



## CARTA DEI SERVIZI

Data	Versione
02/12/08	0
15/02/11	1
23/10/15	2

**ACER PIACENZA – Azienda Casa Emilia Romagna della Provincia di Piacenza**

Via XXIV Maggio 28 - 29121 Piacenza C.F./P.IVA 00112500335

tel. 0523.4591 – fax 0523.755020 email: [acerpiacenza@acerpiacenza.it](mailto:acerpiacenza@acerpiacenza.it) / [www.acerpiacenza.it](http://www.acerpiacenza.it)

## SOMMARIO

<b>0. POLITICA PER LA QUALITÀ.....</b>	<b>3</b>
<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>5</b>
1.1. CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI .....	5
1.2. FINALITÀ.....	5
1.3. OBIETTIVI .....	6
1.4. CHE COSA CONTIENE LA CARTA DEI SERVIZI .....	6
1.5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....	6
1.6. DOVE SI TROVA.....	6
<b>2. COS'É L'ACER (AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA) PIACENZA .....</b>	<b>7</b>
2.1. STRUTTURA DELL'ACER DI PIACENZA .....	8
2.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI ACER PIACENZA SI ISPIRA MISSION.....	9
<b>3. ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI.....</b>	<b>10</b>
3.1. RIFERIMENTI PER I CONTATTI .....	10
3.2. INFORMAZIONI AI CLIENTI.....	11
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>12</b>
<b>5. TUTELA DEI CLIENTI .....</b>	<b>15</b>
5.1. RECLAMI.....	15
5.2. GARANZIE PER I CLIENTI .....	15
5.3. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI.....	15
5.4. VALIDITÀ DELLA CARTA .....	15
5.5. MONITORAGGIO DELLE PRESTAZIONI .....	15

## 0. Politica per la qualità

### **Obiettivo generale: non fatturato ma qualità/efficienza del servizio**

L'Amministrazione e la Direzione di ACER Piacenza ritengono di dovere sviluppare e valorizzare le capacità dell'Azienda, con l'obiettivo di mantenere e migliorare il patrimonio di edilizia residenziale pubblica da essa costruito, ristrutturato e gestito **ad elevati livelli di qualità dell'abitare.**

La Direzione di ACER, infatti, ponendosi come obiettivo la soddisfazione dei requisiti del Cliente, il miglioramento continuo e la comprensione da parte di tutta l'organizzazione delle esigenze delle parti interessate al fine di conseguire gli obiettivi stabiliti, ritiene necessario un processo di continuo affinamento delle attività a tutti i livelli aziendali.

L'azienda ha focalizzato obiettivi strategici elencati nel documento "Politica della Qualità"

§§§§§

L'Amministrazione e la Direzione di ACER Piacenza **sono consapevoli che per il successo presente e futuro e la soddisfazione di tutte le parti interessate è necessario porsi degli obiettivi specifici in termini di tutela della salute, salvaguardia dell'ambiente e della sicurezza nonché il rispetto di principi etici.**

L'Amministrazione e la Direzione di ACER Piacenza s'impegnano a seguire e a sostenere i seguenti indirizzi:

- perseguire la soddisfazione del Cliente, quindi delle necessità abitative dei cittadini e la corretta gestione del patrimonio degli Enti proprietari
- monitorare i processi aziendali e renderli efficaci ed efficienti
- proporre nuovi ed innovativi servizi
- tutelare Salute e Sicurezza dei lavoratori
- rispettare l'Ambiente
- impegnarsi al miglioramento continuo, privilegiando le azioni preventive e quindi le attività di prevenzione
- valutare con continuità i rischi derivanti dalle attività aziendali in modo da programmare le necessarie misure di prevenzione e protezione
- fornire le risorse umane e finanziarie necessarie per la gestione di Salute, Sicurezza sul Lavoro
- comunicare la presente Politica a tutte le persone che operano per conto dell'azienda
- definire e diffondere all'interno dell'Azienda gli obiettivi, anche quantitativi, stabiliti i programmi di miglioramento ed i risultati via via ottenuti
- definire un programma di formazione continua al personale affinché ogni collaboratore sia qualificato e addestrato ad operare nel rispetto delle procedure aziendali in tema di qualità, ambiente e sicurezza, e coinvolgere il personale perché partecipi attivamente al progetto di miglioramento
- definire le responsabilità nella gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro, che riguardano l'intera organizzazione aziendale, dal Datore di Lavoro ai singoli lavoratori, ciascuno a secondo le proprie mansioni e competenze

