

bilancio di sostenibilità

2022

2023



Indice



6	INTRODUZIONE
10	AGENDA 2030 ACER FERRARA
11	nota metodologica
11	tavola degli indicatori ONU

16	1	L'AZIENDA
17		1.1 chi siamo
17		1.2 la missione
17		1.3 la visione

18	2	COSA FACCIAMO
19		2.1 le attività principali
19		2.2 le attività aggiuntive

20	3	I VALORI
22	4	GLI OBIETTIVI
24	5	GOVERNANCE DELL'ENTE
25		5.1 l'organigramma
26		5.2 gli organi societari
27		5.3 gli standard di qualità
27		5.4 la Trasparenza amministrativa e l'Anticorruzione
28	6	ACER IN NUMERI
29		6.1 il patrimonio in gestione
30		6.2 la distribuzione degli alloggi
32		6.3 il patrimonio ERP in sintesi
33		6.4 il bilancio di esercizio
35		6.5 gli investimenti
36		6.6 il valore aggiunto globale ACER

40 **7** IL SISTEMA DELLE RELAZIONI

42 **8** ACER PER I SOCI

- 44 8.1 progettazioni, cantieri e realizzazioni
- 45 8.2 manutenzione
- 48 8.3 l'agente accertatore
- 49 8.4 canoni
- 49 8.5 cessioni
- 51 8.6 attività extraistituzionali a favore dei Comuni soci

52 **9** ACER PER GLI UTENTI

- 53 9.1 la tipologia di utenza
- 59 9.2 le locazioni di alloggi ERP nel biennio 2022-23
- 61 9.3 focus sulle nuove assegnazioni
- 62 9.4 i dati sulla conflittualità
- 62 9.5 la gestione dell'utenza
- 63 9.6 i contratti del Servizio Agenzia Casa
- 64 9.7 il beneficio economico per l'utente
- 68 9.8 morosità
- 69 9.9 servizi di intervento manutentivo
- 71 9.10 la relazione con l'utente
- 73 9.11 la mediazione sociale
- 75 9.12 la soddisfazione dell'utenza
- 76 9.13 la soddisfazione dei Comuni

78	10	ACER PER LA COLLETTIVITÀ
79		10.1 sostenibilità ambientale ed energetica
82		10.2 sostenibilità sociale ed economica
86	11	ACER PER I DIPENDENTI
87		11.1 la composizione del personale
90		11.2 le assenze dal lavoro dipendente
90		11.3 iniziative aziendali
90		11.4 benessere aziendale
92	12	PROGETTI IN CORSO
93		12.1 interventi sull'edilizia residenziale pubblica previsti dal PNRR – PNC in provincia di Ferrara
95		12.2 progetti tecnici in corso nel biennio 2020/2021
96		12.3 progetti di promozione del ruolo e dell'attività di ACER Ferrara
98		CONCLUSIONI



IL PRESIDENTE DANIELE PALOMBO



IL DIRETTORE DIEGO CARRARA

Introduzione

L'essenza dell'abitare è "aver cura delle cose", sosteneva il filosofo tedesco Martin Heidegger nel suo saggio "Costruire, pensare, abitare" del 1954.

Un concetto che deve essere visto in un'ottica duale, cioè sia da parte degli inquilini, che non sempre sentono l'appartenenza agli alloggi loro assegnati, sia da parte delle Istituzioni pubbliche, non sempre puntuali rispetto alle reali necessità di questo settore. Bisogna costruire "luoghi", non "edifici".

Per gestire al meglio il patrimonio di edilizia residenziale pubblica bisogna pensarlo, vederlo e sognarlo come il luogo in cui si possa concretizzare una comunità solida, per permettere alle famiglie di raggiungere uno stile di vita dignitoso con una reale integrazione e inclusione nel tessuto sociale ed economico.

(Brano liberamente tratto dalla tesi di Laurea di una dipendente ACER, luglio 2024)

ACER Ferrara, con questa pubblicazione, taglia il traguardo dei 10 anni di Bilanci di sostenibilità, nei quali ha rendicontato l'attività svolta a tutti i propri cittadini/utenti, ai referenti istituzionali, alle associazioni con cui ha collaborato e alle rappresentanze sindacali degli inquilini delle case popolari.

In questi 10 anni ACER ha cercato di rispondere, su mandato e in sinergia con i Comuni, la Provincia e la Regione, ai fabbisogni di casa pubblica che nel frattempo sono cambiati, divenendo più complessi e articolati sia dal punto di vista quantitativo, che dal punto di vista qualitativo: alle richieste tradizionali, si sono affiancate richieste di alloggio connotate da urgenza, si è strutturata una domanda caratterizzata da un mix sociale e culturale di cui tener conto e sono venute avanti sempre più le necessità di manutenzione e adeguamento del patrimonio abitativo.

La frontiera del bisogno si è ulteriormente spostata in avanti, con famiglie più povere e più in difficoltà nella ricerca di un alloggio (secondo i dati Istat e Nomisma) e proprio per questo è divenuta sempre più complessa la gestione del patrimonio di ERP (invecchiato e insufficiente per i nuovi bisogni), che per contro, ha potuto contare su risorse più scarse soprattutto in termini di canoni incassati.

Non va infatti mai dimenticato che proprio i canoni d'affitto sono ancora la principale fonte di finanziamenti delle attività manutentive e per l'efficientamento del patrimonio abitativo comunale.

Questo aumento del bisogno di casa pubblica è riscontrabile nell'aumento delle liste di attesa delle graduatorie di assegnazione, ed ha una forte ricaduta sui proprietari, cioè i Comuni, che dovranno decidere se (e come) aumentare il loro impegno finanziario sul proprio patrimonio abitativo. ACER è diventata una palestra ove sperimentare gli effetti delle politiche abitative in corso e dove verificare la complessità dei meccanismi di spesa e di rendicontazione fiscali e contabili, rispetto ad una varietà di Fondi che, in

manca di una programmazione vera e propria di risorse pubbliche, tengono, per ora, a galla il sistema ERP. Un patrimonio di edilizia pubblica, quello ferrarese, che per dimensione è secondo, in Regione, solo a quello di Bologna, ma che oggi può contare soprattutto su risorse straordinarie ed una tantum, come quelle regionali per il recupero di alloggi vuoti e quelle del PNRR-PNC, destinate a 18 interventi in tutta la provincia. Al contrario, rimangono insufficienti per conservare e riqualificare l'ERP le risorse da bilancio ACER, e quelle della contribuzione comunale, rispetto all'obiettivo primario di rendere disponibili tutti gli alloggi e i fabbricati pubblici gestiti dall'Azienda Casa. Oltre 30mila domande inevase in regione e oltre 2000 nella sola Provincia di Ferrara, la dicono lunga su quale sia, ancora, la dimensione del fabbisogno odierno di casa pubblica nella nostra Provincia e nella nostra Regione.

Ribadiamo come l'assenza di un Piano casa nazionale, da molti anni a questa parte, ha impattato negativamente sul sistema nazionale dell'edilizia pubblica già debole, soprattutto se confrontato con quello di altri paesi europei. Inoltre, il nostro sistema edilizio è stato colpito, negli ultimi anni, da un aumento dei prezzi senza precedenti che ha limitato la nostra capacità produttiva sul fronte del recupero alloggi e della manutenzione programmata sull'intero patrimonio ERP dei Comuni.

Con queste condizioni, ACER Ferrara ha cercato di garantire, in stretta collaborazione con i Comuni, e attraverso la sottoscrizione di convenzioni gestionali, il buon funzionamento di un sistema di welfare abitativo diffuso in tutta la provincia, dai Comuni più grandi a quelli più piccoli, senza distinzione alcuna, con imparzialità, come recita il nostro statuto. Migliaia di interventi manutentivi ogni anno, decine di migliaia di risposte telefoniche all'anno, sportelli clienti in sede e diffusi capillarmente sul territorio, supporti alle associazioni varie attive sul territorio. Questo, solo per citare alcune tra le attività svolte dall'Azienda ferrarese.

Se possiamo affermare con una punta di orgoglio che ACER ha continuato a dare risposte all'utenza senza restringere i servizi, va però detto che si è dovuto rivedere lo standard manutentivo e allungare i tempi di recupero degli stabili in gestione, per far fronte all'enorme aumento dei costi.

Il livello dei canoni di affitto si è mantenuto, in questi 10 anni, all'incirca costante nel tempo o con poche variazioni, interamente, o quasi, dovute alla crescente inflazione, mentre il livello dei costi si è alzato in maniera rilevante riducendo le possibilità di effettuare più manutenzioni. La differenza fra queste 2 voci di bilancio economico-finanziario si è fatta sentire, ma questo non ha impedito di continuare ad erogare servizi grazie ad una gestione oculata, anche se non priva di difficoltà e ritardi.

A conferma di quanto detto fino ad ora, nel 2022 abbiamo voluto commissionare una indagine per la valutazione e prevenzione del rischio di crisi aziendale a Marsh Advisory, che si è concluso con una mappatura dei rischi suddivisi per categorie e livelli di criticità, ed una lista di indicazioni e di azioni correttive al fine di mitigare il rischio. Dei rischi segnalati, i maggiori risultano essere esogeni: quali la riduzione dei finanziamenti pubblici, l'aumento della morosità, la riduzione strutturale dei canoni in entrata, la difficoltà di recuperare alloggi vuoti, che rischiano di compromettere l'equilibrio finanziario futuro dell'Ente. Risulta pertanto fondamentale rafforzare la consapevolezza dei soggetti pubblici, che si occupano di politiche abitative, circa il fabbisogno di risorse finanziarie dell'Ente.

Il giudizio di Comuni e utenti, attraverso le indagini di soddisfazione condotte, ogni 2 anni da un soggetto terzo qualificato, si è mantenuto su livelli giudicati buoni o addirittura ottimi per talune tipologie di servizi, pur evidenziando qualche criticità, da cui sono scaturite azioni di miglioramento, così come si prevede per i soggetti con certificazione di qualità.

Nonostante il contesto complesso in cui operare, le difficoltà non hanno impedito all'Azienda di continuare ad innovare: dall'applicazione (tra i primi nel paese) dei Criteri Minimi Ambientali (CAM) nel recupero dei materiali da demolizio-

ne, alla creazione degli alloggi di Crisi, fino alla sperimentazione in alcuni alloggi indicati dai Comuni, di un sistema di sensori per il monitoraggio del benessere degli utenti più anziani, senza tralasciare gli alloggi per studenti ed i progetti di riqualificazione urbana che hanno consentito il recupero di aree di degrado della città e della provincia. Tali attività sono state supportate da importanti ricerche svolte con l'Università di Ferrara, sviluppate in particolare con il Dipartimento di Architettura-Urbanistica e con il Dipartimento di Studi Umanistici, su aspetti che afferiscono al profilo urbanistico e sociologico del tessuto abitativo ferrarese, con le sue recenti mutazioni.

