inventario patrimoniale di immobili di proprietà dell'Azienda o di altri Enti convenzionati, anche a seguito di nuove costruzioni o prese in gestione, ivi compresi i dati patrimoniali e catastali. Alle stime e valutazioni di unità immobiliari ed aree edificabili, comprese le dichiarazioni di conformità catastale, al deposito pratiche catastali e redazione planimetrie di inventario patrimoniale e al front-office per rilascio informazioni e documenti di natura catastale e patrimoniale.

G) ATTIVITA' LEGALE

L'attività legale comprende: la gestione dell'azione legale per recupero del credito ed eventuale rilascio dell'immobile in caso di morosità; la gestione dell'azione legale per l'esecuzione dei provvedimenti di rilascio degli immobili occupati illegalmente ai sensi dell'art.34 Legge Regionale n. 24/2001 e successive modifiche; la gestione dell'azione legale per l'esecuzione dei provvedimenti di decadenza ai sensi dell'art. 30 Legge Regionale n. 24/2001 e successive modifiche; l'attività legale per opposizione all'esecuzione degli atti amministrativi esecutivi comunali.

Il Comune, inoltre, è tenuto a farsi carico dei compensi come stabiliti dal D.M. n. 55 del 10/03/2014 e delle spese fissate nella misura forfettaria del 15% dei compensi, relativamente alle azioni giudiziarie ed esecutive esercitate per suo conto da Acer qualora, diversamente dall'input iniziale fornito esprimendo la volontà di esercitare l'azione esecutiva per il rilascio di unità immobiliari o fornendo comunque l'assenso all'esercizio dell'azione legale per il recupero del credito per canoni di locazione non corrisposti dal conduttore dell'unità immobiliare, si richieda, per motivi sociali o analoghi, la cessazione, la sospensione o l'interruzione anche temporanee delle iniziative legali già intraprese.

H) PRESIDIO DI ACER

Presidio di Acer, con frequenza mensile, sul territorio coincidente con quello dell'unione dei comuni, eventualmente a rotazione fra gli stessi.

2.2 Ai fini della definizione d'inesigibilità dei crediti per morosità nel pagamento dei canoni di locazione ed accessori nei confronti degli utenti usciti dagli immobili di ERP per sfratto, rilascio spontaneo, eventi naturali od altre cause, si individuano i seguenti criteri:

- il debitore risulta irreperibile all'anagrafe;
- nel caso in cui, dopo l'esecuzione dell'escomio, la residenza dell'esecutato permanga presso l'alloggio di ERP si dovrà avviare, da parte del Comune, la procedura di irreperibilità che, qualora termini con l'accertamento di una nuova residenza, imporrà la prosecuzione dell'azione; in caso opposto il credito si considererà inesigibile;
- qualora, nonostante le risultanze anagrafiche, sia risultata di fatto impossibile la notifica al debitore degli atti della procedura esecutiva;
- il debitore risulta deceduto senza che vi siano eredi (anche nei casi in cui gli eventuali chiamati all'eredità abbiano rinunciato all'eredità stessa);
- il debitore risulta insolubile in quanto privo di beni immobili, beni mobili registrati ovvero di redditi da lavoro o altri emolumenti pignorabili;
- è stato effettuato a carico del debitore, da parte dell'Ufficiale Giudiziario su richiesta del legale incaricato, ed eventualmente anche per una parte soltanto del debito complessivo, un tentativo di pignoramento privo di esito positivo ovvero un pignoramento con ricavo irrisorio dalla vendita dei beni pignorati.

In ogni caso: qualora il debito complessivo non superi € 800,00.

2.3 Le attività non espressamente convenute ai sensi del presente art. 2 non sono ricomprese nell'incarico. Tutti i costi e le spese relative al Portafoglio Immobiliare restano esclusivamente a carico del Comune.

ART. 3 – PROGRAMMI DI INVESTIMENTO AGGIUNTIVI

I programmi aggiuntivi, anche non finanziati con le risorse derivanti dai canoni, di manutenzione ordinaria, straordinaria, di risanamento conservativo, di ristrutturazione edilizia, di demolizione e ricostruzione, di ristrutturazione urbanistica e di riqualificazione energetica, saranno definiti fissando di volta in volta i criteri, i tempi di intervento e le modalità di copertura della spesa.

L'ammontare degli investimenti sulla base della rilevazione e delle proposte del concessionario, sarà definito dal Comune.

I programmi aggiuntivi di manutenzione ordinaria e straordinaria saranno disciplinati in conformità a quanto previsto al precedente art. 2, lett. D), in particolare per quanto attiene la misura dei compensi tecnici; per gli altri programmi aggiuntivi che il Comune affiderà all'ACER, la progettazione, le funzioni di stazione appaltante, la direzione lavori e il collaudo saranno regolati dai necessari atti.

A titolo esemplificativo e non esaustivo le prestazioni tecniche che l'Azienda può svolgere anche nell'ambito di programmi di investimento aggiuntivi sono i seguenti: servizi tecnici di programmazione e pianificazione, di progettazione, di affidamento lavori, per l'attuazione, gestione piani PEEP, piani urbanistici e programmi complessi, di progetto, gestione manutenzione straordinaria, gestione recupero edilizio.

Il Comune, ai sensi dell'art. 6, comma 3, della L.R. n. 24/2001, potrà, sulla base della presente convenzione, delegare ACER ad incassare direttamente i contributi concessi.

ART. 4 – OBBLIGHI INFORMATIVI

Le parti manterranno attivo un costante e reciproco flusso d'informazioni relative alle attività svolte da Acer e dettagliate nell' allegato B) Mansionario.

La piena condivisione di tutte le informazioni assolve perciò alla verifica delle attività svolte dal concessionario. Le parti si impegnano reciprocamente a mantenere aggiornate le banche dati informatiche.

Le parti si impegnano a svolgere l'attività in un clima di reciproca collaborazione e secondo criteri della normale diligenza professionale

ACER ed il Comune garantiscono che i propri sistemi informativi sono dotati di idonee misure di sicurezza così come previsto ai sensi degli artt. 31 e 36 del codice in materia di protezione dati personali (D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196) e del suo Allegato B (disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza).

L'attuazione della suddetta condivisione di dati è realizzata a mezzo dei reports predisposti da Acer Bologna, cui è dato accesso al Comune in base alle modalità definite tra le Parti.

I reports sono indicati nell'allegato B) Mansionario.

ART. 5 - COSTI AMMINISTRATIVI E DI GESTIONE E LORO RENDICONTAZIONE

Le parti convengono che il costo amministrativo di gestione è pari a:

- per alloggio al compenso stabilito nella Conferenza degli Enti del 19 luglio 2013, oltre agli adeguamenti ISTAT maturati, pari a € 36,28 mensili
- per negozio e locale vario gestito euro 0,40 al mq. mensili;
- per autorimessa o posto **auto** gestito euro 6,50 mensili;

Gli importi sopra indicati verranno aggiornati, a partire dai compensi del mese di settembre 2015, sulla base delle variazioni ISTAT annuali rilevate al mese di settembre di ogni anno. L'indice ISTAT utilizzato sarà l'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie operai impiegati, variazione percentuale del mese di agosto rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

I costi sopra indicati saranno oggetto di verifica biennale tra le parti.

Lo stesso costo di gestione è previsto anche per gli immobili oggetto di contratti di comodato.

Il costo di gestione per le unità immobiliari sfitte e in attesa di ripristino, è ridotto ed è quantificato nel 25% della quota sopra indicata.

Sono a completo carico di ACER le spese per le imposte, tributi e contributi ordinari connessi con l'attività gestionale degli immobili stessi.

Acer procederà alla rendicontazione trimestrale dell'attività svolta, precisando:

- 1) i ricavi da canoni incassati ed emessi;
- 2) il costo amministrativo di gestione;
- 3) i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria e i relativi compensi tecnici;
- 4) i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria programmati e deliberati dalle assemblee condominiali relative ad unità immobiliari di proprietà comunale gestiti dall'ACER in forza del presente contratto;
- 5) le spese di registrazione dei contratti di locazione degli immobili;
- 6) le rate di ammortamento dei mutui gravanti sugli immobili eventualmente anticipate dall'ACER per conto del Comune proprietario;
- 7) l'IVA pro-rata provvisoria d'esercizio;
- 8) il costo assicurativo – determinato dal compenso previsto dalla tabella allegata nonché dal premio assicurativo per le tutte uu.ii. assicurate (ove sia conferito il relativo servizio aggiuntivo);
- 9) gli oneri fiscali, tributari ed ogni altro onere eventualmente sostenuto od anticipato dall'ACER in adempimento di normative di settore, ma facente capo alla proprietà degli immobili, con contestuale informazione al Comune;
- 10) i costi dei traslochi e custodia mobili di terzi non recuperabili dall'utente, previamente autorizzati dal comune, salvo casi d'emergenza;
- 11) i costi relativi all'attività di rimozione di veicoli abbandonati: in aree cortilive comuni gestite da Acer Bologna e in box auto aperti/piazzole da locare ad uso esclusivo,
- 12) i costi relativi ai compensi degli amministratori condominiali in caso di condominio formalmente costituito ai sensi dell'art. 1129 C.C. per le quote millesimali di competenza,
- 13) altri costi relativi a sfittanze, svalutazioni ecc.
- 14) importi e costi relativi ad eventuali altri servizi aggiuntivi affidati.
- 15) gli importi corrisposti al Comune in relazione al fondo per l'accesso all'abitazione in locazione ed al recupero ed allo sviluppo del patrimonio ERP di cui all'art. 36 della L.R. n. 24/2001, importi da definirsi in sede di Bilancio Preventivo annuale.

Per quanto attiene il punto 7) si precisa che si tratta dell'onere derivante all'ACER per l'IVA che rimarrà indetraibile per effetto del calcolo di pro-rata di cui all'art. 19 bis D.P.R. 633/72, per la parte attribuibile al Comune.

La rendicontazione trimestrale è funzionale alla verifica e al controllo dell'attività e all'adeguamento progressivo della programmazione degli interventi.

Acer è tenuto alla compilazione della modulistica, ove richiesto, connessa alla gestione oggetto del presente contratto.

Acer infine procederà a rendicontazione annuale relativa all'andamento della spesa come sopra indicato.

ART.6 - GRATUITA' DELLA GESTIONE IN CONCESSIONE DEL PATRIMONIO ERP

Il presente affidamento in concessione a favore di Acer avviene a titolo gratuito. Infatti in conformità all'art. 36 della L.R. 24/2001 s.m.i. il canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e delle unità immobiliari diverse è diretto a garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di manutenzione, nonché al recupero e allo sviluppo del patrimonio ERP. Inoltre, ai sensi del comma 2 dell'art.36 dell L.R. 24/2001 s.m.i., i proventi dei canoni degli alloggi di ERP possono essere destinati dal Comune anche al cofinanziamento del Fondo per l'accesso all'abitazione in locazione di cui all'articolo 38 legge n. 24/2001 nei limiti definiti dalla Regione, nonché al finanziamento di ogni altra iniziativa finalizzata a facilitare l'accesso alle abitazioni in locazione ai nuclei in attesa di assegnazione di alloggi di ERP o che versano in particolari situazioni di disagio economico e sociale individuate dal Comune.

La puntuale ripartizione dei proventi dei canoni da affitto tra gestione amministrativa, manutenzione ordinaria, manutenzione straordinaria, gestione condominiale ed eventuale trasferimento a titolo di quota parte di Fondo per l'accesso all'abitazione in locazione, nonché di una quota relativa ad interventi sul patrimonio ERP che rimangono in capo alla proprietà, avverrà attraverso accordi preventivi annuali tra le parti.

ART. 7 – CARTA DEI SERVIZI E INFORMAZIONI AGLI UTENTI

L'ACER adotta una Carta dei servizi, la quale definisce le modalità del rapporto con i clienti committenti e con i clienti utenti, con particolare riferimento ai tempi, alle modalità di accesso ai servizi, nonché a rimborsi e penali; l'ACER, inoltre, assicura una continua e completa informazione agli utenti sulle modalità di prestazione dei servizi. Tale informazione è resa soprattutto attraverso numeri verdi, sito web, opuscoli e notiziario periodico, nonché attraverso il confronto con le OO.SS. degli utenti.

ART. 8 – SERVIZI AGGIUNTIVI

Il Comune potrà conferire ad ACER servizi aggiuntivi rispetto a quelli previsti all'articolo 2, le cui modalità di esecuzione, tempi e compensi ulteriori rispetto a quelli previsti all'art.5 sono definiti nell'allegato C) **“Tabella Servizi e Costi Aggiuntivi”**

L'affidamento di Servizi Aggiuntivi potrà essere attivato anche mediante PEC o semplice scambio di lettere raccomandate a/r.