- rendere gli ambienti di lavoro sempre più sani e sicuri per i propri dipendenti, collaboratori, appaltatori e visitatori
- verificare che le attività dei fornitori e dei subappaltatori siano svolte rispettando le norme sulla tutela della sicurezza e salute e sulla salvaguardia dell'ambiente.
- utilizzare le migliori tecnologie disponibili per ottimizzare l'uso delle risorse, sensibilizzare il personale alla riduzione degli sprechi, utilizzare ove possibile risorse rinnovabili nell'ottica di contribuire allo sviluppo sostenibile
- condurre Audit Interni periodici per la verifica dell'applicazione delle procedure stabilite

## **1. LA CARTA DEI SERVIZI**

### **1.1. Che cosa è la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è un patto tra l'Amministrazione e i committenti/clienti (Utenti ed Enti) che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti. ACER Piacenza, nell'ambito della propria attività, è impegnata da tempo con determinazione e convinzione nel perseguimento di obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

La Carta dei Servizi costituisce in primo luogo un importante strumento di trasparenza ed informazione, sintetica ma completa, per orientare i committenti e i clienti nelle numerose attività e nei servizi offerti.

Riferimenti normativi delle carte dei Servizi sono: la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994; i principi della Costituzione della Repubblica italiana, della normativa vigente, e dei Regolamenti comunali vigenti.

Obiettivo delle carte dei servizi è porre gli utenti "nella condizione di controllare la qualità del servizio".

### **1.2. Finalità**

La carta dei servizi ha una duplice finalità:

- da un lato offre, all'utente dei servizi erogati, uno strumento di protezione diverso da quello a disposizione dei cittadini destinatari di atti autorizzativi;
- d'altro lato offre all'utente dei servizi pubblici una tutela diversa e specifica rispetto a quella a disposizione del consumatore tout court, cioè del fruitore di beni e servizi in relazione ai quali, ritenendo che il mercato possa convenientemente soddisfare la domanda, i poteri pubblici non intervengono, né erogando, direttamente o indirettamente, il servizio, né dettando una specifica regolamentazione.

La "Carta" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'ente erogatore:

- adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della "Carta dei servizi";
- pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività allo standard pubblicato.

Funzione della carta è quindi di agevolare il cittadino nell'uso corretto dei servizi messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione. Ciò significa che al cittadino non vengono solo date delle garanzie, ma gli viene attribuito potere di controllo sulla qualità dei servizi secondo gli indicatori-standard dichiarati nella Carta.

### **1.3. Obiettivi**

L'ACER di Piacenza intende dare particolare valenza al problema della "qualità dei servizi" con l'obiettivo di erogare ai Clienti prestazioni le cui caratteristiche qualitative siano in grado di soddisfarne i bisogni abitativi.

La gestione dell'Edilizia Residenziale Pubblica si caratterizza per essere un servizio volto a garantire il godimento di un diritto primario: quello abitativo.

Diventare protagonisti di un percorso di qualità risulta uno strumento, non solo di recupero del rapporto con i Clienti, ma anche un mezzo gestionale per incentivare la produttività e la redditività della gestione.

Infatti la gestione richiede criteri di equilibrio tra costi e ricavi insieme ad una nuova attenzione alla riqualificazione urbana ed all'assunzione di adeguati standard di qualità dell'alloggio.

Con la Carta dei Servizi l'Azienda esplicita gli impegni che intende assumere nei riguardi dei propri Clienti, ponendosi l'obiettivo di un continuo miglioramento della qualità dei servizi erogati.

### **1.4. Che cosa contiene la Carta dei Servizi**

- Contiene gli standard di qualità dei servizi offerti.
- Individua gli strumenti di tutela del Cliente.
- Definisce i tempi di erogazione dei servizi dell'ACER ai propri Clienti.
- Definisce i tempi di validità ed i modi di pubblicità della Carta.