Per quanto riguarda l'elaborazione strategica territoriale, inoltre, non sono mancate attività di progettazioni per i Comuni, al fine di recuperare sia patrimonio ERP che infrastrutture comunali dedicate ad usi abitativi o sociali. I casi della riqualificazione del Palaspecchi, di Via Spina a Comacchio e della riqualificazione dell'area della stazione di Cento, sono emblematici del lavoro svolto in questi 10 anni. Per queste operazioni ACER ha messo a disposizione la propria expertise e le proprie risorse economiche, riuscendo a supportare i Comuni nel pieno recupero di beni pubblici e di patrimoni edilizi misti.

Sul fronte del Piano Urbanistico Generale del Comune Ferrara, sono state avanzate proposte per una programmazione di lungo periodo nella valorizzazione dei quartieri cittadini dove è significativa la presenza di immobili di edilizia residenziale pubblica (Barco, Pontelagoscuro, fino alle aree di Via Bologna), e anche laddove si potrebbero immaginare ulteriori riqualificazioni di aree degradate, per convertirle ad uso anche abitativo, con soluzioni urbanistiche capaci di integrare il benessere sociale con il benessere abitativo. Ultimo impegno da menzionare in questa carrellata di 10 anni, ma non meno importante, è la progettazione, condivisa con i Comuni, degli interventi sul PNRR-PNC che ha consentito alla nostra provincia di ottenere finanziamenti per la riqualificazione energetica e antisismica su 18 fabbricati, per oltre 33 milioni di euro e con la creazione di 24 nuovi alloggi. Secondo le nostre prime stime, la ricaduta economica e sociale di questo investimento sul territorio ferrarese, sia in

termini di occupazione che di impatto produttivo con le opere previste, richiederà l'impiego di circa 250mila ore di lavoro di addetti all'edilizia, che si tradurranno nell'occupazione media di circa 80/100 addetti contemporaneamente impegnati per i due anni di realizzazione. Inoltre ci saranno 50 tecnici (ingegneri, architetti, strutturisti, manager di progetto, esperti di fonti rinnovabili e di isolamento termico, tecnici amministrativi e finanziari, ecc) interessati nelle varie fasi di sviluppo, dalla progettazione fino alla direzione lavori e al collaudo.

Come si vede, le azioni collettive fra Comuni e ACER hanno avuto e continuano ad avere ricadute sociali, occupazionali, ambientali ed economiche, di grande rilevanza sul territorio provinciale, che vanno oltre al soddisfacimento, pur necessa-

rio, dei bisogni immediati delle persone, a partire dalla casa.

Crediamo che con il prossimo rinnovo delle convenzioni, con il rafforzamento del rapporto sinergico tra Comuni e ACER, ma anche con il supporto imprescindibile della Regione, si possano creare le condizioni per affrontare le criticità e le sfide già in corso, ma anche per continuare questo lavoro importante, che negli ultimi 10 anni è stato rendicontato con grande trasparenza, evidenziandone le ricadute sociali, economiche ed ambientali sul territorio ferrarese.

Un lavoro, quello di ACER, che ha consentito di rispondere ai bisogni dell'utenza e dei Comuni nostri soci con il massimo impegno: perché la casa pubblica è un bene di tutti per la cui tutela sono nate, più di cento anni fa, le Aziende Casa.





Agenda 2030 di ACER Ferrara

NOTA METODOLOGICA

L'Agenda 2030 per lo sviluppo sostenibile è lo strumento elaborato dall'ONU per guidare il mondo sulla strada della sostenibilità. Essa si sviluppa in 17 Obiettivi (Sustainable Development Goals - SDGs) e 169 "target" che bilanciano le tre dimensioni dello sviluppo sostenibile: crescita economica, inclusione sociale, tutela dell'am-

biente. Si tratta di obiettivi comuni, che riguardano ogni Paese ma anche ogni individuo, perché solo lavorando tutti nella stessa direzione sarà possibile raggiungerli.

Anche ACER Ferrara, nel suo operare quotidiano, si trova ad affrontare diverse tematiche relative ad alcuni dei 17 Obiettivi ONU, pertanto intende rendere conto di quanto fatto, restituendo alla collettività i risultati in termini di sostenibilità.

TAVOLA DEGLI INDICATORI ONU



OBIETTIVO 1
PORRE FINE
AD OGNI FORMA
DI POVERTÀ
NEL MONDO

CONTRIBUTI PER L'AFFITTO, LA MOROSITÀ INCOLPEVOLE E RINEGOZIAZIONE DEI CANONI

ACER si occupa della gestione dei contributi per l'accesso alle abitazioni in locazione (c.d. "Fondo affitto") e per la rinegoziazione dei canoni di locazione su incarico dei tre Distretti socio-sanitari, nonché dei contributi per la morosità incolpevole su incarico dei Comuni ad Alta tensione abitativa e ad Alto disagio abitativo della Provincia di Ferrara:

Richieste di "Fondo affitto" liquidate

2022 n. 3249 per € 3.668.816,41

2023 n. 0

Richieste di contributo per morosità incolpevole

2022 n. 22 per € 49.199,45

2023 n. 3 per € 11.153,92

Richieste di contributo per la rinegoziazione dei canoni di locazione

2022 n. 2 per € 3.372,00

2023 n. 4 per € 7.102,50

FASCE CANONE ERP

ACER garantisce fasce di canone differenziato in base alla situazione di ciascun nucleo familiare assegnatario.

ALLOGGI A CANONE MODERATO

- › Alloggi del Servizio Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa": con la garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico i proprietari privati accordano uno "sconto" medio sull'affitto del 15% rispetto al canone concordato;
- › Alloggi ERS di via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il canone è inferiore del 30% rispetto al canone concordato del capoluogo;
- › Alloggi ERS per anziani di proprietà dei Comuni di Fiscaglia e Tresignana: il canone è moderato in quanto proporzionato al reddito degli occupanti;
- › Alloggi ERS di proprietà della Fondazione Navarra e del Fondo Ferrara Social Housing (Corti di Medoro): il canone è moderato per effetto delle convenzioni stipulate dai proprietari, rispettivamente con i Comuni di Tresignana e Ferrara;
- › Alloggi non ERP di proprietà di ACER siti a Ferrara: il canone è moderato grazie all'applicazione dell'Accordo integrativo rispetto agli Accordi Territoriali.



OBIETTIVO 3 **ASSICURARE LA SALUTE E IL BENESSERE PER TUTTI E PER TUTTE LE ETÀ**

L'ATTENZIONE AL DISAGIO SOCIALE

› Sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa tra ACER Ferrara ed il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche dell'AUSL di Ferrara, per l'attivazione in alloggi non ERP, di alcuni progetti pilota di coabitazione a favore di persone in carico al Servizio stesso.

› Convenzione tra ACER Ferrara e Associazioni o Cooperative sociali che si occupano di salvare giovani donne dalla strada e di prima accoglienza ai migranti.

BENESSERE DEI LAVORATORI

Nel 2022 circa il 27% del personale ha fruito, per periodi differenziati, dello smart working. Nel 2023, al termine del periodo emergenziale, lo smart working non è stato riattivato.

In data 03/07/2023 è stato siglato un accordo tra Federcasa e le O.O.S.S. in rappresentanza dei lavoratori per la regolamentazione del Lavoro a Distanza e del Lavoro Agile ai sensi del D.Lgs. 81/2017.

L'impegno di ACER è approfondire, di concerto con i rappresentanti dei lavoratori, questa opportunità a livello aziendale.

ACER FERRARA HA AVVIATO UN PROGETTO DI SPERIMENTAZIONE DI DOMOTICA PER ANZIANI

ACER Ferrara, in collaborazione con Lepida ed il Comune di Ferrara ha avviato nel luglio 2022 un progetto sperimentale di domotica a favore degli anziani che vivono soli in alloggi di edilizia popolare. Il progetto prevede l'installazione all'interno delle abitazioni di piccoli sensori (IoT- Internet of Things) in grado di rilevare numerose variabili quali il movimento umano, la temperatura degli ambienti, la luminosità, l'apertura del frigo e della porta di casa, ricavando da questi dati informazioni sul benessere complessivo della persona.

La fase di sperimentazione ha visto coinvolti alcuni residenti over 75 di Ferrara (fabbricati di C.so Isonzo 40 e Via Putinati 165) e Cento.

Questo progetto si pone l'obiettivo di realizzare un modello di abitazione a misura di anziano solo, capace di coniugare il confort della "propria casa", con la sicurezza di una pronta assistenza e una rete di contatti per sentirsi meno soli.



OBIETTIVO 4 **FORNIRE UN'EDUCAZIONE DI QUALITÀ, EQUA ED INCLUSIVA, E OPPORTUNITÀ DI APPRENDIMENTO PER TUTTI**

PER GLI STUDENTI UNIVERSITARI

L'attenzione e l'impegno di ACER "per una città universitaria alla portata di tutti", passa attraverso la messa in disponibilità di posti letto e alloggi a canoni sostenibili per studenti e specializzandi presso:

› Studentato in via Putinati, Ferrara: di proprietà comunale, dotato di n. 53 posti letto, suddivisi in n. 45 camere singole e n. 4 camere doppie, oltre a spazi comuni, locati a canone moderato;

› Studentato nel complesso Le Corti di Medoro, Ferrara: di proprietà del fondo immobiliare Ferrara Social Housing, di cui ACER è investitore e gestore, realizzato con tecniche innovative capaci di assicurare elevati standard di comfort e di efficienza energetica, dotato di 150 posti letto a tariffe agevolate per studenti universitari in possesso di specifici requisiti economici;

› n. 11 alloggi in Corso Porta Mare e Via M.M. Boiardo a Ferrara, di proprietà del Comune di Ferrara, in gestione ad ACER, locati a canone inferiore al concordato;

› n. 3 posti letto in Via Darsena a Ferrara, di proprietà della Fondazione Conte Olao Gulinelli, in gestione ad ACER, locati a canone concordato.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

2022

n. ore di formazione **113**

n. partecipanti **151**

costo € **19.343,00**

ore totali formazione **1.165,50**

2023

n. ore di formazione **169,50**

n. partecipanti **96**

costo € **11.898,00**

ore totali formazione **531,50**



OBIETTIVO 5
RAGGIUNGERE
L'UGUAGLIANZA
DI GENERE ED
EMANCIPARE
TUTTE LE DONNE
E LE RAGAZZE

COMPOSIZIONE DEL CDA

Due componenti di sesso femminile (2 su 3) 66%

PRESENZA FEMMINILE

Su un totale di 68 dipendenti ACER vede la presenza di 37 donne e 31 uomini (54,4% donne)



OBIETTIVO 7
ASSICURARE A
TUTTI L'ACCESSO
A SISTEMI
DI ENERGIA
ECONOMICI,
AFFIDABILI,
SOSTENIBILI E
MODERNI

INTERVENTI DI RIQUALIFICAZIONE ENERGETICA

➤ ACER ha raccolto la sfida del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), candidando un numero importante di progetti di riqualificazione sul Programma "Sicuro, Verde e Sociale: riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica". Si tratta di un programma finalizzato al miglioramento dell'efficienza energetica del patrimonio ERP.