Eventuali altre attività non comprese tra quelle elencate nell'allegato C) potranno essere richieste dal Comune ad ACER previo accordo sulle modalità di esecuzione, tempi e compensi. Tra queste, ad esempio, previa modifica dei regolamenti comunali, le attività connesse all'incarico di “Agente Accertatore” previste dall'art. 34 bis della L.R. n. 24/2001 e successive modificazioni e integrazioni.

ART. 9 – SERVIZI AGGIUNTIVI AFFIDATI AD ACER

Il Comune di Anzola dell'Emilia affida fin d'ora all' ACER i seguente servizi aggiuntivi:

1. Servizio di controllo sulle dichiarazioni sostitutive uniche (ISE/ISEE)
2. Gestione assicurazione fabbricati
3. Attività di rilascio attestato di prestazione energetica

ART. 10 - RESPONSABILITÀ

ACER è responsabile - per quanto di sua competenza - del pieno e corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dal presente Contratto secondo il criterio della diligenza professionale.

Gli organi amministrativi, dirigenziali e di controllo del COMUNE vigilano sull'esecuzione dell'incarico affidato a ACER ai sensi del presente Contratto.

ACER è responsabile della gestione degli immobili affidati in concessione a partire dalla data di efficacia del Contratto.

ART. 11 – PENALI

E' prevista una penale, a carico di Acer Bologna, da versarsi al Comune, pari al compenso gestionale giornaliero sommato al canone medio giornaliero rapportata ai giorni di ritardo.

I giorni di ritardo verranno calcolati decorsi i termini di seguito indicati, e la cui decorrenza sarà conteggiata a partire dalla data di richiesta di intervento di manutenzione ordinaria, o nel caso di ripristino alloggi, di autorizzazione dell'intervento da parte del Comune, ovvero dalla data stabilita da appositi accordi stipulati con il Comune e comunque dalla effettiva disponibilità della copertura finanziaria in capo ad Acer da parte del singolo Comune.

I casi oggetto di applicazione della penale riguardano le sole attività oggetto della presente convenzione d in particolare:

- ✓ Esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e di ripristino alloggi con importo lavori o perizia inferiore a € 5.000 (decorsi 30 giorni lavorativi ;
- ✓ Esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e di ripristino alloggi con importo lavori o perizia superiore a € 5.000 e fino a € 15000 (decorsi 50 giorni lavorativi).
- ✓ Esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e di ripristino alloggi con importo lavori o perizia superiore a € 15.000 (decorsi 70 giorni lavorativi
- ✓ Per le attività di manutenzione straordinaria oggetto di apposita programmazione con il Comune, potranno essere definite fra le parti penali ad hoc da calcolarsi su base mensile.

I giorni di ritardo causati da eventi esterni ed indipendenti dalla volontà di Acer Bologna e quindi ad essa non imputabili, non si computano ai fini del calcolo della penale.

Nell'impossibilità di rilevare la durata e gli effetti di tali eventi e quindi il ritardo nell'erogare il servizio, non si applica la penale.

Gli eventi impeditivi possono consistere, a titolo esemplificativo e non tassativo, in:

- cause di forza maggiore e factum principis, sospensioni da parte di autorità terze (vigili del fuoco, sovrintendenze, ecc.);
- eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica;
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazione e permessi;
- scioperi, stati d'agitazione;
- fallimento e altre procedure concorsuali di imprese affidatarie di lavori;
- variazioni normative od istituzionali che incidano sugli standard fissati;
- bonifiche;
- avverse condizioni climatiche che impediscano il regolare e corretto svolgimento dei lavori all'esterno o all'interno dei fabbricati, tali da causare rischi per l'incolumità dei lavoratori o compromettere il risultato tecnico del lavoro.

ART. 12- DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO

La presente concessione decorre dal 01.05.2015 fino al 31.12.2019.

Le parti convengono che la presente convenzione potrà, previo eventuale atto deliberativo, essere prorogata o rinnovata per ulteriori cinque anni, qualora non pervenga alle parti disdetta scritta entro un anno dalla scadenza.

ART. 13 - RECESSO DAL CONTRATTO

Decorsi due anni dalla firma del presente atto, il Comune avrà facoltà di recedere, in ogni momento, mediante comunicazione da inviarsi a ACER a mezzo PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno; la disdetta dovrà avere un preavviso di almeno 12 mesi (un anno).

Nel caso il Comune faccia parte o entri a far parte di una Unione di Comuni, a cui conferisce le competenze in materia di politiche abitative pubbliche, ovvero aderisca ad un percorso di fusione tra Comuni successivamente alla sottoscrizione con ACER della convenzione avente ad oggetto la gestione del proprio patrimonio immobiliare, la presente convenzione cesserà di avere effetto a far data dalla ricezione da parte di Acer della comunicazione da parte dell'Unione dei Comuni o del Comune espressione della fusione, mediante PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, che il patrimonio del Comune in questione, in quanto aderente all'Unione o incorporato nella fusione, verrà gestito nell'ambito della convenzione unica stipulata dall'Unione o dal Comune espressione dell'avvenuta fusione.

Decorso il primo triennio, Acer avrà diritto di recedere in ogni momento, con un preavviso di almeno 12 mesi (un anno), mediante comunicazione scritta da inviarsi al Comune a mezzo PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Alla data d'efficacia del recesso, Acer interromperà le attività previste dal Contratto.

In caso d'esercizio del diritto di recesso, ACER ha diritto di percepire i compensi di cui al presente contratto fino alla data di efficacia del recesso.

Qualora, a seguito del recesso di una delle Parti, cessi la prestazione delle attività e dei servizi oggetto del presente contratto, ACER sarà tenuta a fare quanto possibile per evitare interruzioni nello svolgimento di tali servizi, continuando a prestarli, ai termini ed alle condizioni pattuite, compreso il corrispettivo, fino a quando non sarà subentrato un altro gestore identificato dal Comune, e in ogni caso per un periodo non superiore a tre mesi dalla data d'efficacia del recesso.

ART. 14 – PRIVACY

Ai sensi del Codice vigente in materia di protezione dei dati personali, di cui al D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003, con la sottoscrizione della presente convenzione l'ACER assume le funzioni e gli obblighi del Titolare del Trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso per il buon adempimento dell'oggetto della convenzione.

I soggetti che a qualunque titolo operano per conto dell'ACER sono qualificati "responsabili del trattamento" dei dati personali.

L'ACER si obbliga al trattamento dei dati personali di cui entra legittimamente in possesso per i soli fini dedotti nella convenzione e limitatamente al periodo di vigenza della medesima, esclusa ogni altra finalità.

ART. 15 – SPESE

Le spese tutte della presente convenzione, inerenti e conseguenti, sono a carico dei contraenti nella misura del 50% (cinquanta per cento) ciascuno.

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso ai sensi del D.P.R. 26/04/1986 n. 131.

ART. 16 - CONTATTI E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

Ciascuna Parte nominerà il proprio responsabile del presente Contratto (in seguito "**Account Manager**").

L'Account Manager nominato da ACER e dal COMUNE, ovvero suo eventuale sostituto, anche in via temporanea, dovrà essere sempre reperibile.

Al perfezionamento del presente Contratto le Parti nominano quali rispettivi Account Managers:

per il COMUNE:

-
-

per ACER:

DIRETTORE GENERALE/VICE DIRETTORE GENERALE.

La sostituzione o la cessazione degli Account Managers dovrà essere **FORMALMENTE** comunicata da una Parte all'altra

Al fine di facilitare la comunicazione per le specifiche tematiche oggetto del contratto si individuano i seguenti referenti:

per il COMUNE:

--

per ACER:

Tematiche amministrative. Direttore Area Amministrativa
Tematiche gestionali: Direttore Area Gestione Immobiliare
Tematiche tecniche: Direttore Area Tecnica
Tematiche Legali: Coordinatore Area Legale

ARTICOLO 17 – ALLEGATI

Si allega al presente Contratto per formarne parte integrante e sostanziale:

Allegato "A" Portafoglio Immobiliare Comune di ;
Allegato "B" Mansionario delle Attività.
Allegato "C" Tabella dei Servizi e dei Costi aggiuntivi
Allegato "D" Carta dei Servizi

Letto, firmato e sottoscritto.

Per il Comune

Per Acer Bologna

Ente proprietario: **COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA**

Unità immobiliari gestite: 130

Gruppo gestione: **104 - COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA-LOCAZIONE ERP**

Indirizzo	Località	Codice edificio	Tipo u.i.	Num. u.i.	Categoria catastale	Data di costruzione
CALANCHI (Via), 12	ANZOLA DELL'EMILIA	4155	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1980
CALANCHI (Via), 12	ANZOLA DELL'EMILIA	4155	Autorimessa	1	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	08/01/1980
CALANCHI (Via), 39	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 41	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 43	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 45	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 47	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 49	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 51	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CALANCHI (Via), 53	ANZOLA DELL'EMILIA	4154	Alloggio	1	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1999
CAMPANA DINO (Via), 28	LAVINO DI MEZZO	4157	Alloggio	6	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	31/08/2004
CAMPANA DINO (Via), 28	LAVINO DI MEZZO	4157	Autorimessa	6	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	31/08/2004
EMILIA (Via), 197	ANZOLA DELL'EMILIA	4153	Alloggio	12	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1975
VENTICINQUE APRILE (Via), 15	ANZOLA DELL'EMILIA	4152	Locale vario	1	B04-UFFICI PUBBLICI	08/01/1984
VENTICINQUE APRILE (Via), 15	ANZOLA DELL'EMILIA	4156	Locale vario	2	C02-MAGAZZINI,DEPOSITI,CANTINE,SOFFITTE	08/01/1984
VENTICINQUE APRILE (Via), 9	ANZOLA DELL'EMILIA	4150	Alloggio	24	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/01/1984
VENTICINQUE APRILE (Via), 9	ANZOLA DELL'EMILIA	4151	Posto Auto	14	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	08/01/1984
VENTICINQUE APRILE (Via), 9/A	ANZOLA DELL'EMILIA	4150	Locale vario	1	B04-UFFICI PUBBLICI	08/01/1984

76

Gruppo gestione: **710 - COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA EX ACER**

Indirizzo	Località	Codice edificio	Tipo u.i.	Num. u.i.	Categoria catastale	Data di costruzione
BAIESI (Via), 64	ANZOLA DELL'EMILIA	1215	Alloggio	3	A04-ABITAZIONI DI TIPO POPOLARE	01/01/1948
BAIESI (Via), 66	ANZOLA DELL'EMILIA	1185	Alloggio	5	A04-ABITAZIONI DI TIPO POPOLARE	01/01/1949
EMILIA (Via), 205/B	ANZOLA DELL'EMILIA	792	Alloggio	4	A04-ABITAZIONI DI TIPO POPOLARE	01/01/1956
EMILIA (Via), 205/C	ANZOLA DELL'EMILIA	672	Alloggio	6	A04-ABITAZIONI DI TIPO POPOLARE	01/01/1966
EMILIA (Via), 205/C	ANZOLA DELL'EMILIA	672	Autorimessa	6	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	01/01/1966
REGGIANI (Via), 6	ANZOLA DELL'EMILIA	1652	Alloggio	2	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	01/01/1975
REGGIANI (Via), 6	ANZOLA DELL'EMILIA	1652	Autorimessa	2	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	01/01/1974
ROSSA (Via),	ANZOLA DELL'EMILIA	2685	Autorimessa	12	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	08/12/2001
ROSSA (Via), 52	ANZOLA DELL'EMILIA	2685	Alloggio	6	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/12/2001
ROSSA (Via), 54	ANZOLA DELL'EMILIA	2685	Alloggio	6	A03-ABITAZIONI DI TIPO ECONOMICO	08/12/2001
SCHIAVINA (Via), 5	ANZOLA DELL'EMILIA	1295	Alloggio	1	A04-ABITAZIONI DI TIPO POPOLARE	01/01/1969
SCHIAVINA (Via), 5	ANZOLA DELL'EMILIA	1295	Autorimessa	1	C06-RIMESSE,AUTORIMESSE,STALLE,SCUDERIE	01/01/1969

