



# 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 <b>entro 10 giorni</b> dal ricevimento del decreto di assegnazione da parte del comune.
Consegna chiavi alloggio	La consegna delle chiavi avviene successivamente la firma del contratto di locazione	<b>Entro 10 giorni</b> dalla firma del contratto di locazione
Adeguamento annuale del canone (d'ufficio ai sensi della normativa regionale)	A seguito di verifica annuale sui requisiti di permanenza e sulla ISE / ISEE	Comunicazione nuovo canone con bolletta mese di Ottobre 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	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	Adeguamento canone a decorrere dal mese successivo alla 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 <b>entro 60 giorni</b> 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 semestrale 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 <b>entro 30 giorni</b> 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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Emergenza: <b>entro 1 ora</b></li> <li>• Urgente: <b>entro 1 giorno</b> lavorativo dalla segnalazione telefonica</li> </ul> Intervento <b>in base alla disponibilità dei materiali</b>
Manutenzione Ordinaria	A seguito di chiamata telefonica da parte dell'assegnatario	Sopralluogo: entro 48 ore dalla richiesta Intervento <b>in base alla disponibilità dei materiali</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventi a carico Acer</li> <li>• Interventi a carico Assegnatario</li> <li>• Interventi con compartecipazione</li> </ul>	"Regolamento di ripartizione Oneri tra Ente gestore ed assegnatario" ed a seguito di richiesta formale da parte dell'assegnatario	

**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 in base alla 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 <b>entro 30 giorni</b> in base alle disposizioni delle 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.	<b>Entro 30 giorni</b> dal ricevimento del reclamo tramite lettera in caso di reclamo fondato; tramite telefono in caso di reclamo non fondato
------------------	---	--