Sono stati ammessi a finanziamento n. 18 progetti, per n. 266 alloggi, per circa 33.000.000,00€.

➤ Comparto via Spina, Comacchio. Tramite il Bando regionale per la rigenerazione urbana è stata realizzata l'isolamento a cappotto delle unità interessate.

➤ Nuova sede polizia locale di Ferrara presso il centro direzionale di via Beethoven.

➤ Intervento di completa riqualificazione di un comparto dell'ex Palaspecchi per un totale di 3.100mq ed un costo complessivo di quasi 5 milioni di euro.

➤ Politica di efficienza energetica nelle nuove costruzioni e ristrutturazioni: ACER Ferrara promuove interventi di riqualificazione impiantistica nell'ambito dell'edilizia residenziale e genera il diritto all'erogazione dei contributi "Conto Termico". Per quanto riguarda le nuove costruzioni, lo standard energetico richiesto è la classe A.

RISTRUTTURAZIONI

Ristrutturazione di n. 82 alloggi nel biennio 2022-23 per un totale di 2.250.453,10 €

PRODUZIONE DI ENERGIA DA PANNELLI FOTOVOLTAICI

Sede ACER

2022	2023
19,29 mWh	20,34 mWh
5.651,97 kg CO2 risparmiata	5.959,62 kg CO2 risparmiata

Fabbricato ERS di via G. BIANCHI a Ferrara

2022	2023
37,81 mWh	38,66 mWh
11.078,33 kg CO2 risparmiata	11.327,38 kg CO2 risparmiata



OBIETTIVO 8
INCENTIVARE
UNA CRESCITA
ECONOMICA
DURATURA,
INCLUSIVA E
SOSTENIBILE,
UN'OCCUPAZIONE
PIENA E
PRODUTTIVA
ED UN LAVORO
DIGNITOSO PER
TUTTI

OCCUPAZIONE

Al 31/12/2023, ACER conta un totale di 68 dipendenti, tutti con contratto a tempo pieno. 65 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato, 3 un contratto di lavoro a tempo determinato. Nel corso del biennio 2022/2023 sono cessati 5 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato, 8 dipendenti con contratto a tempo determinato sono stati stabilizzati con contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre 6 nuovi dipendenti sono stati assunti a tempo determinato. Il 61,7% dei dipendenti è under 50, il 23% under 40.

CRESCITA ECONOMICA

Totale valore della produzione

2022 € 13.912.773 **2023** € 15.296.757 (+1.383.984€)

Utile dell'esercizio

2022 € 29.496 **2023** € 444.256 (+414.760€)



OBIETTIVO 10
RIDURRE
L'INEGUAGLIANZA
ALL'INTERNO DI
E FRA LE NAZIONI

SPORTELLI CASA

Sportelli Casa decentrati presso le sedi di 15 Municipi per migliorare il servizio verso l'utenza ERP anziana o fragile, oltre al Portierato Sociale nel quartiere Barco di Ferrara.

LOCAZIONI DI ALLOGGI ERP

2022 media di 22 pratiche di locazione al mese;

2023 media di 20 pratiche di locazione al mese.

Il numero di alloggi ERP (del turn-over e altro) manutentati nel biennio 2022-2023, è stato pari a 381.

INIZIATIVE SOCIALI

- > Festa dei vicini;
- > Incontri di Mediazione sociale;
- > Feste tematiche al Portierato sociale (Natale, Carnevale, ecc..) con momenti di convivialità aperti al quartiere;
- > Rinnovo del Protocollo di intesa con AVIS con l'obiettivo di diffondere la cultura della solidarietà, della cittadinanza attiva e degli stili di vita sani, soprattutto in ambito giovanile (eventi di aggregazione presso gli studentati, iniziative sportive, ecc);
- > Adesione dei dipendenti ACER al Banco alimentare e a raccolte di fondi di beneficenza.

PORTIERATO SOCIALE

Il Portierato sociale del Barco è divenuto punto di riferimento del quartiere, in particolare dell'utenza più fragile o più sola, anche attraverso eventi di aggregazione e divulgazione.

2022
604 contatti
(di cui 481 di persona
e 123 telefonate)

2023
603 contatti
(di cui 586 di persona
e 17 telefonate)



OBIETTIVO 11

RENDERE
LE CITTÀ E
GLI INSEDIAMENTI
UMANI INCLUSIVI,
SICURI,
DURATURI
E SOSTENIBILI

AGENTE ACCERTATORE

Figura presente nell'organico di ACER, preposta all'attività di controllo sul corretto utilizzo del patrimonio ERP e dei Regolamenti comunali di riferimento. Grazie al suo lavoro e alla sua opera di educazione dell'inquilinato, sono stati raggiunti questi risultati:

- › recuperata la disponibilità di alloggi non regolarmente occupati (20 nel 2022, 13 nel 2023);
- › fatte ispezioni:
nel 2022, 278 situazioni risolte senza verbale e 119 con verbale di ispezione;
nel 2023, 277 situazioni risolte senza verbale e 99 con un verbale di ispezione.

PATTO PER IL LAVORO E IL CLIMA

ACER Ferrara ha sottoscritto nel 2021 il Patto per il lavoro e il clima impegnandosi anche dal punto di vista tecnico e ambientale per promuovere forme di economia circolare, per l'utilizzo di energie pulite e per percorsi di rigenerazione urbana.

SINERGIE CON FORZE DELL'ORDINE E POLIZIA MUNICIPALE

Nella gestione ordinaria, sono frequenti le forme di reciproca collaborazione, per acquisire e/o fornire informazioni, nonché per fruire della necessaria assistenza al fine di eseguire sfratti o contrastare fenomeni di occupazione abusiva.

BIKE TO WORK

L'iniziativa promossa dal Comune di Ferrara prevede la destinazione di un contributo di 0,20€/km nella misura massima di 50€ mensili ai lavoratori che si impegnano ad utilizzare la bicicletta, tradizionale o con pedalata assistita, negli spostamenti casa-lavoro.

5 dipendenti ACER hanno scelto di aderire a "Bike to work", dal 15/10/2021 al 15/10/2023 - data dell'ultimo rimborso - ed hanno effettuato 9.895 KM, ricevendo un contributo totale di € 1.979,00.



OBIETTIVO 12

GARANTIRE
MODELLI
SOSTENIBILI
DI PRODUZIONE
E DI CONSUMO

GESTIONE DEI CANTIERI

ACER richiede alle imprese partecipanti alle gare di appalto di ridurre l'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere, quale elemento qualificante delle proposte e quale criterio di punteggio; viene inoltre richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.

Certificate of Environmental Saving

Scegliendo i prodotti Lucart in Fiberpack® ACER ha contribuito a:

- › recuperare 15.455 cartoni per bevande da 1 litro
- › salvare 6 alberi di media dimensione
- › evitare l'emissione in atmosfera di 404.3 kg di CO2E

CAMPAGNA DI EDUCAZIONE ALL'INQUILINATO PER IL RISPARMIO ENERGETICO

Periodicamente ACER promuove buone prassi volte al risparmio energetico, presso i propri inquilini.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

ACER Ferrara si impegna dal 2013 nella realizzazione del Bilancio di Sostenibilità.

L'Azienda



uno

1.1 CHI SIAMO

1.2 LA MISSIONE

1.3 LA VISIONE



1.1 CHI SIAMO

Nel 2020 ACER Ferrara ha celebrato 100 anni di attività. Risale al 10 novembre 1920 la pubblicazione del Regio Decreto attraverso il quale l'Istituto Autonomo per le Case Popolari (IACP) di Ferrara è riconosciuto come Ente Morale. Sarà poi per effetto della Legge Regionale 24/2001¹ che gli IACP verranno trasformati in un nuovo soggetto dotato di diversa natura giuridica: le Aziende Casa Emilia-Romagna.

ACER è un ente pubblico economico dotato di personalità giuridica e di autonomia organizzativa, patrimoniale e contabile. **La titolarità di ACER è conferita alla Provincia e ai Comuni ferraresi**, i quali la esercitano nell'ambito della Conferenza degli Enti, composta dal Presidente della Provincia e dai Sindaci dei Comuni.

ACER costituisce lo "strumento" del quale Comuni e Provincia si possono avvalere per la **gestione unitaria del patrimonio di edilizia residenziale pubblica (ERP)** e per l'esercizio delle proprie funzioni nel campo delle **politiche abitative**.

(1) Legge Regionale n. 24 dell'8 agosto 2001 e successive modifiche ed integrazioni, riguardante la "Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo".

1.2 LA MISSIONE

Nel suo primo secolo di attività ACER Ferrara si è progressivamente trasformata per rispondere ai bisogni della società e degli enti locali. Da mero soggetto gestore del patrimonio abitativo, ACER diviene sempre più attivamente un **soggetto promotore e realizzatore di interventi di recupero edilizio ed urbanistico**, per la **riqualificazione di interi comparti** del tessuto urbano, in sinergia con gli enti locali.

ACER Ferrara si pone altresì come **protagonista delle politiche abitative locali**, per soddisfare il fabbisogno abitativo della popolazione, in particolare di quella più fragile, coniugando questa *mission* sociale con la "qualità dell'abitare", che passa attraverso la sostenibilità ambientale e la sostenibilità economica.