54



MANSIONARIO DELLE ATTIVITÀ

A) GESTIONE CONTRATTI
Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni che debbono essere svolte per gestire le assegnazioni, la stipula di contratti, il rientro nella disponibilità di unità immobiliari dopo la cessazione di un contratto (o la decadenza dall'assegnazione), e tutti gli atti amministrativi e tecnici connessi, compresa la regolarizzazione di rapporti locativi in corso.
ATTIVITA':
A1 - STIPULA CONTRATTI LOCATIVI DI ALLOGGI, PER ASSEGNAZIONI
1 Verifica formale atti di assegnazione
2 Informazione e distribuzione moduli all'utenza
3 Preparazione e stampa contratti per assegnazioni
4 Riscossione depositi cauzionali a garanzia degli obblighi contrattuali
5 Sottoscrizione contratti e consegna allegati (ad es. convenzioni speciali, regolamenti d'uso, regolamenti di ripartizioni degli oneri)
6 Comunicazioni alla Questura di cessione in locazione alloggi, ove previsto
7 Comunicazioni alla Soprintendenza di cessione in locazione di alloggi in fabbricati dichiarati di interesse storico-culturale
8 Registrazione dei contratti
9 Consegna alloggi
10 Stampa duplicati contratto o altro
11 Collaborazioni e consulenze con i competenti uffici comunali
12 Informativa all'utenza sul rispetto delle norme che regolano i diritti e i doveri derivanti dalla conduzione dell'alloggio
A2 - STIPULA CONTRATTI LOCATIVI PER UNITA' IMMOBILIARI AD USO DIVERSO DALL' ABITATIVO (Con riguardo agli immobili commerciali o uso istituzionale rimangono di competenza del Comune, salvo sua diversa richiesta, la scelta del contraente, la negoziazione del canone e la stipula del relativo contratto e la sua registrazione)
01 Distribuzione e raccolta domande posti auto e autorimesse
02 Istruttoria domande e assegnazione posti auto e autorimesse
03 Ricognizione e verifiche stato unità immobiliari
04 Stampa e sottoscrizione contratti autorimesse e posti auto
05 Registrazione contratti autorimesse e posti auto
06 Comunicazione alla Questura cessione unità immobiliari, ove previsto
07 Comunicazioni alla Soprintendenza di cessione in locazione di alloggi in fabbricati dichiarati di interesse storico-culturale

08	Consegna alloggi
09	Stampa duplicati contratto o altro
10	Per i contratti commerciali, adempimenti fiscali successivi alla prima registrazione
11	Gestione adempimenti connessi alla cessione ex lege delle attività commerciali
12	Subentro nel contratto di locazione autorimesse e posti auto
A3 - SUBENTRI, OSPITALITA', AMPLIAMENTI	
1	Gestione procedure secondo i regolamenti comunali
2	Informazione all'utenza e distribuzione moduli domande
3	Ricezione, comunicazioni, verifica requisiti e aggiornamento consistenza nuclei familiari
4	Avvio procedimento in mancanza requisiti di legge
A4 - DISDETTE E RICONSEGNA ALLOGGI	
01	Raccolta disdette
02	Comunicazione ai Comuni disponibilità alloggi
03	Ritiro chiavi e verbale in contraddittorio
04	Rimborso cauzione e relativi interessi con verifica eventuali danni
05	Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici
06	Consegna chiavi alla ditta incaricata del ripristino dell'alloggio
07	Segnalazione tempi disponibilità alloggio al Comune a seguito perizia
08	Adempimenti fiscali conseguenti alla risoluzione anticipata del contratto
A5 - DISDETTE E RICONSEGNA ALTRE UNITA' IMMOBILIARI	
01	Raccolta disdette
02	Ritiro chiavi e verbale in contraddittorio
03	Comunicazione ai Comuni disponibilità unità immobiliari, ad eccezione delle unità uso ricovero automezzi
04	Rimborso cauzione e relativi interessi con verifica eventuali danni
05	Consegna chiavi alla ditta incaricata del relativo ripristino o al Comune
A6 - GESTIONE CONTRATTI DI CESSIONE IN PROPRIETÀ IMMEDIATA O DIFFERITA	
01	Riscossione rate riscatto
02	Riscossione afferenti i servizi a rendiconto dietro corresponsione da parte dell'utente delle quote deliberate dalla Giunta regionale
03	Riscossione rate alloggi venduti ai sensi della legge 560/93
Obiettivi specifici	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Rispetto dei tempi di convocazione del cittadino, stipula del contratto e consegna delle unità immobiliari disponibili nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi vigente;</i> - <i>Rispetto delle scadenze di legge per formalità di ordine pubblico e fiscale;</i> - <i>Riconoscimento benefici per subentri, ospitalità e ampliamenti nei termini di legge o di regolamento comunale;</i> - <i>Ritiro chiavi con verbale in contraddittorio entro i termini di disdetta;</i> - <i>Segnalazione disponibilità alloggio al Comune, a seguito di perizia di ripristino, entro 30 giorni dalla verificata disponibilità dell'alloggio.</i> 	

B) GESTIONE RICAVI	
Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni da svolgere per gestire i ricavi, a qualunque titolo, che derivano dagli immobili, ad esclusione dei proventi da vendita e valorizzazione.	
ATTIVITÀ:	
B1 - GESTIONE CANONI DI LOCAZIONE E SERVIZIO BOLLETTAZIONE	
1	Calcolo canoni locatizi in conformità alla legislazione, al regolamento comunale ed alla presente convenzione
2	Comunicazione variazioni canoni
3	Ricalcolo canoni a seguito di provvedimenti dell'Amministrazione comunale;
4	Calcolo indennità di occupazione ed ospitalità temporanea
5	Aggiornamenti periodici canoni
6	Applicazione maggiorazione canoni in seguito a provvedimento di decadenza
7	Riscontro incassi e morosità
8	Rilevazione incassi per singolo inquilino
9	Ricevimento utenti e ristampa duplicati bollette
10	Incasso e rendicontazione quote sindacali
11	Addebiti vari
12	Fatturazione e riscossione delle somme dovute dagli inquilini a titolo di rimborso delle utenze con specifiche informazioni sulla bolletta
B2 - ATTIVITÀ DI RECUPERO CREDITI DA CANONI E SERVIZI	
1	Solleciti pagamenti
2	Comunicazioni utenti di costituzione in mora
3	Corrispondenza uffici comunali e servizi sociali
4	Gestione piani di rientro concordati
5	Gestione ritiro beni da parte dello sfrattato
B3 - ATTIVITÀ DI RENDICONTAZIONE CREDITI/DEBITI INQUILINI USCITI	
1	Individuazione nuovo domicilio
2	Comunicazione prospetto con modalità di riscossione o pagamento
3	Solleciti pagamenti per somme a credito
4	Sviluppo procedure di recupero crediti (vedasi punto 2 precedente)
5	Comunicazione al Comune situazioni di crediti ritenuti inesigibili
6	Rendicontazione crediti di spettanza comunale
<i>L'attività di recupero crediti è circoscritta al patrimonio ove si riscontrino situazioni di inadempienza nei pagamenti.</i>	
C) GESTIONE ASSEGNATARI	
Riguarda le attività di comunicazione e informazione istituzionale e di servizio, l'accompagnamento all'abitare, il supporto alla progettualità sociale, la verifica delle caratteristiche degli assegnatari, quelle di supporto/assistenza ai conduttori, quelle di verifica sul corretto uso degli immobili e quelle	

di accoglimento delle richieste dei conduttori.	
ATTIVITÀ:	
C1 - ATTIVITÀ DI RELAZIONE, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	
1	Comunicazione istituzionale periodica multicanale tramite supporti cartacei e/o elettronici
2	Comunicazione sociale per target di utenza anche in ottica multiculturale (plurilingue)
3	Promozione e organizzazione di eventi e campagne di comunicazione relative al patrimonio immobiliare gestito e ai nuclei famigliari residenti
4	Accompagnamento all'abitare con strumenti di informazione/formazione (guida ai servizi, opuscoli)
5	Relazioni istituzionali con soggetti pubblici e privati per l'avvio di progettualità sociali all'interno dei fabbricati gestiti con finalità di coesione sociale
6	Informazione di primo livello (ufficio relazioni con il pubblico)
7	Informazione di secondo livello sul patrimonio gestito e i nuclei famigliari residenti (analisi di contesto, report statistici, risposta a interpellanze e/o interrogazioni)
8	Rilevazione e gestione reclami
9	Indagini di customer satisfaction
C2 - ANAGRAFE REDDITUALE ED UTENZA	
1	Aggiornamento anagrafe utenza
2	Anagrafe reddituale annuale
3	Verifica ricorsi su applicazioni nuovi canoni
4	Informazioni all'utenza su redditi e canoni
5	Tenuta archivio redditi
6	Raccordo con Amministrazioni certificanti
7	Rapporti con servizi sociali e OO.SS. utenza su redditi e canoni
C3 - VERIFICHE PERMANENZA REQUISITI E DECADENZE	
1	Controlli e verifiche secondo il regolamento comunale
2	Indagini ed ispezioni su occupazioni illegittime alloggi
3	Verifica limiti alla titolarità di diritti reali su beni immobili
4	Verifica del corretto utilizzo alloggio
5	Verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni
6	Verifica su danneggiamenti patrimoniali
7	Verifiche su supero reddito o redditi non documentati
8	Verifiche su morosità
9	Controlli dichiarazioni ISE-ISEE: acquisizione in forma massiva da parte di ACER delle posizioni reddituali relative ai nuclei familiari residenti negli alloggi erp tramite convenzione con Federcasa su archivi messi a disposizione dall'Agenzia delle Entrate
10	Verifica permanenza requisiti art.15 della Legge Regionale n. 24/2001 s.m.i.
11	Verifica costruzioni abusive
12	Verifica su rifiuto mobilità d'ufficio
13	Proposte di decadenza al Comune
14	Informazioni all'utenza su procedure di decadenza

C4 - GESTIONE MOBILITÀ ASSEGNATARI	
1	Informazioni all'utenza
2	Sottoscrizione contratti per mobilità
3	Comunicazioni alla Questura di cessione alloggi, ove previsto
4	Comunicazioni alla Soprintendenza di cessione in locazione di alloggi in fabbricati dichiarati di interesse storico-culturale
5	Registrazione contratti
6	Collaborazione con uffici comunali competenti
C5 - ATTIVITÀ RILASCIO IMMOBILI PER MANCANZA DEI REQUISITI PREVISTI DALLA LEGGE	
01	Assistenza amministrativa e tecnica nel momento dell'esecuzione
02	Gestione ritiro beni da parte dello sfrattato
C6 - ATTIVITÀ DI RILASCIO IMMOBILI PER OCCUPAZIONI ILLEGALI	
1	Rilevazione dell'occupazione illegale
2	Comunicazione all'interessato della posizione e della conseguente necessità di rilascio dell'alloggio
3	Segnalazione al comune dell'occupazione illegale
4	Assistenza amministrativa e tecnica al momento dell'esecuzione
5	Corrispondenza con servizi sociali
6	Gestione ritiro beni da parte dello sfrattato
C7 - GESTIONE E SEGNALAZIONE GUASTI	
1	Ricevimento utenti, telefonate o comunicazione a mezzo posta cartacea o elettronica con richiesta di pronto intervento e manutenzione ordinaria
2	Compilazione e trasmissione ordini d'incarico per verifiche interventi
3	Sopralluoghi a campione di accertamento di lavori eseguiti o verifica a campione sui lavori in corso di esecuzione
4	Ricezione delle segnalazioni 24 ore su 24
C8 - REGOLAMENTO D'USO	
01	Attuazione previsioni del "Regolamento per le modalità d'uso degli alloggi erp e delle parti comuni";
02	Servizio di mediazione sociale dei conflitti condominiali in adempimento di quanto previsto dal regolamento comunale
Obiettivi specifici	
<ul style="list-style-type: none"> - Rilevazione annuale anagrafico - reddituale delle famiglie assegnatarie e segnalazione, entro cinque mesi dal termine della rilevazione, delle situazioni di decadenza individuate. - Comunicazione al Comune delle proposte di decadenza entro quindici giorni dall'accertamento della condizione, ad eccezione di quelle rilevate in sede di anagrafe dell'utenza. - Conferimento incarico a Ufficio Legale per avvio della procedura per l'esecuzione dei provvedimenti comunali di decadenza o di rilascio alloggi entro 60 giorni dal ricevimento del relativo provvedimento comunale. 	