### **1.5. Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta elaborata dall'Azienda Casa, è valida su tutto il territorio provinciale.

La *Carta*, in quanto quadro di riferimento, potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o a causa di variazioni del quadro normativo.

Le eventuali modifiche, che potranno essere suggerite anche dalle rappresentanze sociali, saranno finalizzate a:

- riscontrare la validità delle iniziative impostate per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- estendere sul territorio provinciale le iniziative individuate in sede di confronto;
- verificare il raggiungimento di prestazioni qualitativamente valide.

La Direzione, consapevole dell'impegno che il miglioramento della qualità richiede da parte del personale, coadiuverà i Servizi Aziendali nella individuazione di proposte, iniziative e progetti atti a migliorare il servizio.

### **1.6. Dove si trova**

La Carta dei Servizi:

- è consegnata a tutti i clienti al momento della stipula del contratto d'affitto o di una convezione
- è consegnata, a chi la richiede, dall'Ufficio URP
- è pubblicata sul sito internet dell'Azienda all'indirizzo [www.acerpiacenza.it](http://www.acerpiacenza.it)

## **2. COS'É L'ACER (Azienda Casa Emilia-Romagna) PIACENZA**

L'ACER è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile e la sua attività è disciplinata dalla legge regionale e dal codice civile.

Le attività di ACER sono:

- la gestione di patrimoni immobiliari, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (e.r.p.), e la manutenzione, gli interventi di recupero e qualificazione degli immobili, ivi compresa la verifica dell'osservanza delle norme contrattuali e dei regolamenti d'uso degli alloggi e delle parti comuni
- la fornitura di servizi tecnici, relativi alla programmazione, progettazione, affidamento ed attuazione di interventi edilizi o urbanistici o di programmi complessi
- la gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative delle famiglie, tra cui le agenzie per la locazione
- la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi di e.r.p. e di abitazioni in locazione

I Comuni, le Province e gli altri enti pubblici possono avvalersi dell'attività dell'ACER anche attraverso la stipula di una apposita convenzione, che stabilisce i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi ed i proventi derivanti dall'attività.

Le altre attività di ACER:

- gestione dell'Agenzia per l'Affitto della provincia di Piacenza con compiti organizzativi e gestionali del patrimonio immobiliare con possibilità di messa a norma di alloggi non conformi (nel rispetto di quanto previsto dalla L.R.24/2001, e in particolare dall'art. 41, comma 1 punto c)
- prestazioni di servizi tecnici, progettazione e realizzazione di nuovi edifici, per committenti pubblici/privati nel rispetto delle recenti normative in materia di antisismica, certificazione energetica ed acustica
- prestazioni tecniche professionali come progettazione architettonica, strutturale, impiantistica direzione lavori, sicurezza, collaudo, accatastamenti e ottenimento abitabilità
- servizio di rilascio di certificazione energetica
- attività di amministrazione di condominio per committenti pubblici/privati

## **2.1. STRUTTURA DELL'ACER DI PIACENZA**

### **CONFERENZA DEGLI ENTI**

**Presidente**

Presidente della Provincia di Piacenza o suo delegato

**Membri**

*I Sindaci, o loro delegati, dei Comuni della provincia di Piacenza*

**Partecipante senza diritto di voto**

Presidente dell'ACER Piacenza

*Dott. Ing. Patrizio Losi*

**Segretario**

Direttore dell'ACER Piacenza

*Dott. Ing. Stefano Cavanna*

### **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

**Presidente**

*Dott. Ing. Patrizio Losi*

**Vice Presidente**

*Geom. Daniela Belli*

**Consigliere**

*Dott.ssa Meneghelli Lucilla*

### **COLLEGIO DEI REVISORI DEI CONTI**

**Presidente**

*A. Squeri*

**Membri**

*Dott.ssa. Lucia Grilli*

*E. Ghizzoni*

### **UFFICI E RESPONSABILI**

**Direttore**

*Dott. Ing. Stefano Cavanna*

**Ufficio Affari Generali, Gare e Contratti**

*Avv. Morena Gazzola*

**Ufficio Legale**

*Avv. Morena Gazzola*

**Ufficio Ragioneria e Personale**

*Dott.ssa Rosaria Rama*

**Ufficio Rapporti con l'utenza**

*Geom. Vasco Maggi*

**Servizio Tecnico – Immobiliare**

*Geom. Attilio Pighi*



## **2.2. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI ACER PIACENZA SI ISPIRA MISSION**

### ***Eguaglianza***

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

### ***Imparzialità***

Acer Piacenza s'impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nel rispetto delle vigenti normative.