Non da ultimo, ACER Ferrara è sempre più impegnata in iniziative di **mediazione sociale**, nelle sue varie declinazioni (gestione conflitti anche con l'ausilio di mediatori professionisti, sportelli casa sul territorio, portierato sociale, Festa dei vicini, attività di informazione e promozione, Agenzie accertatore, ecc.), nella convinzione che si tratti di un investimento per il benessere dell'intera collettività.

1.3 LA VISIONE

Da anni l'Azienda è impegnata per la realizzazione di un **futuro migliore per le politiche abitative**. Questa visione richiede di saper immaginare e tradurre nel concreto strategie innovative nel settore dell'edilizia residenziale pubblica, al servizio dei Comuni. Ma richiede anche un aggiornamento costante delle proprie competenze e professionalità, in connessione sempre più stretta con imprese private che operano nel settore edilizio, e la volontà di confrontarsi con soggetti e realtà di primo piano, in ambito nazionale e internazionale.

È ormai consolidata, infatti, la consapevolezza che gestire il patrimonio di edilizia residenziale pubblica non significa soltanto erogare un servizio socio-assistenziale alle famiglie degli assegnatari, ma anche attivare un vero e proprio "volano" di sviluppo del contesto urbano e, naturalmente, di quello sociale ed economico.

Cosa facciamo



due

2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

2.2 LE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

2.1 LE ATTIVITÀ PRINCIPALI

I Comuni ferraresi, la Provincia di Ferrara e gli altri enti pubblici presenti sul territorio si avvalgono dell'attività di ACER Ferrara attraverso la stipula di apposite convenzioni/concessioni che stabiliscono i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione dei medesimi, oltre ai proventi derivanti dalle attività.

Le convenzioni in essere scadranno al 31/12/2024 e sarà obiettivo di ACER lavorare con i Comuni al fine di ottenere un rinnovo di durata e contenuti adeguati alle rilevanti necessità del sistema dell'edilizia residenziale pubblica del territorio ferrarese.

Le attività che ACER svolge su convenzione sono espressamente declinate dalla LR 24/2001 e successive integrazioni:

- › **gestione di patrimoni immobiliari**, tra cui gli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), la loro manutenzione nonché gli interventi di recupero e qualificazione degli stessi;
- › **fornitura di servizi tecnici** relativi alla programmazione, progettazione, affidamento e realizzazione di interventi edilizi e urbanistici, anche attraverso programmi complessi;
- › **gestione dei servizi** attinenti al soddisfacimento delle esigenze abitative rappresentate dalle famiglie non in grado di rivolgersi al libero mercato delle locazioni;
- › **prestazione di servizi agli assegnatari** di alloggi ERP e di abitazioni in locazione.



2.2 LE ATTIVITÀ AGGIUNTIVE

ACER ha inoltre facoltà di svolgere attività aggiuntive, nelle forme previste dalla normativa, quali a titolo esemplificativo:

- › realizzazione di interventi edilizi, utilizzando risorse finanziarie proprie o provenienti per lo stesso scopo da altri soggetti pubblici o privati, nel rispetto della legislazione urbanistica ed edilizia vigente;
- › progettazione di programmi integrati, di recupero urbano o di opere afferenti l'edilizia residenziale (ERP/ERS), per conto di enti pubblici o di privati;
- › realizzazione di nuove costruzioni e recupero del patrimonio immobiliare esistente, collegati a programmi di edilizia con finalità sociale;
- › valorizzazione del patrimonio comunale (di ERP e non ERP);
- › verifica dell'interesse culturale per tutti gli immobili di proprietà del Comune;
- › gestione delle procedure per la cessione in proprietà di aree p.e.e.p già concesse in diritto di superficie e per la ridefinizione dei vincoli;
- › servizi afferenti il risparmio energetico;
- › servizio di verifica pratiche edilizie;
- › gestione fondo per l'affitto ex legge n. 431/1998 e di altri fondi (morosità incolpevole, rinegoziazione canoni);
- › servizio Agenzia Casa per i Comuni e Aziende servizi alla persona;
- › gestioni di tipo condominiale in fabbricati interamente pubblici.

I valori



tre



ACER, in attuazione dello Statuto e nel pieno rispetto della sua mission, si riconosce nei seguenti valori:

EGUAGLIANZA

eguaglianza di diritti a tutti i clienti senza distinzioni e discriminazioni di alcun tipo, prestando particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli;

IMPARZIALITÀ

rispetto ed applicazione di normative, regolamenti e contratti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;

CONTINUITÀ

fornitura di un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, impegnandosi a minimizzare i disagi conseguenti ad eventuali disservizi;

EFFICACIA ED EFFICIENZA

impegno per il miglioramento continuo dei servizi prestati, adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più funzionali;

PARTECIPAZIONE

favorita la partecipazione dei clienti, dei loro sindacati e associazioni affinché si possa verificare la corretta erogazione dei servizi forniti e si possa collaborare per il loro miglioramento;

CORTESIA E CHIAREZZA

massima attenzione nei confronti delle richieste ed esigenze dei clienti, curando la chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni;

TRASPARENZA

promozione della cultura della trasparenza, attraverso la diffusione dei dati e delle informazioni di interesse pubblico;

RISPETTO DELL'AMBIENTE

promozione dei principi di sostenibilità e tutela dell'ambiente in ogni campo di azione;

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

valorizzazione continua del personale dipendente, considerato la risorsa fondamentale della propria attività istituzionale.

Gli obiettivi



quattro

Uscendo da una situazione di crisi globale post pandemica, anche il biennio 2022-23 conferma una tendenza all'impoverimento sociale, culturale ed economico della popolazione di cui il sistema ERP rappresenta uno spaccato molto significativo. In parallelo, avanzano con urgenza gli imperativi della transizione digitale e ecologica, le opportunità e i rischi dell'intelligenza artificiale e i preoccupanti scenari geopolitici a livello internazionale.

ACER Ferrara, in sinergia con i Comuni, si propone di stare al passo con questi tempi complessi, cercando di coniugare al meglio i valori statuari con i principi base della giustizia ambientale e sociale. Attraverso la propria attività quotidiana, ACER Ferrara può contribuire a **contrastare le disuguaglianze sociali, e a creare una comunità più coesa e solidale.**

Ma proprio perchè aumenta il bisogno (di casa in primis) da parte di una fetta sempre più ampia della popolazione, servono interventi esterni e strutturali, che attraverso lo stanziamento e la messa a disposizione di maggiori risorse, permettano una programmazione efficace delle politiche abitative nei prossimi anni.

L'aumento dei canoni di locazione di ERP, registrato nel 2023, è dovuto per lo più all'aumento dell'inflazione, e non rappresenta pertanto la svolta economica necessaria alla conservazione del patrimonio abitativo di proprietà comunale in gestione ad ACER. Per contro, sempre a causa della dinamica inflattiva, l'aumento dei costi di funzionamento è divenuto sempre più significativo, ed ha inciso anche nel settore edilizio e in quello dell'energia, entrambi di grande rilevanza per l'Azienda Casa. I risultati della gestione aziendale 2022 e 2023 hanno evidenziato l'ulteriore e significativo **sforzo di ACER per contenere i costi e supportare i Comuni** nelle attività istituzionali e nuove: dal PNRR-PNC, alla gestione coordinata della morosità, dall'attività di property e facility management sul patrimonio di ERS e non ERP, sino ad alcuni servizi sperimentali messi a disposizione negli ultimi anni, intervenendo, ove necessario, anche con l'incremento della dotazione organica aziendale.

Grazie ad un intenso lavoro di gestione personalizzata del disagio socio-economico dell'utenza, la **morosità da canoni e servizi, pur essendo aumentata in valore assoluto, è cresciuta meno rispetto agli anni precedenti.** Un risultato che conferma come tra gli obiettivi di ACER Ferrara, di concerto con i Comuni, vi sia **l'attenzione ai propri assegnatari.**

Alla fine del 2024 scadranno le convenzioni che regolano i rapporti tra ACER Ferrara e i Comuni: un obiettivo che perseguiremo in questi mesi, insieme alle stesse Amministrazioni comunali, è quello di pervenire al loro rinnovo, con una durata tale da permettere una programmazione condivisa delle risorse e dell'attività di lungo periodo. Sul fronte del **recupero alloggi vuoti** registriamo positivamente il nuovo Bando regionale 2024/2025 che consentirà alla provincia di Ferrara di disporre di circa 1,6 milioni di euro, con i quali si potranno recuperare all'incirca 120 alloggi, da mettere a reddito attraverso rapidi processi di assegnazione. Questa misura regionale, sommata alla disponibilità del bilancio ACER e di qualche economia pregressa, potrà dare un significativo risultato in termini di maggiori alloggi recuperati ed assegnati, liberando un po' di risorse per una maggiore quantità di **manutenzione sul patrimonio ERP.**

Tuttavia, non ci stanchiamo di ripetere che senza una adeguata programmazione di risorse da parte delle Istituzioni coinvolte nelle politiche abitative, che dia continuità agli investimenti necessari, l'obiettivo di ACER di incidere in modo rilevante sullo stock di alloggi vuoti e sullo stato manutentivo generale del patrimonio ERP in gestione, non potrà essere perseguito, se non in maniera del tutto insufficiente.

È volontà di ACER Ferrara continuare a sollecitare i vari attori delle politiche abitative, affinché questo flusso di risorse non abbia ad interrompersi ma diventi una vera priorità dell'agenda politica, a partire dal livello nazionale. Solo così si potrà dare una risposta alle tante domande in graduatoria a livello provinciale e si potrà perseguire con costanza l'obiettivo della riqualificazione edilizia ed energetica del patrimonio ERP.

In questa direzione, si collocano i **18 progetti finanziati nella provincia ferrarese con i fondi PNRR-PNC**, per oltre 33 milioni di euro, che rappresentano per ACER una sfida ed insieme un obiettivo di grande complessità e spessore a cui l'intera struttura si sta dedicando con massimo impegno e dedizione. Crediamo, infine, che per facilitare questi percorsi, per affrontare i nodi del sistema dell'abitare pubblico e dare le risposte che la cittadinanza della nostra Regione si aspetta dalle Istituzioni, potrebbe essere utile anche la riforma "mirata" della legge regionale 24/2001, che già da tempo aleggia nel territorio regionale, senza aver ancora messo radici.

Su tutti questi obiettivi ACER Ferrara è da tempo impegnata e intende dare il proprio contributo.