D) GESTIONE DELLE MANUTENZIONI	
Comprende le attività di manutenzione corrente, finalizzate a conservare il valore e i livelli di funzionalità dell'immobile.	
Le parti si impegnano, con modalità, tempi e costi da definire, a passare da interventi manutentivi su richiesta (riparazione di guasti) alla manutenzione programmata che comprende l'analisi dei cicli di obsolescenza delle diverse componenti e la definizione di programmi di manutenzione che ottimizzino il rapporto tra risorse impegnate, livello di funzionalità dell'immobile, livello di soddisfacimento dell'utenza, livello degli obiettivi perseguiti dal Comune e definiti nell'ambito della programmazione.	
ATTIVITÀ	
D1 - GESTIONE PRONTO INTERVENTO	
1	Incarico per esecuzione lavori
2	Verifica a campione lavori in corso di esecuzione
3	Verifica a campione termine lavori
4	Controllo tecnico e verifica grado di soddisfacimento lavori eseguiti a campione
5	Verifica tecnico-contabile delle prestazioni
6	Rimborsi agli utenti per lavori eseguiti direttamente limitatamente ad interventi eccezionali e di estrema urgenza
7	Gestione informatizzata della spesa di pronto intervento con aggiornamento della serie storica dei lavori
D2 - GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA	
1	Comunicazione data di inizio e data di fine dei lavori
2	Elaborazione programmi di manutenzione periodica e straordinaria
3	Ricevimento segnalazioni con richiesta di intervento
4	Verifica in merito alla fattibilità procedurale e finanziaria delle richieste
5	Compilazione e trasmissione ordini d'incarico alle imprese per esecuzione interventi
6	Sopralluoghi di accertamento o verifica sui lavori in corso di esecuzione
7	Controllo tecnico e del grado di soddisfacimento dei lavori eseguiti a campione
8	Rilevazione e aggiornamento problematiche dei fabbricati a seguito segnalazioni o interventi
9	Prove e collaudi su impianti tecnologici ed elettrici richiesti dalla normativa vigente
10	Verifica tecnico-contabile delle prestazioni
11	Gestione informatizzata della spesa di manutenzione con aggiornamento della serie storica dei lavori
12	Presidio tecnico-manutentivo e amministrativo degli immobili affidati in concessione
13	Predisposizione certificazione Ascensori
14	Verifica impianti messa a terra
15	Monitoraggio della qualità dell'acqua negli impianti centralizzati
16	Gestione pratiche rinnovo certificati prevenzione incendi
D3 - GESTIONE RIASSEGNAZIONE ALLOGGI DISPONIBILI	
1	Gestione informatizzata della procedura a partire dal ricevimento delle chiavi dell'alloggio

	condivisa col Comune
2	Sopralluoghi per verificare i lavori da eseguire
3	Valutazioni sulle modalità procedurali e finanziarie di realizzazione dell'intervento in rapporto alla disponibilità finanziaria complessiva
4	Compilazione e trasmissione ordine d'incarico alle imprese per le varie tipologie di lavori
5	Sopralluoghi di accertamento e verifica in corso d'opera
6	Controllo tecnico e del grado di soddisfacimento dei lavori eseguiti a campione
7	Prove e collaudi su impianti tecnologici (richiesti dalla normativa vigente)
8	Verifica tecnico-contabile delle prestazioni
9	Gestione informatizzata della spesa e aggiornamento schede fabbricati con modalità informative condivise con il Comune, come più oltre specificato
D4 - ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE SU SEGNALAZIONE E DI RIPRISTINO DEGLI ALLOGGI	
01	Effettuazione degli interventi di manutenzione su segnalazione nelle singole unità immobiliari, nelle parti comuni degli edifici e nelle eventuali pertinenze esterne, con esclusione di tutti quegli interventi che sono a carico dei conduttori ai sensi del regolamento comunale di ripartizione degli oneri tra ente gestore ed assegnatari degli alloggi E.R.P. di cui all'art. 25 punto 9b della Legge Regionale 24/2001 s.m.i., nonché per quelli previsti a carico dei medesimi da norme di legge e secondo gli usi locali.
02	Esecuzione di tutte quelle opere necessarie per la salvaguardia della sicurezza degli utenti e/o di terzi e per garantire la funzionalità e l'igiene dell'alloggio e/o del fabbricato, qualora i conduttori non vi adempiano. Acer provvederà all'addebito in bolletta agli utenti della relativa spesa, con l'indicazione dell'intervento eseguito, del suo costo, dell'insediamento interessato e del criterio di ripartizione. Nel caso di utenti assistiti dai servizi socio-sanitari, o morosi, ne verrà data comunicazione al Comune e le relative spese resteranno a carico del Comune medesimo, in caso di mancato pagamento da parte degli stessi.
03	Esecuzione di altri tipi di lavori diversi da quelli necessari per la salvaguardia della sicurezza o per la funzionalità ed igiene dell'alloggio e/o del fabbricato, comunque a carico degli utenti secondo il regolamento di cui sopra. ACER potrà intervenire su richiesta dell'utente provvedendo al relativo addebito all'utente in bolletta.
<p>L'attività di ripristino degli alloggi, anche compresi in fabbricati a proprietà mista, da riassegnare dovrà avvenire sulla base delle priorità individuate dal Comune, sia in relazione a lavori di carattere ordinario che straordinario. Analogamente dovrà essere programmata l'attività di manutenzione straordinaria degli immobili; in sede di programmazione delle attività sarà definita la destinazione delle risorse provenienti dai canoni.</p> <p>In caso di affidamento dei lavori con altre modalità, l'elenco prezzi unitari di riferimento sarà quello allegato al capitolato speciale di appalto posto a base d'asta e ad esso verrà applicato il ribasso offerto in sede di gara dall'impresa aggiudicataria.</p> <p>Gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, deliberati dalle assemblee condominiali su immobili gestiti ai sensi della presente concessione, saranno oggetto di apposita quantificazione da comunicare al Comune al momento della programmazione annuale della destinazione delle risorse provenienti da canoni, se noti a tale momento.</p>	
Obiettivi specifici	
- <i>Ripristino alloggi disponibili nei tempi previsti dalla carta dei servizi, compatibilmente con le risorse finanziarie programmate, secondo i criteri generali della concessione e in relazione alla complessità e all'entità dell'intervento.</i>	
E) GESTIONE CONDOMINIALE, APPROVIGIONAMENTI, SERVIZI	

Raccoglie le attività inerenti i rapporti con le amministrazioni condominiali esterne, l'attività di pagamento, riparto e addebito costi per servizi comuni nei fabbricati interamente in locazione e nei condomini di fatto (senza amministratore nominato), nonché la funzione di Amministratore condominiale ove Acer è nominato tale dall'assemblea a norma dell'art. 1129 C.C. e per gli interventi di manutenzione straordinaria nei condomini di fatto.	
ATTIVITA':	
E1 - GESTIONE CONDOMINI E SUPERCONDOMINI AMMINISTRATI DA TERZI	
1	Analisi comunicazioni amministratori
2	Partecipazione assemblee condominiali in rappresentanza dell'Ente proprietario, se valutato necessario, previo accordo con l'Amministrazione comunale.
3	Verifica corretta ripartizione spese tra proprietà e locazione e attribuzione quote spese di competenza della proprietà a favore degli amministratori
4	Liquidazione quote di competenza della proprietà a favore degli amministratori
5	Addebito delle quote spese di competenza dei locatari a seguito approvazione rendiconti condominiali
E2 – GESTIONE CONDOMINI E SUPERCONDOMINI AMMINISTRATI DA ACER BOLOGNA	
1	Convocazione e gestione assemblee condominiali
2	Redazione bilanci ordinari consuntivi e preventivi e relativi riparti spese
3	Incasso rate da proprietari e addebito delle spese di competenza dei locatari
4	Convocazione e gestione assemblee straordinarie per lavori di manutenzione di rilievo agli edifici amministrati
5	Erogazione delle spese occorrenti per la manutenzione ordinaria delle parti comuni dell'edificio e per l'esercizio dei servizi comuni, pagamento utenze, fornitori dei condomini
6	Pagamento, per conto della proprietà, quote insolute spese condominiali a carico locatari morosi e relativo sollecito per recupero morosità
7	Esecuzione delle deliberazioni assembleari
8	Cura e tenuta dei registri dei verbali assemblee e anagrafe condominiale
9	Esecuzione di provvedimenti giudiziari e amministrativi
10	Cura dell'osservanza del regolamento di condominio
11	Tutela dei diritti del condominio
12	Disciplina dell'uso delle cose comuni e della fruizione dei servizi nell'interesse comune, in modo che ne sia assicurato il miglior godimento a ciascuno dei condomini
13	Compimento degli atti conservativi relativi alle parti comuni dell'edificio
14	Fornitura al condominio che ne faccia richiesta di attestazione relativa allo stato dei pagamenti degli oneri condominiali
15	Richiesta e verifica preventivi per lavori da sottoporre all'assemblea
16	Rappresentanza legale del Condominio
17	Verifiche, sistemazioni e creazioni di tabelle millesimali errate o mancanti
18	Sopralluoghi per verificare problematiche di conflitto e tecniche negli edifici
19	Cura degli adempimenti fiscali e tributari inerenti i condomini amministrati
E3 - GESTIONE SERVIZI	
1	Individuazione del livello richiesto per ogni tipo di servizio
2	Individuazione delle aziende erogatrici dei singoli servizi

3	Organizzazione e sorveglianza dei livelli prestazionali dei servizi
4	Contabilizzazione dei servizi forniti
5	Rendicontazione agli utenti dei servizi erogati
6	Confronto annuale con le OO.SS. degli assegnatari per la definizione dei costi diretti e indiretti relativi ai servizi erogati
E4 - RIMBORSI AD AMMINISTRAZIONI CONDOMINIALI PER INSOLUTI MEDIANTE UTILIZZO DI CANONI DI LOCAZIONE	
1	Verifica richieste rimborsi
2	Pagamento, per conto della proprietà, quote insolute spese condominiali a carico locatari morosi
3	Solleciti per insoluti
Obiettivi specifici	
<ul style="list-style-type: none"> - <i>Verificare corretta imputazione spese nei consuntivi e preventivi condominiali presentati da Amministratori esterni.</i> - <i>Costituzione di nuovi condomini entro 90 giorni dal verificarsi dei presupposti di legge.</i> - <i>Rispetto dei termini previsti dalla legge per la predisposizione dei bilanci nei condomini misti amministrati da Acer Bologna.</i> - <i>Consentire all'utente la corretta lettura dei costi dei servizi erogati.</i> 	
F) GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE	
GESTIONE INVENTARI PATRIMONIALI	
1	Censimento degli immobili e delle relative unità immobiliari, pertinenze e parti comuni
2	Predisposizione schede fabbricato
3	Predisposizione schede unità immobiliari
4	Integrazione dati mancanti con relative procedure per adempimenti comunali e catastali
5	Aggiornamento informatico dati per dismissioni e nuove acquisizioni e interventi di riqualificazione patrimoniale
6	Rilascio autorizzazioni che non comportino la costituzione di diritti reali
G) ATTIVITA' LEGALE	
ATTIVITÀ:	
1	Gestione dell'azione legale per recupero del credito ed eventuale rilascio dell'immobile in caso di morosità.
<p>L'ACER è tenuta all'attivazione per conto del Comune, nei confronti di assegnatari inadempienti, di ogni azione volta al recupero della morosità, compreso lo sfratto esecutivo, secondo quanto previsto dalla procedura che le parti dichiarano di ben conoscere. In particolare ACER provvederà all'esercizio delle azioni giudiziarie – comprese quelle di cui agli artt. 657 c.p.c. e seguenti – per il recupero della morosità e per il rilascio delle unità immobiliari, nonché alla costituzione nei giudizi che avessero ad insorgere innanzi all'Autorità Giudiziaria, ordinaria o amministrativa, in dipendenza dell'attività svolta per l'esecuzione dell'incarico col presente atto conferitogli.</p>	
2	Gestione dell'azione legale per l'esecuzione dei provvedimenti di rilascio degli immobili occupati illegalmente ai sensi dell'art. 34 Legge Regionale n. 24/2001 e successive modifiche, costituenti titolo esecutivo per espressa previsione legislativa.