### ***Continuità***

Acer Piacenza s'impegna a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi dei Clienti/Utenti 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 Piacenza le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Il personale dell'azienda è tenuto a soddisfare le legittime richieste del Cliente/Utente o a motivare eventuali rifiuti.

### ***Efficacia ed efficienza***

Acer Piacenza s'impegna, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative, a migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei propri servizi.

### ***Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni***

Nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti dei Clienti/Utenti, Acer Piacenza pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione

### 3. ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

#### 3.1. Riferimenti per i contatti

ACER Piacenza ha sede a Piacenza, in Via XXIV Maggio n. 26/28.

Gli orari di ricevimento del pubblico sono:

Lunedì: dalle ore 8.45 alle ore 13.30


Mercoledì: dalle ore 8:45 alle ore 12:00

Giovedì: dalle ore 8:45 alle ore 13:30 e dalle ore 15:30 alle ore 17:30

I clienti o loro delegati possono accedere all'URP per acquisire informazioni, per seguire una pratica, per segnalare situazioni negli orari stabiliti.

Eventuali variazioni degli orari sono portate tempestivamente a conoscenza dei cittadini. E' assicurata la più agevole accessibilità agli uffici anche ai portatori di handicap motori, avendo realizzato i necessari interventi per il superamento delle barriere architettoniche. Per agevolare l'utilizzazione dei servizi è possibile prendere preventivamente appuntamento.

I riferimenti telefonici sono:

<b>Centralino</b> <b>0523-4591</b>	E' attivo un risponditore automatico che diramerà le richieste telefoniche agli uffici preposti
<b>N. diretto U.R.P.</b> <b>0523-459230</b>	L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornisce risposte immediate e, in caso di necessità, mette in contatto il cliente con i servizi specifici, che ascolteranno le richieste ed osservazioni avanzate e forniranno le risposte necessarie.
<b>N. diretto Manutenzione</b> <b>Numero Verde</b> 	E' il numero dedicato per richieste di intervento e/o segnalazioni di rotture, guasti, emergenze tecniche. Funziona 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.
<b>Sito internet:</b> <b>www.acerpiacenza.it</b>	Sul sito sono indicate tutte le informazioni sull'Azienda e sui servizi offerti (uffici, attività, modulistica).
<b>E-Mail:</b> <b>acerpiacenza@acerpiacenza.it</b>	E' possibile inviare comunicazioni richieste agli uffici dell'Azienda tramite l'indirizzo e-mail.
<b>FAX</b> <b>0523-755020</b>	

## **3.2. INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Ascoltare il cittadino, spiegargli i servizi offerti in linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto, rappresentano gli elementi qualitativi sui quali l'ACER si basa nelle comunicazioni con i clienti.

### ***Ricevimento del pubblico***

E' prevista un'attività specifica di sportello URP, nell'ambito della quale i clienti, oltre a notizie di carattere generale, ricevono informazioni sulla propria condizione di inquilini, sugli adempimenti connessi a questa condizione, sulle questioni di loro interesse. I clienti che devono esporre situazioni particolarmente delicate e complesse, che richiedono uno specifico approfondimento, vengono ricevuti dai responsabili delle singole questioni.

A tutti i clienti è assicurata la riservatezza e il rispetto della privacy. I clienti possono facilmente identificare gli operatori attraverso il cartellino identificativo.

### ***Servizi telefonici***

I clienti possono ottenere telefonicamente, durante le ore di ufficio, notizie di carattere generale sui servizi forniti, sull'ubicazione degli Uffici e sugli orari di ricevimento del pubblico, sullo stato delle istruttorie, sui responsabili delle stesse, sulla modulistica. Il personale dell'Azienda è tenuto a dichiarare le proprie generalità, la funzione e l'Ufficio di appartenenza.