Governance dell'Ente



cinque

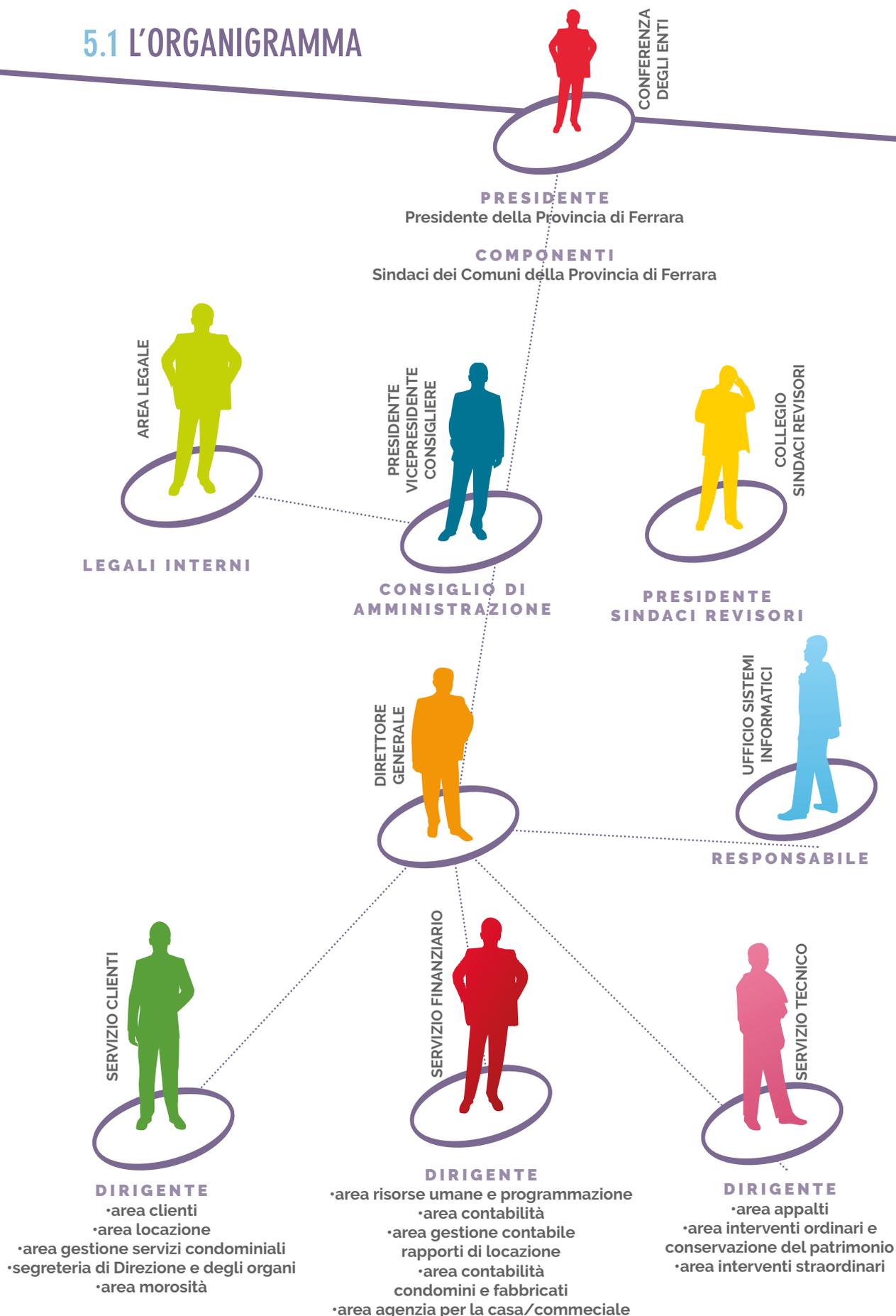
5.1 L'ORGANIGRAMMA

5.2 GLI ORGANI SOCIETARI

5.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ

5.4 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA
E L'ANTICORRUZIONE

5.1 L'ORGANIGRAMMA





5.2 GLI ORGANI SOCIETARI

Sono Organi di ACER:

- La Conferenza degli Enti
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente
- Il Collegio dei Revisori dei Conti

La **Conferenza degli Enti** è composta dal Presidente della Provincia, che la presiede, e dai Sindaci dei Comuni della Provincia di Ferrara.

Il **Consiglio di Amministrazione**, nominato dalla Conferenza degli Enti, dura in carica cinque anni ed è composto dal Presidente e da altri due componenti: Vicepresidente e Consigliere

- Daniele Palombo (Presidente)
- Sabrina Cherubini (Vicepresidente)
- Chiara Scaramagli (Consigliera)*

Il **Presidente** rappresenta ACER. Convoca e presiede il Consiglio di Amministrazione e sovrintende al funzionamento dell'Azienda.

Il **Collegio dei Revisori dei Conti** dura in carica cinque anni ed è incaricato del controllo interno sulla gestione amministrativa e contabile di ACER. È composto da tre membri effettivi:

- Dott.ssa Donatella Vannini
(Presidente, nominata dalla Regione)
- Dott. Roberto Curci (componente)
- Dott. Paolo Orsatti (componente)

**alla data di pubblicazione del presente Bilancio, il posto della Consigliera Scaramagli è vacante*

5.3 GLI STANDARD DI QUALITÀ

ACER si impegna nella regolamentazione e verifica continua della qualità del proprio agire. A questo scopo sono stati adottati i seguenti atti:

- › **Codice Etico;**
- › **Modello di organizzazione, gestione e controllo;**
- › **Regolamento del Personale;**
- › **Certificazione di Qualità ISO 9001:2008** dal 2002, rilasciata dall'Ente certificatore Bureau Veritas Italia, rinnovata nel 2021 secondo lo standard ISO 9001:2015.

Indagine di valutazione e prevenzione del rischio di crisi aziendale

ACER ha commissionato a MARSH Advisory, nel luglio 2022, la realizzazione di una indagine per la valutazione e prevenzione del rischio di crisi aziendale. Al termine di una serie di colloqui con varie figure aziendali è stato consegnato un report contenente una sintesi del **"risk assessment"**, ossia la mappatura dei rischi suddivisi per categorie e per livelli di criticità ed una lista di azioni correttive suggerite al fine di mitigare gli scenari di rischio individuati.



5.4 LA TRASPARENZA AMMINISTRATIVA E L'ANTICORRUZIONE

ACER Ferrara si è dotata del **Modello di Organizzazione, gestione e controllo**, ai sensi del D. Lgs 231/2001, adottando negli anni tutte le revisioni previste dalla normativa di settore.

In particolare, nel 2023 è stata approvata la quinta versione del modello di cui sopra, che contempla l'aggiornamento di nuovi reati entrati a far parte del novero del D. Lgs 231/2001 (reati di contrabbando, reati in materia di strumenti di pagamento diversi dal contante, reati contro il patrimonio culturale) e lo sviluppo della nuova procedura per la gestione del rischio sul "Pantouflage".

È stato inoltre approvato il **Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza** (2021-2023/2022-2024), quale parte integrante del Modello di Organizzazione, gestione e controllo.

Per garantire massima trasparenza rispetto agli atti ed alle misure adottate dall'Azienda, è presente nel sito web aziendale la sezione "Amministrazione Trasparente" in cui è possibile consultare tutti i documenti previsti dalla normativa vigente in materia di trasparenza e anticorruzione.

ACER in numeri

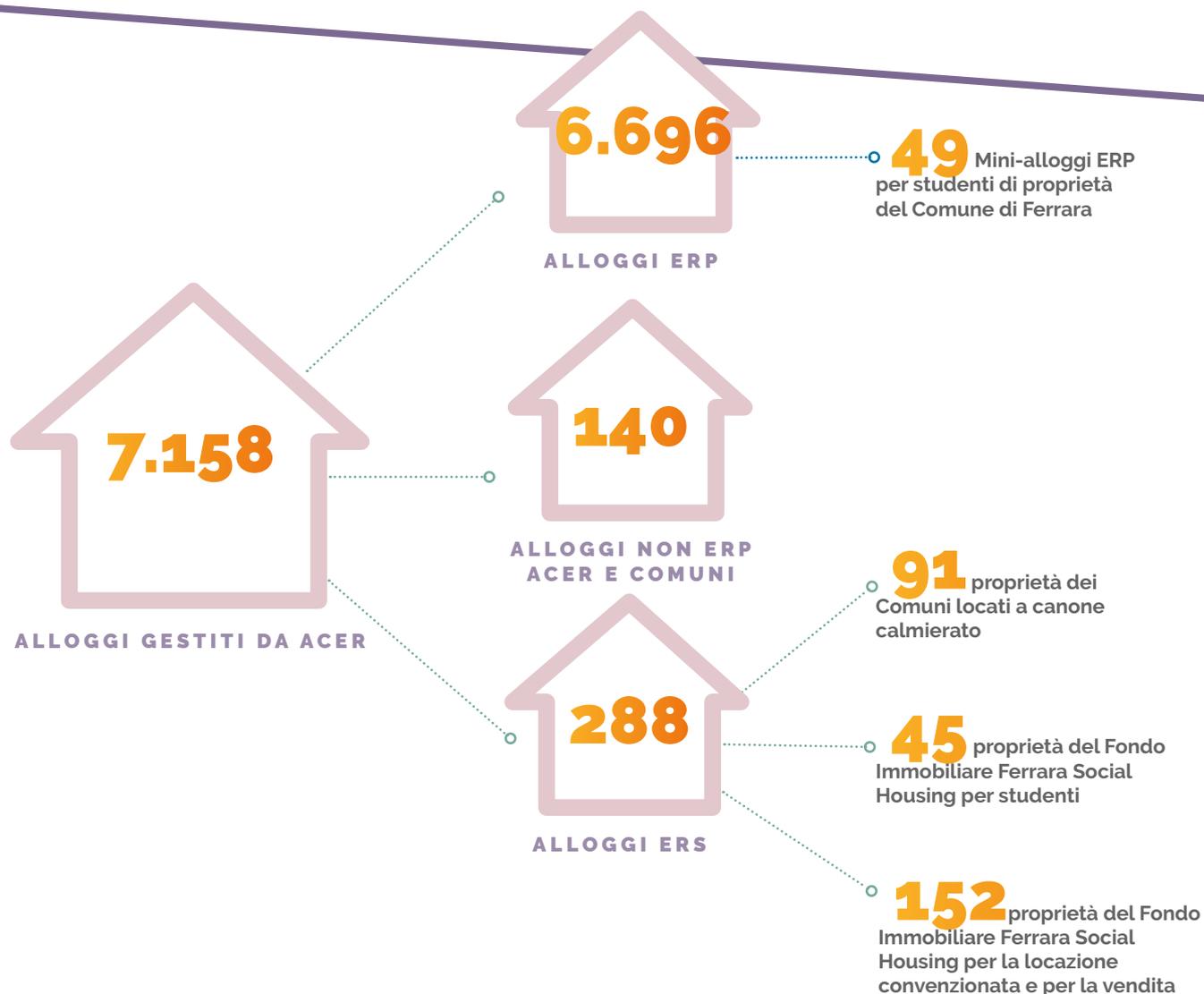


sei

- 6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE
- 6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI
- 6.3 IL PATRIMONIO ERP IN SINTESI
- 6.4 IL BILANCIO DI ESERCIZIO
- 6.5 GLI INVESTIMENTI
- 6.6 IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE ACER