3	Gestione dell'azione legale per l'esecuzione dei provvedimenti di decadenza ai sensi dell'art. 30 Legge Regionale n. 24/2001 e successive modifiche, costituenti titolo esecutivo per espressa previsione legislativa.
4	Gestione dell'attività legale supplementare e diversa dall'iniziale input oggetto dell'incarico legale
H) PRESIDIO DI ACER	
Presidio di Acer, con frequenza mensile, sul territorio coincidente con quello dell'unione dei comuni, eventualmente a rotazione fra gli stessi..	
L'attività tipica dell'ufficio relazioni con il pubblico può essere svolta anche presso la sede di alcune amministrazioni comunali che hanno richiesto ad ACER un servizio nella forma del presidio territoriale. Nel corso della durata del presidio presso la sede comunale interessata, l'operatore URP incaricato, sulla base di una pianificazione di presenze settimanali, utilizzando attrezzatura informatica aziendale, fornisce informazioni di primo livello ai clienti esterni, ritira modulistica per altre richieste di tipo amministrativo/gestionale e accetta chiamate manutentive utilizzando il gestionale in uso all'interno dell'Azienda.	
REPORTISTICA	
In relazione alle attività dettagliate nel presente Mansionario e secondo quanto previsto all'Art. 4 della Convenzione Acer fornisce i seguenti report:	
<ul style="list-style-type: none"> - Report di dettaglio delle unità immobiliari gestite; - Elenco fabbricati contenenti unità immobiliari in gestione ad Acer; - Report di sintesi delle unità immobiliari gestite per tipologia; - Report di sintesi delle unità locate e sfitte; - Report di sintesi delle unità locate raggruppate per tipo di contratto; - Report di sintesi delle unità sfitte raggruppate per fase di sfittanza; - Report di dettaglio delle unità sfitte per fase di sfittanza; - Report relativo ai canoni emessi nell'esercizio, distintamente per mese; - Report utilizzo del budget di manutenzione da canoni dell'esercizio – costo lavori); - Report di dettaglio degli interventi di manutenzione finanziati con canoni dell'esercizio; - Prospetto di dettaglio degli alloggi in manutenzione, con data presunta di fine lavori ed importo di perizia per gli alloggi in corso di ripristino; - Prospetto riepilogativo degli interventi manutentivi effettuati per fabbricato; - Prospetti periodici di rendicontazione dei canoni incassati e delle spese di gestione; - Report anagrafe utenza: 1 – Dettaglio u.i. per tipologia di contratto; 2 - Composizione nuclei con situazione reddituale; 3 – Mancata documentazione ISE-ISEE (fermo restando l'obiettivo specifico, tale report sarà reso disponibile nel momento in cui venga constatata la mancata documentazione); - Report sfittanze: 1 – Alloggi sfitti per comunicazione cambio di destinazione; 2 - Alloggi sfitti per prima comunicazione al Comune; 3 - Alloggi sfitti per comunicazione sospensione più termine massimo ultimazioni; 4 – Alloggi sfitti per comunicazione consegna chiavi in sede con anagrafe appartamenti; - Report condominii: 1 - Elenco condomini esterni; 2 - Elenco condomini amministrati da Acer; - Report morosità: 1 Elenco utenti morosi – 2 Dettaglio morosità per utente; - Report pratiche al Legale 	

Tabella Servizi e Costi Aggiuntivi

SERVIZI AGGIUNTIVI - 1	
SERVIZIO CASA	
DESCRIZIONE PRESTAZIONE	COSTO
<p>Il Comune affida in gestione ad ACER, che, come sopra rappresentata, accetta, le attività relative al "Servizio Casa", di seguito elencate:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. redazione bando erp "chiuso", pubblicazione e formazione graduatoria, 2. pubblicazione avviso, aggiornamento annuo bando erp "chiuso" e formazione graduatoria, 3. verifica requisiti e redazione provvedimento per assegnazioni bando e.r.p., 4. redazione provvedimento per assegnazioni alloggi in deroga alla graduatoria per situazioni di emergenza abitativa, 5. redazione bando "aperto" canone convenzionato, pubblicazione e formazione graduatoria, 6. pubblicazione avviso, aggiornamento annuale graduatoria bando "aperto" canone convenzionato, 7. verifica requisiti e redazione provvedimento assegnazioni bando canone convenzionato, 8. bando aperto mobilità con aggiornamenti semestrali graduatoria, 9. verifica requisiti e redazione provvedimento assegnazioni alloggi per mobilità, 10. redazione provvedimenti ampliamento nucleo familiare e subentri nel contratto, 11. redazione provvedimenti decadenza dall'assegnazione, 12. predisposizione atti e redazione provvedimenti per occupazioni illegali. 	<p>Per le attività in oggetto le Parti convengono un compenso omnicomprensivo fissato in euro annui.</p>

<p>La modalità di espletamento delle suddette attività, per le quali il Comune mantiene il proprio ruolo di indirizzo e controllo, dovrà essere improntato a criteri di efficacia, efficienza ed economicità e rispondente agli specifici regolamenti e provvedimenti approvati dal Comune.</p>	
---	--

SERVIZI AGGIUNTIVI - 2**SERVIZIO DI CONTROLLO SULLE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE UNICHE – ISE/ISEE – D.S.U.****DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****SERVIZIO DI CONTROLLO SULLE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE UNICHE (ISE/ISEE) - D.S.U.**

Attività di controllo delle Dichiarazioni Sostitutive Uniche, a partire da quelle riferite all'anno fiscale 2011
Per le D.S.U. risultate difformi, ACER procederà a:

1. Comunicazione in forma massiva ai comuni del risultato dei controlli effettuati;
2. contestazione all'assegnatario per DSU risultate difformi;
3. rideterminazione dei parametri ISE/ISEE e relativo ricalcolo di canone con addebito in bolletta del conguaglio di canone retroattivo, maggiorato degli interessi di mora;
4. Chiusura procedimento e segnalazione all'autorità competente: es: Guardia di Finanza;
5. verifica dell'eventuale condizione di annullamento o decadenza e relativi adempimenti
6. Trasmissione al Comune di elenchi riepilogativi degli accertamenti effettuati.

Il Compenso previsto è pari ad € 110 per ogni DSU difforme sottoposta a controllo, secondo la procedura indicata nella descrizione di prestazione del servizio.

SERVIZI AGGIUNTIVI - 3**SERVIZIO INERENTE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE****DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****ATTIVITÀ INERENTE LE SANZIONI AMMINISTRATIVE A SEGUITO DEL CONTROLLO SULLE DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE UNICHE (ISE/ISEE)****SERVIZIO BASE**

Analisi, estrazione dei dati e formazione dell'elenco contenente i nominativi nei cui confronti deve procedersi con verbale di accertamento di violazione amministrativa.

L'elenco nominativo contiene i seguenti elementi

- Dati anagrafici;
- Data e protocollo della lettera raccomandata a.r. inviata da Acer a chiusura dell'accertamento;
- Griglie dell'indebito percepito separato per anno solare relativo al conguaglio di canone versato/da versare (anno di utilizzo della DSU)

SERVIZIO DI REDAZIONE VERBALI DI ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE AMMINISTRATIVA

- Redazione dei singoli verbali completi di tutti gli elementi variabili: dati anagrafici, estremi della lettera raccomanda a.r. inviata da Acer a chiusura dell'accertamento; griglia separate per anno solare con, indebito percepito , importo sanzione amministrativa massima / importo sanzione amministrativa applicabile in misura ridotta ai sensi dell'art. 16 L. 689/81;
- Invio al Comune degli atti di cui ai punti che precedono, a mezzo posta elettronica, per la successiva firma e protocollazione da parte del Comune stesso e per la conseguente notifica;
- Classificazione e conservazione dei fascicoli per ogni posizione.

SERVIZIO FULL

➤ **REDAZIONE VERBALI DI ACCERTAMENTO DI VIOLAZIONE AMMINISTRATIVA E GESTIONE DI CONTENZIOSO AMMINISTRATIVO**

➤ **Oltre all'attività di cui al punto precedente (Servizio di redazione verbali di accertamento di**

Servizio gratuito nella compilazione degli elenchi

€ 100,00 a verbale

€ 200,00 a ricorso

violazione amministrativa) il servizio comprende:

- Ricezione da parte di Acer del ricorso amministrativo pervenuto al Comune;
- Istruttoria della pratica: valutazione dei fatti e/o motivazioni riportati nel ricorso, esame dei documenti contenuti nel fascicolo, definizione della linea di risposta;
- Predisposizione e redazione di risposta al ricorso;
- Invio al Comune, a mezzo posta elettronica, della lettera di risposta per la successiva firma e protocollazione da parte del Comune stesso e per la conseguente spedizione al ricorrente;
- Conservazione degli atti nel fascicolo di ogni posizione

SERVIZI AGGIUNTIVI - 4**GESTIONE ASSICURAZIONE FABBRICATO****DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****GESTIONE ASSICURAZIONE FABBRICATO**

- 1 Definizione capitolato d'appalto
- 2 Svolgimento gara d'appalto
- 3 Stipula contratto di assicurazione globale con compagnia aggiudicatrice
- 4 Pagamento premio e successivi adeguamenti annuali
- 5 Gestione sinistri
- 6 Gestione e contabilizzazione risarcimenti

Compenso pari a 10 euro annuali per alloggio fino ad un massimo di 15.000 euro, oltre il rimborso dei premi assicurativi pagati per unità immobiliari assicurate.

GESTIONE DEI PROGRAMMI DI ALIENAZIONE EX ART. 37 L.R. N. 24/2001 O DI ALTRI PROGRAMMI**DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****GESTIONE DEI PROGRAMMI DI ALIENAZIONE EX ART.37 LEGGE REGIONALE N. 24/2001, O DI ALTRI PROGRAMMI, CON LO SVOLGIMENTO DELLE SEGUENTI ATTIVITÀ:**

- sopralluogo degli immobili da alienare
- verifica della legittimità' urbanistico-edilizia
- determinazione prezzo base d'asta
- verifiche catastali
- attività propedeutiche e gestione del bando di vendita
- ricevimento offerte e gestione asta
- produzione attestati di prestazione energetica
- proposta al comune di delibera di aggiudicazione definitiva e predisposizione dello schema di contratto-tipo per la vendita degli immobili
- aggiudicazioni – verifica incassi a favore dell'ente proprietario e attività finalizzate alla stipulazione degli atti di compravendita .

Per indagine preventiva del riscontro da parte degli utenti rispetto ad un piano vendita da avviare

PER PIANI VENDITA FINO A 30 UU.II.**A CARICO DEL COMUNE/ENTE PROPRIETARIO**

UU.II. in bando	€ quota fissa bando	€ quota fissa alloggio	€ quota fissa non abitativo
Fino a 2	7.000/8.000	500	0
Da 3 a 6	10.000	1.800	500
Da 7 a 15	12.000/14.000	1.600	1.500
Da 16 a 30	20.000	1.500	1.100

PER PIANI VENDITA SUPERIORI A 30 UU.II. :**A CARICO DEL COMUNE/ENTE PROPRIETARIO**

sul monte degli introiti derivanti dalle vendite 2,50%
 sul prezzo base dell'invenduto 1,25%

Il compenso dell'1,25% sul prezzo base dell'invenduto viene contabilizzato una sola volta anche se nell'ambito del medesimo piano vendita, le unità immobiliari rimaste invendute vengono inserite in bandi successivi e restano invendute

A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

(diritto fisso spese di istruttoria)

quota fissa alloggio Euro 700
 quota fissa autorimessa Euro 500

ATTIVITÀ' DI INDAGINE

compenso fisso a carico dell'Ente proprietario
 per ciascun assegnatario.

euro 50,00

ATTIVITA' CATASTALI RELATIVE PATRIMONIO COMUNALE

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

ELABORATI CATASTALI E GRAFICI RELATIVI A PATRIMONIO COMUNALE

(anche ai fini di cui al D.L. 78/2010, convertito in Legge n. 122 del 30.07.2010)

COSTO

a) Tipo di Frazionamento:

- a. 2 particelle, fino a 10 punti rilevati: €/cad. 1180,00;
- b. per ogni ulteriore particella: € 130,00;
- c. per ogni ulteriore punto rilevato: € 20,00;
- d. monografia P.F. o punti ausiliari: €/cad. 130,00;

a) Tipo Mappale:

- a. T.M. di modesta entità: €/cad. 530,00;
- b. T.M. con rilievo fino a 20 punti: €/cad. 1180,00;
- c. per ogni corpo accessorio: € 200,00;
- d. per ogni ulteriore fabbricato: € 400,00;
- e. per ogni ulteriore punto rilevato: € 20,00;
- f. monografia P.F. o punti ausiliari: €/cad. 130,00;

b) DOCFA per nuova costruzione o variazione:

a. Alloggi:

- I.1 unità immobiliare (fino a mq.100):
€/cad. 600,00 (con rilievo), €/cad. 330,00 (senza rilievo);
- II. da 2 a 4 unità immobiliari (fino a mq.100):
€/cad. 470,00 (con rilievo), €/cad. 330 (senza rilievo);
- III. oltre 5 unità immobiliari (fino a mq.100):
€/cad. 430,00 (con rilievo), €/cad. 300 (senza rilievo);
- IV. per ogni mq.10, oltre mq.100: €/cad. 20,00 (con rilievo), €/cad. 7,00 (senza rilievo);

b. Autorimesse:

