

Azienda Casa Emilia-Romagna

Parma

Standard di erogazione dei Servizi

SERVIZI AGLI UTENTI - ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni
Convocazione e stipula contratto di locazione abitazione a canone sociale ed agevolato	Stipula contratto con assegnatario presso la sede ACER successivamente il ricevimento del determina di assegnazione da parte del Comune	Convocazione per stipula contratto entro 10 giorni dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune.
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione	Entro 10 giorni dalla firma del contratto di locazione
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sulla ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con bolletta mese di Dicembre anno precedente.
Variazione nucleo familiare per ampliamento naturale (nascite – matrimonio -affidamento)	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata	Adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Fornitura e Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio – Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni
(*)Variazione nucleo familiare per effetto di stabile convivenza con genitori, nipoti, conviventi, cognati, fratelli/sorelle,figli	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario, con presentazione ISE-ISEE aggiornata e cambio residenza del nuovo componente	Risposta alla richiesta entro 60 giorni con adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
Variazione nucleo per decesso e/o uscita componenti	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario; presentazione documenti ISE-ISEE e Stato famiglia aggiornato	Adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla data di richiesta
(*) Coabitazione	A seguito di richiesta scritta dell'Assegnatario	Risposta all'Assegnatario entro 60 giorni dalla richiesta con adeguamento canone dal mese successivo dalla data di richiesta
Subentro nel contratto di locazione per uscita dall'alloggio, decesso dell'assegnatario o separazione legale	A seguito di richiesta scritta dell'aspirante nuovo assegnatario alloggio e previa verifica dello stato di famiglia	Risposta entro 60 giorni dalla data di verifica dello stato di famiglia. Adeguamento canone dal mese successivo alla richiesta
(*) Cambio Alloggio	A seguito di richiesta scritta da parte dell'Assegnatario.	Aggiornamento quadrimestrale della graduatoria "cambio alloggio"
Disdetta e restituzione alloggio ad ACER	A seguito di richiesta scritta da parte dell'assegnatario da presentare entro il mese successivo il rilascio alloggio.	Sopralluogo per presa in consegna alloggio entro 30 giorni dalla data del rilascio dell'alloggio

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

SERVIZI AGLI UTENTI ASSEGNATARI ALLOGGI

Gestione dei Servizi di Manutenzione Alloggi e Parti Comuni

Servizio – Processo	Modalità – Condizioni	Tempi – Prestazioni
Manutenzione Urgente	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 1 giorno lavorativo dalla segnalazione telefonica
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo - Intervento entro 10 giorni lavorativi dalla segnalazione telefonica
Indennizzo per lavori di manutenzione eseguiti da assegnatario	Per i soli lavori identificati nel "Regolamento di ripartizione Oneri tra Ente gestore ed assegnatario" ed a seguito di richiesta formale da parte dell'assegnatario	Entro 60 giorni dalla positiva istruttoria della pratica

**SERVIZI AGLI ASSEGNATARI LOCALI AD USO NON ABITATIVO
(NEGOZI E POSTI AUTO)**

Gestione dei Servizi Abitativi e Patrimoniali

Servizio - Processo	Modalità - Condizioni	Tempi – Prestazioni
Richiesta locazione	Richiesta scritta interessato alla locazione	Risposta entro 90 giorni sulla disponibilità del locale
Stipula contratto locazione locali ad uso non abitativo	Stipula contratto con locatario presso la sede ACER successivamente l'istruttoria della pratica con delibera CdA	Convocazione e firma del contratto di locazione entro 30 giorni dalla delibera CdA

RECLAMI

Gestione Reclami	I reclami possono essere presentati per inosservanza da parte di ACER dei requisiti contrattuali e degli standard indicati in questo documento.	Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo tramite lettera in caso di reclamo fondato; tramite telefono in caso di reclamo non fondato
------------------	---	--

INDIRIZZI – NUMERI UTILI**Numero Verde 800-210381**

Sede di PARMA Vicolo Grossardi, 16/A 43125 PARMA Centralino Tel: 0521-215111

URP: urp@aziendacasapr.it; 0521/215260 - Utenza: utenza@aziendacasapr.it; 0521/215226Ragioneria: ragioneria@aziendacasapr.it; 0521/215213 - Appalti-Economato: 0521/215224Ced: ced@aziendacasapr.it; 0521/215232 -Tecnico-Progettazione: tecnico@aziendacasapr.it 0521/215218

Orario ricevimento pubblico	Lunedì – Martedì	8:30 – 12:00
		15:00 – 18:00
	Mercoledì - Venerdì	8:30 – 12:00
	Giovedì	8:30 – 18:00

Sede di PARMA Strada Costituente, 8 43125 PARMA

Manutenzione e Pronto intervento: manutenzione@aziendacasapr.it; 0521/215238

Orario ricevimento pubblico	Lunedì – Martedì – Giovedì	8:30 – 12:00
		15:00 – 18:00
	Mercoledì - Venerdì	8:30 – 12:00

Condomini, Autogestioni e Servizi Ai Fabbricati: condomini@aziendacasapr.it; 0521/231075

Orario ricevimento pubblico	Lunedì – Mercoledì – Venerdì	9:00 – 12:00
	Martedì - Giovedì	15:00 – 18:00 su appuntamento

Sede di FIDENZA (PR) Via I Maggio, 14 43036 FIDENZA (PR) Tel: 0524-523675

Utenza: utenza@aziendacasapr.it

Orario ricevimento pubblico	Lunedì – Giovedì	8:30 – 12:00
		15:00 – 18:00
	Martedì - Mercoledì - Venerdì	8:30 – 12:00

Sito web: www.aziendacasapr.itIl Direttore
Dr. Italo Tomaselli