6.1 IL PATRIMONIO IN GESTIONE

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2023



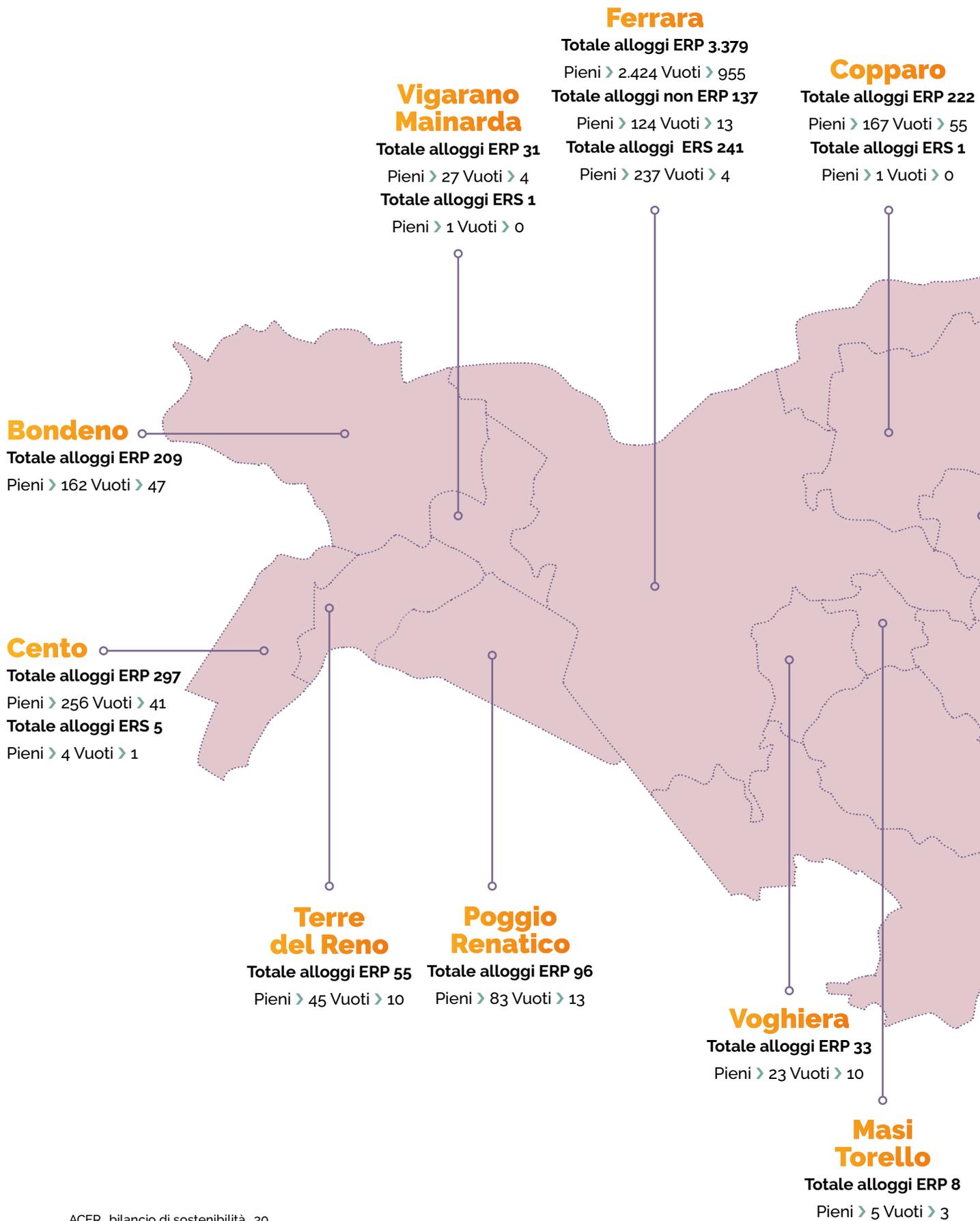
ACER gestisce anche:



23 Proprietà di ACER
33 Proprietà del Comune
1 Proprietà privata
15 Proprietà del Fondo Immobiliare Ferrara Social Housing

6.2 LA DISTRIBUZIONE DEGLI ALLOGGI

PATRIMONIO IN GESTIONE AL 31/12/2023



Jolanda di Savoia

Totale alloggi ERP 76

Pieni > 65 Vuoti > 11

Totale alloggi ERS 1

Pieni > 1 Vuoti > 0

Totale alloggi non ERP 3

Pieni > 2 Vuoti > 1

Mesola

Totale alloggi ERP 153

Pieni > 129 Vuoti > 24

Codigoro

Totale alloggi ERP 141

Pieni > 124 Vuoti > 17

Riva del Po

Totale alloggi ERP 248

Pieni > 164 Vuoti > 84

Goro

Totale alloggi ERP 51

Pieni > 41 Vuoti > 10

Tresignana

Totale alloggi ERP 138

Pieni > 108 Vuoti > 30

Totale alloggi ERS 14

Pieni > 8 Vuoti > 6

Fiscaglia

Totale alloggi ERP 148

Pieni > 123 Vuoti > 25

Totale alloggi ERS 20

Pieni > 13 Vuoti > 7

Lagosanto

Totale alloggi ERP 48

Pieni > 46 Vuoti > 2

Ostellato

Totale alloggi ERP 96

Pieni > 70 Vuoti > 26

Comacchio

Totale alloggi ERP 533

Pieni > 470 Vuoti > 63

Argenta

Totale alloggi ERP 466

Pieni > 322 Vuoti > 144

Totale alloggi ERS 3

Pieni > 3 Vuoti > 0

Portomaggiore

Totale alloggi ERP 268

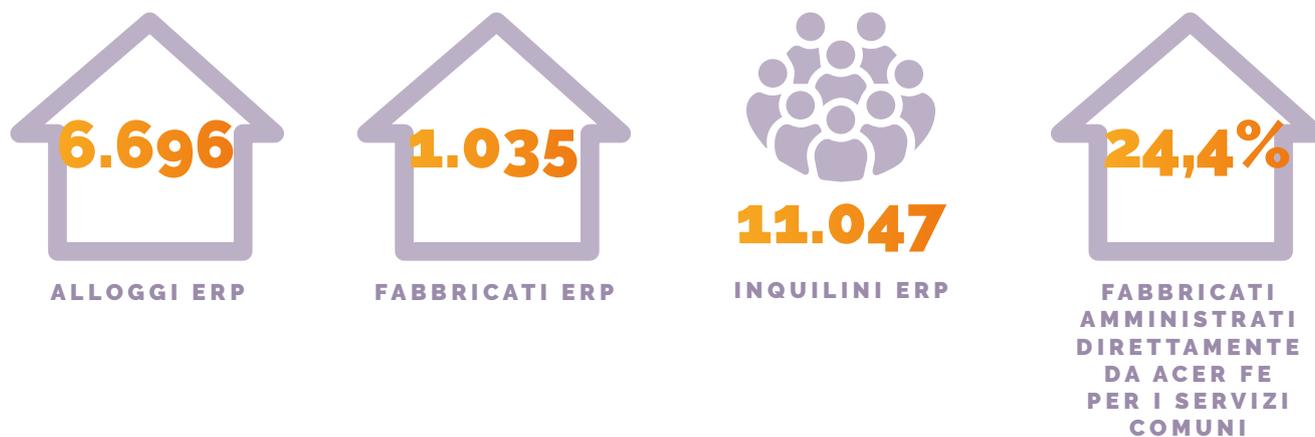
Pieni > 186 Vuoti > 82

Totale alloggi ERS 2

Pieni > 2 Vuoti > 0

6.3 IL PATRIMONIO ERP IN SINTESI

Dati riferiti al biennio 2022/2023



INVESTIMENTI NEL PATRIMONIO ERP NEL BIENNIO 2022-2023

	2022	2023
Fondi di bilancio	3.971.851	4.744.623
Risorse Stato/Regione - linea b interventi conclusi	227.329	
Investiti nel patrimonio di ERP	4.199.180	4.744.623



MOROSITÀ ERP RECUPERATA NEL BIENNIO 2022-2023

(morosità ante 2022 recuperata nel biennio 2022-23)

3.149.103



VALORE ECONOMICO GENERATO

Fatturato

	2022	2023
Fatturato	13.503.310	12.405.638



INTERVENTI REALIZZATI CON IL SUPERBONUS 110%

1.159.163



INTERVENTI FINANZIATI E IN CORSO CON RISORSE PNRR

di cui € **31.925.980,70** finanziato dal Piano Nazionale Complementare al PNRR
e € **1.772.694,57** finanziato dal Fondo Opere Indifferibili

33.698.675,27



INVESTIMENTI PER L'EFFICIENZA ENERGETICA

Installazione nuove caldaie a condensazione:

	2022	2023
Installazione nuove caldaie a condensazione:	223.047,15	373.208,48

6.4 IL BILANCIO DI ESERCIZIO

Di seguito i risultati economici del biennio 2022-2023, come rappresentati a bilancio:

Valori espressi in Euro

RICAVI	ANNO 2022	ANNO 2023
Valore delle vendite e delle prestazioni, di cui:	11.204.479	11.174.738
- Canoni di locazione erp e non erp	9.451.534	9.675.839
- Corrispettivi per amministrazione degli stabili	84.197	86.416
- Corrispettivi tecnici attività edilizia	938.924	708.243
- Ricavi da gestioni patrimoniali conto terzi	160.295	136.254
- Ricavi da attività amministrative conto terzi	398.517	390.848
- Ricavi da prestazioni di servizi agli assegnatari	171.013	177.138
Altri ricavi e proventi	2.708.294	4.122.019
Totale valore della produzione	13.912.773	15.296.757

Valori espressi in Euro

COSTI	ANNO 2022	ANNO 2023
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	29.882	26.801
Costi per servizi, di cui:	6.940.387	7.805.105
- Spese generali	995.529	1.033.732
- Ricerca, sviluppo ed innovazione	10.000	5.000
- Spese di amministrazione degli stabili	1.228.792	1.418.429
- Spese di manutenzione degli stabili e degli alloggi	4.109.873	5.099.031
- Spese per interventi edilizi	596.193	248.913
Costi per godimento beni di terzi	294.684	247.132
Spese per il personale	3.354.110	3.666.946
Ammortamenti e svalutazioni	1.001.510	939.338
Oneri diversi di gestione	2.063.924	1.993.162
Totale costi della produzione	13.684.497	14.678.484
<i>Differenza tra valore e costi della produzione</i>	228.276	618.274
Risultato della gestione finanziaria	11.105	131.410
Saldo rettifiche di valore attività finanziarie	5.532	0
Imposte sul reddito dell'esercizio	215.417	305.427
UTILE DELL'ESERCIZIO	29.496	444.256



La gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica di proprietà comunale si chiude in pareggio, come previsto dalle disposizioni vigenti. Le risorse nette da canoni a disposizione per la manutenzione degli alloggi di ERP sono state nel 2023 pari a 2.886.817 €, contro 2.920.839€ dell'esercizio 2022 (- € 34.022; -1,2%).