- I. fino a 4 unità immobiliari (fino a mq.80):
€/cad. 270,00 (con rilievo), €/cad. 200,00 (senza rilievo);
- II. oltre 4 unità immobiliari (fino a mq.80):
€/cad. 200,00 (con rilievo), €/cad. 130,00 (senza rilievo);
- III. per ogni mq.10 oltre mq.80:
€/cad. 15,00 (con rilievo), €/cad. 7,00 (senza rilievo);

c. U.I. commerciali:

	<p>I.fino a mq.100: €/cad. 470,00 (con rilievo), €/cad. 330,00 (senza rilievo);</p> <p>II.da mq.101 a mq.200: €/cad. 630,00 (con rilievo) €/cad. 380,00 (senza rilievo);</p> <p>III.da mq.201 a mq.300: €/cad. 780,00 (con rilievo), €/cad. 430,00 (senza rilievo);</p> <p>IV.da mq.301 a mq.400: €/cad. 930,00 (con rilievo), €/cad. 490,00 (senza rilievo);</p> <p>V.da mq.401 a mq.500: €/cad. 1050,00 (con rilievo), €/cad. 530,00 (senza rilievo);</p> <p>VI.per ogni mq.100 oltre mq.501: € 40,00 (con rilievo), € 20,00 (senza rilievo);</p> <p>d. U.I. categoria F:</p> <p>I.fino a 4 unità immobiliari: €/cad. 200,00 (con rilievo), €/cad. 130,00 (senza rilievo);</p> <p>II.oltre 5 unità immobiliari: €/cad. 130,00 (con rilievo), €/cad. 100,00 (senza rilievo);</p> <p>e. Elaborato planimetrico:</p> <p>I.di nuova costruzione, fino a 10 unità immobiliari: € 330,00; per ogni ulteriore unità immobiliare: € 13,00;</p> <p>II.di variazione, fino a 10 unità immobiliari: € 400,00; per ogni ulteriore unità immobiliare: € 20,00;</p> <p>c) Disegni di inventario:</p> <p>a. per ogni edificio: € 30,00;</p> <p>b. per ogni alloggio all'interno di un edificio: € 25,00;</p> <p>c. per ogni altra unità immobiliare non residenziale all'interno di un edificio: € 18,00.</p> <p>Tutti gli importi sono da considerarsi esclusi spese ed oneri quali I.V.A., diritti catastali, etc...</p> <p>Eventuali importi relativi a quanto non specificato sopra, saranno da concordare con l'Azienda.</p> <p><u>Accatastamento di nuovo impianto fotovoltaico installato su edificio esistente</u></p> <p>DOCFA in categoria D1 d'impianto fotovoltaico su un edificio esistente (senza rilievo) € 500,00</p>
--	--

SERVIZI AGGIUNTIVI - 7

7-ATTIVITA' DI VERIFICA DELL'INTERESSE STORICO E CULTURALE

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

ATTIVITÀ DI VERIFICA DELL'INTERESSE STORICO-CULTURALE

di cui alla disciplina dell'art. 12 del D.Lgs. 42/2004 di fabbricati di proprietà comunale.

Redazione relazioni e descrizioni comprensive di documentazione fotografica e dati catastali, ai fini della schedatura dei beni immobili:

- per ogni edificio composto da una scala: € 400,00 fino a 10 unità immobiliari; € 40,00 per ogni ulteriore unità immobiliare;
- per ogni edificio composto da più scale: € 400,00 per la prima scala e fino a 10 unità immobiliari; € 230,00 per ogni ulteriore scala; € 40,00 per ogni ulteriore unità immobiliare.

La schedatura dei beni immobili, compreso l'inoltro della stessa alla competente Direzione Regionale o altro Ente preposto in funzione della normativa vigente, è a cura a spese dell'Ente proprietario, salvo diversi accordi da concordare con l'Azienda.

SERVIZI AGGIUNTIVI – 8**PROGETTAZIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA RELATIVA A FABBRICATI GIÀ DICHIARATI DI INTERESSE STORICO-CULTURALE AI SENSI D. LEG. 42/2004****DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****PROGETTAZIONE INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA RELATIVA A FABBRICATI GIÀ DICHIARATI DI INTERESSE STORICO-CULTURALE AI SENSI D. LGS. 42/2004**

Preventivo da concordare per ciascuna tipologia di intervento

SERVIZI AGGIUNTIVI – 9**GESTIONE AREE COMUNALI NON PERTINENZIALI****DESCRIZIONE PRESTAZIONE****COSTO****GESTIONE AREE COMUNALI NON PERTINENZIALI,**
attigue a complessi già in gestione di Acer (con esclusione dell'assicurazione)

Compenso da prezziario manutentivo determinato sulla base dello stato di fatto delle aree e delle attività richieste.

ATTIVITA' DI RILASCIO ATTESTATO PRESTAZIONE ENERGETICA

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

RILASCIO ATTESTATO DI PRESTAZIONE ENERGETICA (APE)

TARIFFA A: CERTIFICAZIONE SINGOLI ALLOGGI o NEGOZI

- ALLOGGIO PRIMA FASCIA (fino a 40 mq di S.N.)
- richiesto da ENTE CONVENZIONATO: € 200,00;
- ALLOGGIO SECONDA FASCIA (da 41 a 70 mq di S.N.)
- richiesto da ENTE CONVENZIONATO: € 205,00;
- ALLOGGIO TERZA FASCIA (oltre 70 mq)
- richiesto da ENTE CONVENZIONATO: € 220,00;

TARIFFA B: CERTIFICAZIONE INTERI EDIFICI

- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente fino a 9 alloggi: € 1.500,00;
- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente da 10 a 20 alloggi: € 2.750,00;
- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente da 21 a 30 alloggi: € 3.400,00;
- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente da 31 a 40 alloggi: € 3.650,00;
- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente da 41 a 50 alloggi: € 3.950,00;
- INTERO EDIFICIO / IMPIANTO CENTRALIZZATO servente oltre 51 alloggi: € 4.500,00;

Per i fabbricati ove siano residuati un numero di alloggi da 1 a 4 compresi di proprietà comunale, sarà comunque applicata la TARIFFA A – SINGOLI ALLOGGI

TARIFFA C: CERTIFICAZIONE UNITA' DIVERSE DA ALLOGGI o NEGOZI

Il prezzo sarà concordato di volta in volta con il Comune.

Nei casi di **nuova costruzione, manutenzione straordinaria o ristrutturazione** dell'intero edificio l'attività sarà compresa nei compensi tecnici previsti dall'appalto.

SERVIZI AGGIUNTIVI - 11

RICHIESTA INCENTIVI IN AMBITO ENERGETICO

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

RICHIESTA INCENTIVI IN AMBITO ENERGETICO

(conto termico, tee, ecc.)

Per tutte le pratiche previste nella richiesta di incentivi e/o detrazioni, che si tratti del Conto Termico, dei Titoli di Efficienza Energetica o di altro, è previsto un compenso pari al 2% del valore dell'incentivo richiesto.

SERVIZI AGGIUNTIVI - 12

ASSISTENZA LEGALE PER VERTENZE DIVERSE DA QUELLE ART. 2 – LETT. G

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

ASSISTENZA LEGALE

riferita a vertenze diverse da quelle indicate all' art. 2 - lettera G - della convenzione, quali ad esempio:

1. Attività legale/giudiziale relativa e conseguente alla rimozione di veicoli a motore di ogni tipo (autoveicoli, motoveicoli, ecc.) abbandonati sulle aree e parti comuni di fabbricati di proprietà comunale;
2. Attività legale/giudiziale a seguito sequestro-dissequestro penale unità immobiliari colpite da provvedimento giudiziario;
3. Assistenza legale/giudiziale necessaria per la tutela degli interessi del Comune direttamente connessi al patrimonio immobiliare conferito in gestione all'Acer,
4. Attività legale/giudiziale per opposizioni, anche avverso la sola esecuzione, agli atti esecutivi o simili, promosse nei confronti di Acer gestore e rappresentante dell'Ente proprietario.

Ad Acer sono dovuti i compensi come stabilito del D.M. n. 55 del 10/03/2014 e spese fissate nella misura forfettaria del 15% dei compensi.

SERVIZI AGGIUNTIVI - 13

PRESIDIO DI ACER SUL TERRITORIO COMUNALE

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

**PRESIDIO DI ACER
sul territorio comunale ulteriore rispetto a quanto previsto dall'art.2 punto h della
convenzione**

Per ogni mattinata di presidio presso il territorio comunale di un addetto
Acer è previsto un rimborso pari ad € 250 comprensivo delle spese di
trasferimento

SERVIZI AGGIUNTIVI - 14

ATTIVITÀ DI PAGAMENTO AI PROPRIETARI DEI CONTRIBUTI UNA TANTUM CANONI CONCORDATI

DESCRIZIONE PRESTAZIONE

COSTO

Attività di pagamento ai proprietari dei contributi una tantum per la stipula di canoni concordati

Il compenso, finalizzato alla copertura dei costi sostenuti, è pari ad € 5,00 per ogni posizione.

CARTA DEI SERVIZI





INDICE

1. *RAGIONI E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI*
2. *L'AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA (ACER) DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA. INNOVAZIONE E SERVIZI A SOSTEGNO DELLE POLITICHE ABITATIVE*
3. *PRINCIPI FONDAMENTALI*
4. *SERVIZI EROGATI*
 - 4.1. *Servizi di gestione immobiliare*
 - 4.2. *Servizi tecnici e manutentivi*
 - 4.3. *Servizi amministrativi e Servizi interni*
 - 4.4. *Accessibilità ai servizi*
5. *STANDARD QUALITATIVI*
6. *TUTELA DEI CLIENTI*
 - 6.1. *Strumenti di comunicazione e di informazione con i Clienti*
 - 6.2. *Relazione con i Clienti*
 - 6.3. *Rimborso*
 - 6.4. *Penali*
 - 6.5. *Reclami*



1. RAGIONI E FINALITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento di trasparenza e di garanzia di qualità dei servizi attivati da Acer Bologna nei confronti dei suoi Clienti, che sono identificati nelle seguenti categorie:

-  gli utenti/assegnatari di alloggi e/o di unità ad uso diverso dall'abitazione.
-  i proprietari di alloggi a cui Acer offre alcuni servizi nelle aree comuni.
-  i committenti (per esempio i Comuni che hanno stipulato con Acer accordi per la gestione di alloggi e di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione).

Il miglioramento degli standard qualitativi viene perseguito con la partecipazione attiva dei Clienti, che possono inviare ad Acer Bologna segnalazioni, reclami e suggerimenti.

SCOPO

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di informare e orientare i Clienti sulle attività e sui servizi erogati da Acer Bologna rendendo espliciti gli standard di qualità e gli strumenti di tutela.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è in vigore dal 26 luglio 2005 ed è soggetta a revisione sulla base di variazioni sia normative sia degli standard di servizio che vengono puntualmente comunicate ai Clienti tramite idonei strumenti di comunicazione/informazione.



2. L'AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA (ACER) DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA. INNOVAZIONE E SERVIZI A SOSTEGNO DELLE POLITICHE ABITATIVE

L'Acer è un Ente pubblico economico che coniuga l'orientamento al mercato con una forte attenzione alla sostenibilità economica, energetica e sociale dell'abitare in contesti di edilizia pubblica e sociale. La gestione del patrimonio immobiliare di proprietà della stessa Acer, dei Comuni e di altri Enti proprietari prevede una vasta gamma di servizi abitativi e manutentivi destinati a Clienti esterni, prevalentemente famiglie assegnatarie di alloggi erp. All'erogazione di questi servizi tradizionali che garantiscono l'accesso ad un alloggio e il mantenimento di una adeguata qualità dell'abitare nel rispetto delle regole e degli standard abitativi, Acer affianca politiche di contenimento dei costi di costruzione, l'utilizzo di tecnologie innovative per l'abitare, l'avvio di azioni e progetti speciali per la rigenerazione energetica degli immobili, la riqualificazione urbanistica di interi comparti edilizi e la promozione della locazione a canone concordato anche mediante strumenti come l'Agenzia Metropolitana per l'Affitto. Acer supporta inoltre le Amministrazioni comunali nel compito di assicurare alle famiglie residenti in alloggi erp, servizi nel campo della mediazione sociale e di comunità finalizzati a favorire l'accompagnamento all'abitare, le buone relazioni di vicinato e l'integrazione culturale nei fabbricati in gestione.