### ***Informazioni***

È assicurata un'informazione completa e continua circa le modalità di erogazione e le condizioni di fornitura dei servizi; è garantita inoltre la massima diffusione della presente Carta.

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

Sono previste convocazioni di assemblee e/o riunioni informative con gli inquilini, in particolar modo per la gestione della convivenza nei fabbricati. I Sindacati e le Associazioni ricevono risposte rispetto alle situazioni patrocinate mediante comunicazioni dirette o apposite riunioni.

### ***Attenzioni focalizzate al cliente***

L'Azienda assicura la rilevazione delle esigenze dei clienti e la misura della loro soddisfazione attraverso l'effettuazione di indagini specifiche.

Nei confronti dei clienti committenti assicura la partecipazione a riunioni congiunte e l'invio di comunicazioni istituzionali o specifiche in fasi significative dell'erogazione dei servizi per una condivisione dei processi gestionali.

Assicura, infine, l'analisi e la verifica puntuale delle esigenze dei clienti committenti al fine di migliorare i servizi offerti.

## 4. STANDARD DI QUALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Gli "standard" di seguito riportati si possono definire come indici misuratori del livello di qualità dei servizi forniti.

L'Azienda si impegna a fornire un servizio conforme, in tutti i suoi aspetti, a quanto contenuto nel proprio Statuto e nella presente Carta.

In particolare, gli standard di qualità riportati sono relativi ai fattori dell'informazione, dell'accoglienza, della cortesia, della tempestività, dell'affidabilità, della trasparenza e della flessibilità.

Questi fattori si riferiscono a quegli aspetti della qualità formale e sostanziale che sono propri di ogni servizio e che costituiscono le fondamenta su cui costruire i progetti di miglioramento per realizzare servizi sempre più rispondenti alle aspettative dei Clienti/Utenti.

Gli standard dei servizi indicano i tempi massimi, calcolati in giorni lavorativi, entro i quali l'Azienda si impegna a fornire ai clienti i servizi richiesti.

### PRESTAZIONI FORNITE AI CLIENTI

Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
Consegna alloggi di ERP	Assegnazione da parte del Comune con invio di determina dirig. e documenti degli aventi diritto	<i>Consegna chiavi e stipula contratto di locazione <b>entro 20 gg</b> dall'invio della deter. di asseg. da parte del Comune</i>
Recesso contratto di locazione Alloggio	Comunicazione scritta di disdetta dell'assegnatario e riconsegna diretta delle chiavi	<i>Redazione verbale di consegna in contraddittorio <b>entro 60 giorni</b> dalla data di consegna delle chiavi ed <i>interruzione del canone dal 1° giorno del mese successivo</i></i>
Restituzione deposito cauzionale	Richiesta scritta degli assegnatari	<i>Predisposizione della liquidazione comprensiva degli interessi maturati, entro <b>15 giorni lavorativi</b> dall'invio da parte dell'ufficio manutenzione del verbale di riconsegna.</i>
Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà da allegare alla richiesta di restituzione del deposito cauzionale	Autocertificazione degli eredi o di un loro delegato	Documento da allegare alla richiesta di restituzione del deposito cauzionale
Richiesta di subentro nell'assegnazione	Richiesta scritta	Verifica dei requisiti e comunicazione al Comune di avvenuto subentro <b>entro 30 gg</b> dalla comunicazione

