



# 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 generali.

### 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;
- 🌱 raccolta domande ERP;
- 🌱 gestione regolamento d'uso parti comuni;
- 🌱 gestione di registrazione contratti;
- 🌱 gestione di alloggi e altre unità immobiliari non erp;



- ✎ valorizzazione della locazione a canone concordato anche mediante le attività dell’Agenzia 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;
- ✎ direzione operativa;
- ✎ stazione appaltante e gestore gare di appalto;
- ✎ verifiche geologiche e statiche degli edifici;
- ✎ ogni tipo di progettazione e pratica edilizia, compreso pratiche INAIL, APE, certificazioni energetiche, verifiche e modifiche catastali.

### **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 ai Clienti 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 Pro.m.o.s. Spa, che ha nel proprio oggetto sociale lo svolgimento delle seguenti attività:

-  manutenzione ordinaria, straordinaria e pronto intervento, di carattere sia 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;
  - ✚ interventi edili di ripristini alloggi, rifacimento coperti, facciate, lavori per ottenere certificazioni di edifici dediti al risparmio energetico (cappotti, isolamenti, infissi, fotovoltaico, ecc..);
  - ✚ demolizioni di edifici;
  - ✚ risozione/smaltimento amianto;
  - ✚ manutenzione delle aree verdi pertinenziali degli edifici;
  - ✚ pulizia degli spazi pertinenziali degli edifici;
  - ✚ servizio neve;
  - ✚ disinfestazione, derattizzazione, deblatizzazione.

#### 4.3 *SERVIZI AMMINISTRATIVI E SERVIZI GENERALI*

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 e 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).
- ✚ rilevazione e gestione della morosità;
- ✚ gestione condomini;
- ✚ gestione dei piani vendita di alloggi e altre unità immobiliari erp e non erp;
- ✚ gestione acqua








### **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;
-  nei supermercati coop.






## 4.4 ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI

### SEDE DI BOLOGNA:


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

indirizzo di posta elettronica generale: [info@acerbologna.it](mailto:info@acerbologna.it)  
indirizzo di posta elettronica certificata: [info.acerbologna@registerpec.it](mailto:info.acerbologna@registerpec.it)

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico** (nr. verde 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](http://www.acerbologna.it)
- 

### UFFICIO DI IMOLA (\*):


- via Manfredi 2/b
-  Servizi amministrativi e manutentivi (nr. verde 800 014909)  
Ricevimento del pubblico  
*martedì dalle 9.00 alle 11.30 e dalle 15.30 alle 17.30*  
*venerdì dalle 09.00 alle 11.30*

(\*) Questo ufficio è al servizio dei Comuni del circondario imolese con convenzione/concessione attiva.



## 5 STANDARD QUALITATIVI

Il Gruppo Acer, certificato secondo la normativa ISO 9001:2015, 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.

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

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

18

- ✔ 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:
  - ✔ numero verde dotato di segreteria telefonica;
  - ✔ 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* a supporto cartaceo e/o elettronico;
- ✔ 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;



-  servizi on line con accesso dal sito internet di Acer Bologna. E' una soluzione web flessibile ed efficace per gestire alcuni procedimenti amministrativi: dall'invio della bolletta in formato elettronico alla presentazione di domande di ampliamento e/o variazione del nucleo familiare.
  
-  Invio elettronico delle fatture tramite il nuovo Documento Dinamico: il Cliente riceve un avviso tramite mail dell'avvenuta emissione della fattura con la conseguente possibilità di visionare on line la documentazione relativa alla propria posizione.

## 6.2 RELAZIONE CON I CLIENTI

I dipendenti di Acer Bologna sono tenuti a 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 il Cliente utente può vedere in occasione di interventi a domicilio. La corrispondenza con i Clienti riporta l'indicazione del referente aziendale che segue la pratica e 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 ai Clienti 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 adottati 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](mailto:info@acerbologna.it)

oppure [info.acerbologna@registerpec.it](mailto: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.