3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Acer Bologna, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i Clienti eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua e religione. Acer si impegna a prestare particolare attenzione nei confronti dei suoi Clienti portatori di handicap, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli sia nel rapporto diretto sia in quello telefonico.

5

Imparzialità

Acer Bologna si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto e imparziale nel rispetto delle normative vigenti.

Continuità

Acer Bologna, nell'ambito degli orari d'ufficio, si impegna a garantire la continuità dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi dei Clienti in caso di disservizi che si verificano per causa di forza maggiore.

Partecipazione

Il Cliente utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere ad Acer Bologna le informazioni che lo riguardano, avanza proposte e suggerimenti, e inoltra reclami. Il personale di Acer è tenuto a dare soddisfazione alle richieste del Cliente utente o a motivarne l'impossibilità.

Efficacia ed efficienza

Acer Bologna, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative, si impegna al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei propri servizi.



Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Acer Bologna, nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti dei Clienti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione.



4 SERVIZI EROGATI

Acer Bologna fornisce:

- ✔ Servizi di gestione immobiliare.
- ✔ Servizi tecnici e manutentivi.
- ✔ Servizi amministrativi e Servizi interni.

4.1 SERVIZI DI GESTIONE IMMOBILIARE

Acer gestisce il patrimonio immobiliare erp e non erp nel suo insieme, mediante determinate procedure che si traducono in servizi per i Clienti:

- ✔ nuove assegnazioni erp, di edilizia convenzionata e di locazione permanente;
- ✔ ricalcolo dei canoni in base al reddito dichiarato e in caso di variazione del nucleo familiare;
- ✔ rilevazione annuale dell'anagrafe-utenza;
- ✔ segnalazione di alloggi occupati senza titolo;
- ✔ segnalazione della perdita dei requisiti per la permanenza in erp;
- ✔ verifica della permanenza dei requisiti per la locazione permanente;
- ✔ proposta di decadenza dall'assegnazione nei casi previsti dalla legge;
- ✔ gestione dei contratti di locazione;
- ✔ gestione della variazione del nucleo familiare degli assegnatari;
- ✔ gestione dell'ospitalità temporanea;
- ✔ gestione dei subentri nella titolarità del contratto di locazione;
- ✔ risoluzione dei contratti;
- ✔ gestione dei bandi per il cambio alloggio (mobilità);
- ✔ gestione dei bandi per l'assegnazione di alloggi erp;
- ✔ gestione dei bandi per l'assegnazione degli alloggi pubblici ad affitto agevolato e locazione permanente;
- ✔ rilevazione e gestione della morosità;
- ✔ gestione condomini;
- ✔ gestione dei piani vendita di alloggi e altre unità immobiliari erp e non erp;
- ✔ gestione di alloggi e altre unità immobiliari non erp;



- ✔ valorizzazione della locazione a canone concordato anche mediante le attività dell'Agenda Metropolitana per l'Affitto.

4.2 SERVIZI TECNICI E MANUTENTIVI

Acer fornisce servizi di progettazione, realizzazione e collaudo di interventi per la nuova costruzione, ristrutturazione, recupero ed efficientamento di unità immobiliari in proprietà o conto terzi. Acer garantisce inoltre tutti gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per il mantenimento e adeguamento del patrimonio immobiliare gestito.

Servizi di progettazione e Attuazione Interventi Edilizi

In particolare vengono effettuati i seguenti servizi:

- ✔ project management e attività di Responsabile del procedimento di interventi edilizi;
- ✔ progettazione urbanistica e riqualificazione urbana;
- ✔ progettazione architettonica/impiantistica;
- ✔ progettazione strutturale e verifiche sismiche dei fabbricati;
- ✔ restauro architettonico e consolidamento antisismico di edifici vincolati;
- ✔ direzione lavori;
- ✔ sicurezza in fase di progettazione ed esecuzione;
- ✔ collaudi tecnici e amministrativi di opere edili;
- ✔ stazione appaltante e gestore gare di appalto.

Servizi Energia e sostenibilità

Acer si occupa di:

- ✔ riqualificazione energetica degli edifici, anche attraverso il reperimento di risorse finanziarie (bandi regionali, statali, europei, convenzioni con Istituti di credito);
- ✔ progettazione architettonica e impiantistica per l'autosufficienza energetica, compresa l'analisi dei costi/benefici e fattibilità economica per i nuovi edifici e per il patrimonio esistente;
- ✔ realizzazione di interventi per la produzione di energia da fonti rinnovabili (solare, biotermico, biomasse, ecc.);
- ✔ diagnosi energetica/ambientale degli edifici;
- ✔ certificazioni energetiche.



Servizio Coordinamento Manutenzione Ordinaria e Straordinaria

Acer coordina e sovrintende i servizi e le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria di competenza degli Enti proprietari nonché le attività di ripristino degli alloggi da riassegnare al fine di adeguarli alle normative tecniche e agli standard abitativi vigenti, in accordo con gli Enti proprietari e nei limiti dei budget a tal fine destinati dagli stessi, fatta eccezione per gli interventi a tutela della incolumità pubblica e privata.

Tra i servizi rientrano gli interventi per adempimenti normativi, quali:

- ✔ gestione degli impianti di riscaldamento centralizzati con monitoraggio della qualità dell'acqua calda e fredda;
- ✔ gestione della manutenzione straordinaria nelle aree verdi.

Vengono, inoltre gestiti, su richiesta dei Clienti utenti:

- ✔ interventi di manutenzione ordinaria;
- ✔ servizi di manutenzione ordinaria su aree verdi e pulizia delle parti comuni.

Tali servizi vengono erogati con costi in addebito agli utenti e ripartiti nel rispetto delle norme vigenti e – relativamente all'erp– ai regolamenti comunali di ripartizione degli oneri emanati ai sensi dell'art.25 della L.R. 24/2001.

I servizi manutentivi possono essere eseguiti dalla società di scopo Acer Manutenzioni spa, che ha nel proprio oggetto sociale lo svolgimento delle seguenti attività:

- ✔ manutenzione ordinaria, straordinaria e pronto intervento, sia di carattere edile sia impiantistico (impianti elettrici, di adduzione del gas, impianti autonomi di riscaldamento e di produzione dell'acqua calda sanitaria), nelle parti comuni e nelle singole unità immobiliari;
- ✔ manutenzione periodica delle unità immobiliari che nel tempo risultano sfitte al fine di renderle disponibili per la successiva riassegnazione;
- ✔ lavori e prestazioni necessarie per la manutenzione ordinaria e straordinaria, la sostituzione e l'adeguamento normativo negli impianti centralizzati di riscaldamento e produzione dell'acqua calda sanitaria, i sistemi di evacuazione fumi e acque di scarico, le apparecchiature fisse e mobili di estinzione incendi;
- ✔ lavori e prestazioni necessarie alla manutenzione di impianti di ascensore e servoscala;
- ✔ manutenzione delle aree verdi pertinenti degli edifici;





- ✔ pulizia degli spazi pertinenziali degli edifici.

4.3 *SERVIZI AMMINISTRATIVI E SERVIZI INTERNI*

Un polo di funzioni infrastrutturali di tipo amministrativo, contabile, tecnico garantisce una serie di servizi rilevanti per i Clienti:

- ✔ gestione di convenzioni e di contratti per la gestione dei patrimoni immobiliari di proprietà e di terzi;
- ✔ cura dei rapporti con i Comuni e gli altri Enti;
- ✔ redazione delle rendicontazioni contabili amministrative periodiche ed annuali;
- ✔ gestione dei contratti di assicurazione globale fabbricati e relativa gestione sinistri;
- ✔ bollettazione mensile;
- ✔ gestione amministrativa dei Clienti utenti usciti;
- ✔ rendicontazione dei servizi (riscaldamento, energia, pulizia parti comuni).

10

Pagamento delle bollette



Le bollette sono spedite ai Clienti utenti ogni mese con scadenza entro la prima decade del mese successivo.

Il pagamento può avvenire nei seguenti modi:

- ✔ con addebito sul proprio conto corrente;
- ✔ presso gli uffici postali;
- ✔ presso gli sportelli della banca accreditata;
- ✔ in via telematica sul sito internet delle Poste/Istituti di credito.



4.4 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

SEDE DI BOLOGNA:

piazza della Resistenza, 4
(tel.051 292111 - fax 051 554335)
sito internet: www.acerbologna.it

indirizzo di posta elettronica generale: info@acerbologna.it
indirizzo di posta elettronica certificata: info.acerbologna@registerpec.it

Ufficio Relazioni con il Pubblico (800 014909):

- 🌱 richieste di interventi manutentivi;
 - 🌱 richieste di informazioni/istanze su servizi manutentivi o abitativi:
lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00
martedì e giovedì dalle 9.00 alle 17.30.
 - 🌱 Per l'accesso ai singoli uffici si rimanda al sito www.acerbologna.it
-

SEDE DI IMOLA (*):

via Manfredi 2/b

- 🌱 Servizi amministrativi (800 214389):

*lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 10.30; martedì dalle 8.30
alle 10.30 e dalle 16.30 alle 18.00*

- 🌱 Servizi manutentivi (800 502952)

martedì dalle 16.30 alle 18.00

(*) Questa sede è al servizio dei Comuni di: Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina, Mordano.



5 STANDARD QUALITATIVI

Il Gruppo Acer, certificato secondo la normativa ISO 9001:2008, si impegna a fornire un servizio conforme agli standard di qualità previsti. Misura costantemente le proprie prestazioni e il gradimento presso i suoi Clienti, attraverso indagini annuali riguardanti i principali aspetti dei servizi offerti.

12

SERVIZI ABITATIVI E PATRIMONIALI: PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEI **CLIENTI UTENTI**



Descrizione del servizio	Tempi massimi e prestazioni
<i>Convocazione per stipula del contratto di locazione di alloggio erp per nuova assegnazione o cambio (*)</i>	5 giorni solari dal ricevimento in Acer dell'atto di assegnazione e dalla disponibilità dell'alloggio.
<i>Stipula del contratto di locazione erp per nuova assegnazione o cambio e consegna dell'alloggio (*)</i>	30 giorni solari dalla convocazione per stipula del contratto.
<i>Stipula del contratto di locazione di locale a uso non abitativo(*)</i>	<i>per le unità commerciali:</i> 30 giorni solari dal ricevimento del certificato di iscrizione al registro delle imprese o all'albo professionale e di tutta la documentazione richiesta per la locazione del locale; <i>per le unità uso ricovero automezzi:</i> 15 giorni solari dall'approvazione del provvedimento di locazione.
<i>Consegna locale ad uso non abitativo (*)</i>	15 giorni solari dalla firma del contratto.

(*) L'asterisco accanto alle voci descrittive dei singoli servizi rimanda al paragrafo dedicato ai *Rimborsi*



SERVIZI ABITATIVI E PATRIMONIALI: PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEI **CLIENTI PROPRIETARI**



Descrizione del servizio	Tempi massimi e prestazioni
<i>Invio convocazione assemblea ordinaria</i>	cadenza annuale
<i>Invio convocazione assemblea straordinaria o motivato rifiuto</i>	10 giorni solari dal ricevimento della richiesta.
<i>Invio verbali</i>	40 giorni lavorativi dalla data dell'assemblea

13

SERVIZI ABITATIVI E PATRIMONIALI: PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEI **CLIENTI**

COMMITTENTI



Descrizione del servizio	Tempi massimi e prestazioni
<i>Acquisizioni immobiliari, permute e vendite funzionali ai programmi di realizzazione di nuovi interventi costruttivi o alla ristrutturazione e recupero del patrimonio esistente</i>	Rispetto dei termini e delle modalità indicate nei piani e negli atti di programmazione degli interventi di attuazione.