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità/Condizioni</b>	<b>Tempi / Prestazioni</b>
Variazione del nucleo assegnatario originale (entrata e/o uscita)	Segnalazione scritta dell'assegnatario dell'avvenuta variazione in uscita o in entrata di soggetti terzi rispetto al nucleo assegnatario con presentazione della nuova certificazione ISE/ISEE riferita al nuovo nucleo residente	<i>Registrazione</i> nuova occupazione o uscita e nuova determinazione del canone <b>entro 30 giorni</b> dalla segnalazione <i>Riscontro al Comune</i> dell'accertata occupazione stabile (avvio del periodo di quattro anni) dei nuovi soggetti ai fini dell'ampliamento del nucleo assegnatario <b>entro 30 giorni</b> dalla constatazione della situazione.
Segnalazione di ospitalità	Segnalazione da parte dell'assegnatario della presenza nell'alloggio di terzi senza residenza anagrafica o con residenza ma a seguito di contratto di lavoro (badanti)	<i>Risposta</i> alla segnalazione dell'assegnatario <b>entro 30 giorni</b> con precisazione delle modalità di occupazione da rispettare
Domande di cambio alloggio	Richiesta dell'assegnatario	<i>Predisposizione graduatoria da parte dei Comuni</i> <i>Consegna chiavi e stipula contratto di locazione</i> <b>entro 20 gg</b> dall'invio della deter. di asseg. da parte del Comune
Richiesta affittanza Box o posto auto	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi al conduttore <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dalla richiesta qualora vi sia disponibilità
Recesso dal contratto di locazione box o posto auto	Comunicazione scritta di disdetta dell'assegnatario e riconsegna diretta delle chiavi	<i>interruzione del canone</i> dal <b>1° giorno del mese successivo</b>
Richiesta affittanza locali ad uso commerciale	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi al conduttore <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dall'atto di concessione della locazione (delibera C.d.A.)
Richiesta alloggi di proprietà ACER-PC	Richiesta scritta di locazione	<i>Stipula</i> del contratto e consegna delle chiavi <b>entro 20 giorni</b> lavorativi dall'atto di concessione della locazione (delibera C.d.A.)

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità/Condizioni</b>	<b>Tempi / Prestazioni</b>
Pronto intervento in situazioni di pericolo	Richiesta telefonica	Esecuzione intervento <b>entro 2 ore</b> dalla richiesta in caso di situazioni di pericolo derivanti da perdite di gas o fumi, gravi allagamenti, incendi, occlusioni fogne o scarichi, danni derivanti da impianti elettrici
Interventi a seguito di segnalazioni di guasti negli alloggi e nelle parti comuni di fabbricati interamente in locazione	Richiesta telefonica dell'utente Richiesta telefonica dell'amministratore del fabbricato	<i>Esecuzione</i> intervento <i>urgente</i> <b>entro 1/2 giorno/i</b> dalla segnalazione in caso di caldaie in blocco o malfunzionanti, perdite idriche, guasti agli impianti elettrici, ecc. <i>Esecuzione</i> intervento <i>non urgente</i> <b>entro 15 gg</b> dalla segnalazione
Manutenzione programmata	Programmazione dell'azienda per interventi sull'alloggio o sul fabbricato o sugli impianti	<i>Comunicazione</i> agli utenti dei lavori da eseguire e dei tempi <b>entro 30 gg.</b> dalla definizione della programmazione

<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità/Condizioni</b>	<b>Tempi / Prestazioni</b>
Certificazione Energetica	Richiesta del committente pubblico o privato	Predisposizione certificato entro <b>60 gg</b>

## **5. TUTELA DEI CLIENTI**

### **5.1. Reclami**

Una segnalazione che evidenzia una violazione ai principi ed agli standard enunciati nella Carta dei Servizi costituisce un reclamo.

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

I reclami possono essere presentati telefonicamente o in forma scritta rivolgendosi all'URP o indirizzandoli all'Azienda.

Ai reclami viene data risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

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

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

### **5.2. Garanzie per i clienti**

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

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

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

Ai Clienti committenti è inviato periodicamente un questionario con richiesta di compilazione e restituzione all'Azienda.

### **5.4. Validità della carta**

La Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni degli standard dei servizi verranno comunicati ai clienti

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito internet dell'Azienda e può essere richiesta direttamente all'ACER. L'URP raggiungibile ai numeri telefonici indicati nella terza parte della presente Carta, è disponibile a fornire informazioni e chiarimenti sulla Carta dei Servizi.

### **5.5. Monitoraggio delle prestazioni**

L'Azienda effettuerà rilevazioni periodiche sull'attività svolta per verificare il rispetto degli impegni assunti con la *Carta*.

In presenza di rilevanti inadempienze la Direzione ed il Consiglio di Amministrazione assumeranno iniziative idonee a ripristinare il servizio nelle forme e nei modi stabiliti dalla *Carta*.