I dati più rilevanti nel confronto tra i bilanci di esercizio 2022-2023, per quanto riguarda la gestione degli immobili di ERP di proprietà comunale, sono i seguenti:

- **l'incremento dei ricavi derivanti dal patrimonio di ERP** (+ € 156.000; + 1,8%);
- **la diminuzione della quota di accantonamento al fondo svalutazione dei crediti verso l'utenza** (- € 41.000; - 5,3%);
- **l'aumento dei costi di gestione ACER** (+ € 93.000; + 3,1%);
- **il decremento dei costi della proprietà degli alloggi, ossia dei Comuni** (- € 12.000; - 0,5%);
- **la conseguente riduzione dell'entità delle risorse complessive, al netto della svalutazione dei crediti, da destinare alla manutenzione degli alloggi di ERP ed al sostegno agli assegnatari in area "welfare"** (- € 34.000; - 1,2%).

Mentre per quanto concerne le attività diverse dalla gestione degli immobili di ERP, si rileva:

- una **riduzione dei corrispettivi derivanti dalle prestazioni tecniche** (progettazione, direzione lavori, ecc.) a favore dei Comuni. I ricavi sono stati pari a **€ 708.000 (- € 231.000; - 24,6%)**. Si ritiene opportuno evidenziare, come elemento di costo direttamente correlato, la sensibile diminuzione della necessità del ricorso ad incarichi tecnici esterni, che ha comportato un minor **costo per € 347.000 (- 58,2%)**, il quale ha più che compensato la diminuzione dei ricavi;
- una sostanziale invarianza del buon risultato delle attività **amministrative svolte a favore di terzi** (Comuni, privati ed assegnatari, quali il Servizio Casa e Sportelli decentrati sul territorio provinciale, la gestione dei servizi comuni nei fabbricati interamente in locazione in qualità di Amministratori, la gestione di patrimoni non di edilizia residenziale pubblica, tra i quali le "Corti di Medoro", il riscatto delle aree PEEP) e della **gestione del patrimonio di proprietà dell'Azienda**: il totale dei ricavi è stato pari a **€ 1.748.000**, in leggera flessione rispetto all'anno precedente di circa **€ 6.000 (- 0,4%)**.

Si evidenzia che sono state registrate nel 2023 **plusvalenze** per € 510.000, derivanti dall'**alienazione di immobili di proprietà dell'Azienda** (a Ferrara, ex Sede aziendale di Corso Isonzo n. 10 e aree non edificabili in Via Fiume): tali operazioni straordinarie hanno contribuito in maniera determinante al conseguimento del positivo risultato dell'esercizio pari ad € 444.256,00 (+ 414.760, 00 € rispetto all'esercizio 2022).

6.5 GLI INVESTIMENTI

Nel biennio di riferimento, ACER ha investito risorse in nuove tecnologie e procedure informatiche, finalizzate ad una migliore gestione del patrimonio ERP dei Comuni e per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività aziendali. Inoltre, si è proceduto alla sostituzione di diversi PC, alla manutenzione straordinaria della Sede, alla sostituzione di alcune autovetture ad uso aziendale, all'acquisto di mobili per gli alloggi e le strutture destinate a studenti, nonché per gli uffici.



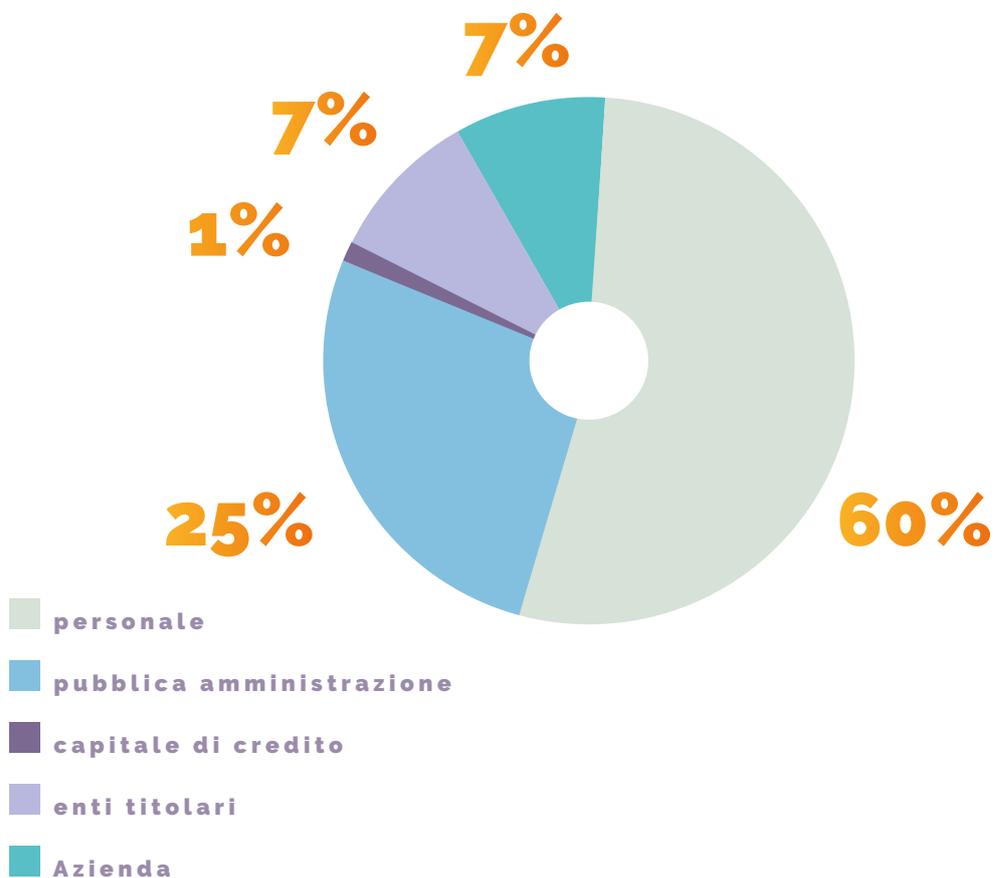
Valori espressi in Euro

Ricavi	Anno 2022	Anno 2023
Immobilizzazioni immateriali (licenze d'uso programmi informatici, altre procedure informatiche, altre)	63.981	16.403
Immobilizzazioni materiali (immobili, apparecchiature elettroniche, mobili ed arredi, attrezzature, autovetture di servizio, impianto fotovoltaico)	38.653	95.063
Totali	102.634	111.466

6.6 IL VALORE AGGIUNTO GLOBALE ACER

Il valore aggiunto è l'incremento di valore che un'azienda produce sui beni e sui servizi acquistati dall'esterno per effetto della sua attività produttiva o di servizio. Nel caso di ACER Ferrara tale valore viene distribuito agli stakeholder nella misura sottoindicata.

Distribuzione del valore aggiunto globale	€
Personale	3.666.945
Pubblica amministrazione	1.534.420
Capitale di credito	39.443
Enti titolari	449.136
Azienda	444.256
Totale	6.134.200



Determinazione del valore aggiunto globale			2023
A	1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	11.174.738
	2	Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
	3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
	4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	
	5	Altri ricavi e proventi	3.656.048
		Ricavi della produzione tipica	14.830.786
		Ricavi per produzioni atipiche (produzioni in economia)	0
		Valore della produzione (a)	14.830.786
B	6	Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo	26.801
	7	Costi per servizi	7.805.105
	8	Costi per godimento di beni di terzi	247.132
	10	Accantonamenti a fondo svalutazione crediti	772.729
	12	Accantonamenti per rischi	0
	13	Altri accantonamenti	0
	14	Oneri diversi di gestione	30.595
		Costi intermedi della produzione (b)	8.882.361
		VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO (a-b)	5.948.425
		Ricavi accessori	82.196
		- Costi accessori	-43.151
		+/- Saldo gestione accessoria	39.045
		Ricavi straordinari	383.775
		- Costi straordinari	-241.288
		+/- Saldo componenti straordinari	142.486
C/D		Proventi finanziari	170.853
		+ Proventi finanziari e rivalutazioni attività finanziarie	170.853
		Componenti accessori, finanziari e straordinari	352.385
		VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	6.300.810
		- Ammortamento immobilizzazioni materiali	-50.288
		- Ammortamento immobilizzazioni immateriali	-116.321
		VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	6.134.200

Distribuzione del valore aggiunto globale		2023
	Personale non dipendente	0
	Personale dipendente	3.666.945
	a) remunerazioni dirette	2.733.230
	b) remunerazioni indirette	933.715
A	Remunerazione del personale	3.666.945
	Imposte dirette	305.427
	Imposte indirette	1.228.993
	- sovvenzioni in c/esercizio	0
B	Remunerazione della Pubblica Amministrazione	1.534.420
	Oneri finanziari su debiti a breve termine	39.443
	Oneri finanziari su debiti a medio/lungo termine	0
C	Remunerazione del capitale di credito	39.443
	Retrocessione canoni diversi	302.974
	Risorse per l'e.r.p. (Gestione Speciale o proventi L.560/1993)	146.162
	Quote mutui p/conto Comuni	0
D	Remunerazione degli Enti titolari	449.136
	Accantonamenti a riserva	444.256
E	Remunerazione dell'azienda	444.256
F	Erogazioni liberali a fini sociali	0
	VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	6.134.200