SERVIZI TECNICI E MANUTENTIVI: PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEI **CLIENTI UTENTI E**

PROPRIETARI



Descrizione del servizio	Tempi massimi e prestazioni
<i>Interventi di Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento</i>	Vedi tabella esemplificativa tempistiche interventi manutentivi





SERVIZI TECNICI E MANUTENTIVI: PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEI **CLIENTI COMMITTENTI**



Descrizione del servizio	Tempi massimi e prestazioni
<i>Predisposizione degli elaborati di progetto (preliminare - definitivo - esecutivo)</i>	Tempi stabiliti dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma.
<i>Realizzazione interventi per nuove costruzioni</i>	Tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti sui Lavori Pubblici e/o disciplinati dal bando e dal regolamento di gara.
<i>Realizzazione interventi per recupero edilizio, manutenzione straordinaria</i>	Tempi stabiliti sulla base di apposita programmazione con i Comuni
<i>Verifica ripristinabilità alloggio, perizia e accertamento della copertura finanziaria</i>	10 giorni lavorativi dalla riconsegna delle chiavi
<i>Esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e ripristino alloggi (**):</i>	In relazione all'ammontare dell'importo lavori
<ul style="list-style-type: none"> • <i>con importo di perizia inferiore a € 5.000(**);</i> 	30 giorni lavorativi
<ul style="list-style-type: none"> • <i>con importo di perizia superiore a € 5.000 e fino a € 15.000 (**);</i> 	50 giorni lavorativi
<ul style="list-style-type: none"> • <i>con importo di perizia superiore a € 15.000 (**)</i> 	70 giorni lavorativi

(**) Il doppio asterisco accanto alle voci descrittive dei singoli servizi rimanda al paragrafo dedicato alle *Penali*





TEMPISTICHE DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI (*) – ()**

(In caso di segnalazione pervenuta al di fuori degli orari di apertura degli uffici, i tempi decorrono dal giorno lavorativo successivo)

(*) L'asterisco rimanda al paragrafo dedicato ai *Rimborsi*

(**) Il doppio asterisco rimanda al paragrafo dedicato alle *Penali*

**Pronto intervento
(entro 24 ore)**

Occlusione di scarichi verticali e orizzontali.

Guasto che rende l'alloggio e/o le parti comuni prive di elettricità.

Rottura di condutture idriche.

Impianti di riscaldamento centralizzati: centrale termica o sottocentrale ferma; perdita d'acqua molto grave che pregiudica il funzionamento dell'impianto e/o che può provocare danni agli utenti; alloggio al freddo.

Impianti centralizzati di produzione acqua calda sanitaria nel periodo estivo: centrale termica o sottocentrale ferma.

Fughe di gas (Acer interviene solo dopo il primo intervento dei Vigili del Fuoco).

Rimozione di elementi pericolosi (tegole, porzioni di cornicioni, frammenti di intonaco, parapetti, persiane e/o scuri pericolanti, ecc.).

Occlusione di canne fumarie e camini.

Mancato funzionamento posto esterno impianto campanelli e/o citofonico.

**Urgente
(entro 5 giorni solari)**

Intervento tampone per contrastare grandi infiltrazioni.

Sopralluogo per evidenti lesioni su solai e murature non precedentemente valutate.

Ripristino impianto televisivo centralizzato.

Impianti di riscaldamento centralizzati: perdita che non pregiudica il funzionamento dell'impianto e non provoca danni agli utenti; mancato funzionamento di oltre il 50% dei radiatori presenti nell'alloggio.

Riparazione o sostituzione caldaia non funzionante in presenza di documentazione comprovante l'avvenuta manutenzione periodica e la necessità di sostituzione.



Prioritario
(entro 20 giorni solari)

Sistemazione-ripristino pavimenti/ rivestimenti staccati e non pericolosi.

Eliminazione di piccole infiltrazioni.

Riparazione/sostituzione tapparelle, scuri e/o persiane.

Impianti di riscaldamento centralizzati: perdita lieve anche di valvola o radiatore; mancato funzionamento di meno del 50% dei radiatori presenti nell'alloggio; esecuzione di verifiche su segnalazione dell'utente di temperatura inferiore ai 20°C (più o meno 1°C).

Riparazione o sostituzione caldaia malfunzionante in presenza di documentazione comprovante l'avvenuta manutenzione periodica e la necessità di sostituzione.

Ordinario
(entro 40 giorni solari)

Eliminazione definitiva grandi infiltrazioni.

Sopralluogo per verifica umidità alloggio.

Altri interventi non inseriti in un programma manutentivo.

NOTE:
calamità naturali o incendi:

- ✔ è garantita la presenza immediata di personale Acer di supporto agli organi preposti;
- ✔ Acer garantisce la realizzazione a regola d'arte dei lavori;
- ✔ al Cliente utente è chiesta la sottoscrizione di un documento attestante l'esecuzione dell'intervento da parte della ditta.



6 TUTELA DEI CLIENTI

6.1 STRUMENTI DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE CON I CLIENTI

Acer Bologna assicura, in attuazione di quanto previsto dall'art. 22 della legge regionale 24/2001 e dallo Statuto aziendale, una continua e completa informazione/comunicazione ai cittadini sulle modalità di prestazione dei servizi e delle modifiche delle normative che riguardano i Clienti. In particolare, questa si realizza nei seguenti modi:

- ✔ incontro diretto con i Clienti presso gli uffici competenti presso le sedi dell'azienda o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
- ✔ contatto telefonico con i Clienti nelle seguenti modalità:
 - ✔ numeri verdi dotati di segreterie telefoniche;
 - ✔ centralino;
 - ✔ contatto diretto con gli uffici collegati a servizi particolari;
- ✔ comunicazioni scritte personalizzate verso i Clienti;
- ✔ comunicazioni scritte generalizzate verso i Clienti;
- ✔ predisposizione e invio di opuscoli informativi/esplicativi sui servizi erogati;
- ✔ notiziario house organ aziendale denominato *abitoQui*;
- ✔ comunicazioni a mezzo stampa;
- ✔ siti web del Gruppo Acer;
- ✔ comunicazioni multimediali on-line e off-line;
- ✔ comunicazioni e-mail;
- ✔ rapporti con le organizzazioni dei Clienti utenti;
- ✔ convocazione di assemblee e/o riunioni informative con i Clienti;
- ✔ rendicontazione delle spese spettanti ai Clienti per i servizi erogati da Acer;
- ✔ accessibilità alla documentazione relativa alle spese condominiali e ai servizi a rendiconto.



6.2 RELAZIONE CON I CLIENTI

I dipendenti di Acer Bologna sono tenuti ad indicare i propri dati identificativi, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti, per facilitare il cittadino nel proseguimento della propria pratica. I dipendenti sono dotati di tessere di riconoscimento (con nome, fotografia e logo dell'azienda) che l'utente può vedere in occasione di interventi a domicilio. La corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente aziendale che segue la pratica ed il relativo numero telefonico, salvo i casi in cui risulti importante salvaguardare la privacy dei dipendenti.

Il personale dipendente di Acer Bologna è impegnato ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese agli utenti, assistendoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle procedure previste per il rispetto degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge.

Acer Bologna cura la formazione costante del proprio personale dipendente affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e rendano il Cliente più informato e consapevole dei propri diritti e doveri.

6.3 RIMBORSO

Il rimborso, a favore dei Clienti utenti, pari a 5 Euro per ogni giorno di ritardo, è previsto per tutti gli standard contrassegnati con un asterisco (*) e di seguito ricapitolati:

-  convocazione per la stipula del contratto di locazione di alloggio erp per nuova assegnazione o cambio;
-  stipula del contratto di locazione erp per nuova assegnazione o cambio e consegna dell'alloggio;
-  stipula del contratto di locazione di locale a uso non abitativo;
-  consegna alloggio o locale ad uso non abitativo;
-  esecuzione degli interventi manutentivi o risposta che gli interventi non sono eseguibili per motivi oggettivi nei tempi stabiliti, nei confronti dei Clienti utenti o proprietari;
-  risposta ai reclami .



Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire ad Acer Bologna entro 20 giorni solari dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di ricevimento della richiesta).

Il risarcimento è effettuato entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta, tramite bollettino postale o accredito in bolletta. In caso di richiesta di rimborso non accettabile, entro lo stesso termine di tempo è fornita ai Clienti una risposta motivata.

I giorni di ritardo causati da eventi esterni e indipendenti dalla volontà e dalla capacità di Acer Bologna non si contano ai fini del calcolo del rimborso.

Nell'impossibilità di rilevare la durata e gli effetti di tali eventi, e quindi il ritardo nell'erogare il servizio, Acer non applica il rimborso.

Gli eventi impeditivi possono consistere in:

 cause di forza maggiore:

 eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica.

 ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazione e permessi;

 scioperi, stati d'agitazione;

 cause imputabili al Cliente:

 mancata presenza a un appuntamento concordato;

 richiesta di posticipare il servizio.

Qualsiasi variazione normativa o istituzionale che incida sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il rimborso previsto dalla presente.

6.4 PENALI

Nei casi contrassegnati da due asterischi (**), è prevista una penale, a carico di Acer Bologna da versare ai clienti committenti, pari al compenso gestionale giornaliero sommato al canone medio giornaliero rapportata ai giorni di ritardo.

I giorni di ritardo verranno calcolati decorsi i termini di seguito indicati, e la cui decorrenza sarà conteggiata a partire dalla data di richiesta di



intervento di manutenzione ordinaria, o, nel caso di ripristino alloggi, di autorizzazione dell'intervento da parte dei clienti committenti, ovvero dalla data stabilita da appositi accordi stipulati con i clienti committenti e comunque dalla effettiva disponibilità della copertura finanziaria in capo ad Acer.

I casi oggetto di applicazione della penale riguardano:

- ✔ esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e di ripristino alloggi con importo di perizia inferiore a € 5.000 (decorsi 30 giorni lavorativi);
- ✔ esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e di ripristino alloggi con importo di perizia superiore a € 5.000 e fino a € 15.000 (decorsi 50 giorni lavorativi);
- ✔ esecuzione lavori di manutenzione ordinaria e ripristino alloggi con importo di perizia superiore a € 15.000 (decorsi 70 giorni lavorativi);
- ✔ per le attività di manutenzione straordinaria oggetto di apposita programmazione con i clienti committenti, potranno essere definite fra le parti penali ad hoc da calcolarsi su base mensile.

I giorni di ritardo causati da eventi esterni e indipendenti dalla volontà e dalla capacità di Acer Bologna e quindi a essa non imputabili, non si computano ai fini del calcolo della penale.

Nell'impossibilità di rilevare la durata e gli effetti di tali eventi e quindi il ritardo nell'erogare il servizio, non si applica la penale.

Gli eventi impeditivi possono consistere, a titolo esemplificativo e non tassativo, in:

- ✔ cause di forza maggiore e factum principis, sospensioni da parte di autorità terze (vigili del fuoco, sovrintendenze, ecc.);
- ✔ eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica;
- ✔ ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e permessi;
- ✔ scioperi, stati d'agitazione;
- ✔ fallimento e altre procedure concorsuali di imprese affidatarie di lavori;



- ✔️ variazioni normative o istituzionali che incidano sugli standard fissati;
- ✔️ bonifiche.
- ✔️ Avverse condizioni climatiche che impediscano il regolare e corretto svolgimento dei lavori all'esterno o all'interno dei fabbricati, tali da causare rischi per l'incolumità dei lavoratori o compromettere il risultato tecnico del lavoro.



6.5 Reclami

Qualora il Cliente ritenga che Acer non rispetti i principi o gli standard contenuti nella Carta dei Servizi, può inoltrare un reclamo o avanzare un suggerimento utilizzando i canali di comunicazione e informazione messi a disposizione dall'azienda:

indirizzo mail: info@acerbologna.it

oppure info.acerbologna@registerpec.it

fax: 051.554335

Urp di Acer Bologna: Piazza della Resistenza, 4 - 40122 Bologna.

Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, è una risorsa di cui Acer Bologna intende avvalersi costantemente, per migliorare le proprie prestazioni.

L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei cittadini entro un tempo massimo di 30 giorni solari dal loro ricevimento.

COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA
PROVINCIA DI BOLOGNA

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

Numero Delibera **13** del **31/03/2015**

AREA SERVIZI ALLA PERSONA

OGGETTO

CONVENZIONE PER L'AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL'AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE DI PROPRIETA' DEL COMUNE DI ANZOLA DELL'EMILIA.

PARERI DI CUI ALL' ART. 49 DEL DECRETO LEGISLATIVO 18.08.2000 N. 267

IL DIRETTORE DELL'AREA INTERESSATA	Per quanto concerne la REGOLARITA' TECNICA esprime parere: FAVOREVOLE IL DIRETTORE AREA SERVIZI ALLA PERSONA Data 26/03/2015 BUSI MARINA
IL DIRETTORE AREA ECONOMICO / FINANZIARIA E CONTROLLO	Per quanto concerne la REGOLARITA' CONTABILE esprime parere: Data

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE NR. 13 DEL 31/03/2015

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE
MADDALONI CARMINE

IL SEGRETARIO GENERALE
CICCIA ANNA ROSA

ANZOLA DELL'EMILIA, Lì 10/04/2015