Il sistema delle relazioni



sette

IL SISTEMA DELLE RELAZIONI DI ACER FERRARA



Amministratori di condominio

Utenti

Assegnatari
Inquilini
Organizzazioni
Sindacali dell'utenza
Studenti

Partner

CDP
Investire SGR
Nomisma
ART-ER
LEPIDA
AESS

(Agenzia per l'energia e lo sviluppo sostenibile)

Fornitori

Collettività

Dipendenti

Soci

Provincia di Ferrara
Comuni della Provincia di Ferrara

Altre istituzioni di riferimento

Regione Emilia-Romagna
Prefettura
Questura
Procura della Repubblica
ACER Regione Emilia-Romagna
AUSL Ferrara
ASP
ASSP
Guardia di Finanza
Servizi Sociali comunali
Vigili del Fuoco
Agenzia delle Entrate
Tribunale
Università di Ferrara
Cecodhas
Federcasa
Scuole secondarie superiori
OIPA

Terzo settore

ACER per i soci



otto

8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

8.2 MANUTENZIONE

8.3 L'AGENTE ACCERTATORE

8.4 CANONI

8.5 CESSIONI

8.6 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

ACER Ferrara da anni è l'azienda di servizio dei 21 Comuni della provincia di Ferrara in materia di gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica. L'esperienza pluriennale consolidata dopo la riforma di settore introdotta dalla LR 24/2001 e successive modifiche, ha dimostrato come la gestione unica dei servizi abitativi attiva delle economie di scala, a tutto vantaggio dei committenti, assicurando al contempo alti standard di qualità ed efficienza, a costi contenuti.

I costi di gestione mese/alloggio – calcolati ai sensi dei capitolati prestazionali della Regione – sono stati rispettivamente pari a € 37,62 per il 2022 e € 38,87 per il 2023 (+ € 1,25; + 3,3%); incremento dovuto principalmente all'accantonamento di costi per il rinnovo del CCNL dei dipendenti.

Si rileva tuttavia che i costi di gestione sono incrementati in misura inferiore al tasso di inflazione del 2023 (+ 5,7%) e restano pur sempre inferiori ai massimali stabiliti dalla stessa Regione, per la nostra tipologia di ente gestore.

A proposito dei costi di gestione

La Regione Emilia-Romagna, con DGR n. 1590/23, ha provveduto ad un adeguamento ma solo per il periodo giugno 2018 – giugno 2023, in misura pari al 16%. Ne consegue che il massimale dei costi di gestione per la nostra classe di numero di alloggi in gestione, già fissato in € 44 mese/alloggio, è stato rivalutato in € 51 mese/alloggio. La stessa DGR stabilisce che "i nuovi massimali si applichino ai contratti/convenzioni stipulati dai Comuni con gli Enti gestori successivamente alla data di adozione del presente atto, ovvero in corso, ove coerenti con le prescrizioni di cui alla Delibera del Consiglio Regionale n. 391/2002 relativamente ai servizi in essa stabiliti, oltre alle funzioni integrate e presenti nelle convenzioni stipulate". Di tale adeguamento sarà necessario discutere con i Comuni in occasione del rinnovo delle convenzioni di gestione del loro patrimonio di ERP, tutte in scadenza al 31/12/2024, nonché dell'incremento del canone minimo che, ai sensi di quanto previsto dalla D.A.L. n. 154/2018, non può essere inferiore al massimale del costo di gestione, come definito dalla D.C.R. n. 391/2002.

8.1 PROGETTAZIONI, CANTIERI E REALIZZAZIONI

Interventi non residenziali

Sede	Intervento complessivo	Costo
Ferrara	Nuova sede Polizia Municipale e delegazione comunale presso ex Palazzo degli Specchi (Ultimato nel 2023)	3.990.100,00 euro
Totale		3.990.100,00 euro

Ristrutturazioni

Le ristrutturazioni realizzate nel corso del 2022 e 2023 hanno riguardato complessivamente **82 alloggi**.

Intervento	Numero nuovi alloggi	Costo complessivo
LINEA B annualità 2018 Vari Comuni della Provincia	55 alloggi (9 ultimati nel 2020, 22 ultimati nel 2021, 2 ultimati nel 2022, 22 in corso)	1.470.290,02 euro
LINEA B annualità 2019 Vari Comuni della Provincia	12 alloggi (2 ultimati nel 2021, 3 ultimati nel 2022, 7 in corso)	258.988,44 euro
LINEA B annualità 2020 Vari Comuni della Provincia	11 alloggi (In corso)	374.924,64 euro
LINEA B annualità 2021 Vari Comuni della Provincia	2 alloggi (1 ultimato nel 2023, 1 in corso)	48.750,00 euro
Copparo Via Alta 126	2 alloggi (Ultimati nel 2022)	97.500,00 euro
Totale		2.250.453,10 euro



8.2 MANUTENZIONE

Le attività di manutenzione, fondamentali per il mantenimento del patrimonio edilizio in gestione e in proprietà, si suddividono tra pronto intervento, manutenzione programmata e ripristino degli alloggi del turn-over, ossia rientrati nella disponibilità dell'azienda per cessata locazione.

Pronto intervento, servizi a prestazione e manutenzione straordinaria

Una delle attività più impegnative sul versante della manutenzione, è rappresentata dal servizio di pronto intervento, che ACER fornisce ai propri utenti attraverso una ditta con cui ha stipulato un contratto di Global Service. Vengono in tal modo realizzati quegli interventi di manutenzione che il Regolamento per la ripartizione degli oneri pone a carico della proprietà.

Il servizio di manutenzione in Global Service, oltre alle attività di pronto intervento, realizza anche il recupero alloggi del turn-over e parte della manutenzione programmata.

L'appalto per il servizio ammonta a 4.100.000,00 € annui, con corrispettivo "a misura" determinato a consuntivo ogni anno sulla base delle richieste di intervento emesse. Si tratta quindi di un servizio che genera valore: per i Comuni soci, per gli utenti e più in generale per l'economia del territorio, in quanto crea indotto per le imprese locali.



La manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata sono definiti da ACER, di concerto con i Comuni, tramite una programmazione annuale, sulla base delle verifiche eseguite sul patrimonio ERP in gestione ed in considerazione delle segnalazioni ricevute dall'utenza. L'affidamento di tali interventi avviene nell'ambito dell'appalto di Global Service o tramite pubbliche gare d'appalto.

Gli interventi finanziati

Di seguito si evidenziano i principali interventi finanziati nel corso del biennio 2022/2023.

2022

n.	Indirizzo	Località	Comune	Descrizione Intervento
1	Via Fabbri 98	Ferrara	Ferrara	Restauro balconi e facciate esterne
2	Via Paolecchio 134	Bondeno	Bondeno	Rifacimento copertura
3	Via Fani 14	Copparo	Copparo	Rifacimento balconi
4	Via Nevatica 61-63-65-67	Formignana	Tresignana	Restauro facciate esterne
5	Via Gigliola 8	Bosco Mesola	Mesola	Rifacimento copertura

2023

n.	Indirizzo	Località	Comune	Descrizione Intervento
1	Piazza Roma 22-24-26-28	Comacchio	Comacchio	Restauro facciate esterne
2	Vicolo del Noce 15	Ravalle	Ferrara	Rifacimento copertura
3	Via dell'Isola Bianca 35	Pontelagoscuro	Ferrara	Rifacimento copertura
4	Via Vittorio Veneto 2	Cento	Cento	Rifacimento copertura
5	Via Cristo 11-13-15-17	Argenta	Argenta	Ripristino fognatura e piazzale
6	Via Frescobaldi 5	Migliarino	Fiscaglia	Rifacimento copertura
7	Via Valcesura 9	Migliarino	Fiscaglia	Rifacimento copertura e intonaci esterni di facciata
8	Via Celotti 10-12	Cologna	Riva del Po	Ripristino strutture in c.a. a vista
9	Piazza Roma 23	Comacchio	Comacchio	Ripristino cappotto

I costi di manutenzione

Di seguito si riporta la ripartizione dei costi di manutenzione di competenza economica degli esercizi 2022 e 2023:

Valori espressi in Euro

Voce di costo	Anno 2022	Anno 2023
Manutenzione situazioni emergenza e servizi vari	28.567	19.028
Manutenzione ordinaria parti comuni condomini	144.240	118.660
Manutenzione guasti (pronto intervento)	1.327.343	1.453.032
Recupero alloggi vuoti cessata locazione	1.219.559	1.560.589
Manutenzione straordinaria/programmata	1.257.534	1.699.888
Manutenzione alloggi e parti comuni non erp di proprietà	99.121	214.287
Manutenzione alloggi e locali e.r.s./non e.r.p. in gestione	33.509	33.547
TOTALE	4.109.873	5.099.031

Le risorse destinate alla manutenzione del patrimonio in proprietà ed in gestione all'Azienda tra l'esercizio 2022 ed il 2023 sono aumentate di circa 1 milione di euro, di cui oltre € 100.000,00 riguardano il patrimonio di proprietà. A questo risultato concorrono risorse di bilancio ACER (canoni ERP e proventi derivanti da attività diverse dall'ERP) e risorse pubbliche derivanti dallo Stato, dalla Regione e da vecchie vendite di alloggi.

Gli incrementi più rilevanti relativi al patrimonio di ERP sono dovuti a quanto segue:

- applicazione dell'indice di rivalutazione ISTAT, particolarmente elevato nel passaggio dal 2022 al 2023, che ha determinato un aumento del corrispettivo onnicomprensivo a canone riconosciuto all'assuntore del servizio di manutenzione riparativa, come da previsione contrattuale (+ € 126.000);



- › recupero di **n. 235** alloggi, 89 in più rispetto al 2022 (+ 61%), per una spesa complessiva di **€ 1.692.000 (+ € 561.000; + 49,6%)**, finanziata nel modo seguente:
 - › **€ 1.383.000 con fondi pubblici** (programma straordinario regionale – annualità 2023, vendita pregresse alloggi L. 457/78 e L. 560/93, Linea B nazionale);
 - › **€ 309.000 fondi di bilancio ACER** (di cui **€ 15.000 cofinanziamento comunale**);
- › all'attività di manutenzione programmata e straordinaria degli alloggi e dei fabbricati effettuata nel corso del 2023 che ha impegnato € 946.000 (+ € 46.000 rispetto al 2022), ai quali vanno aggiunti € 292.000 di risorse pubbliche derivanti da economie di finanziamenti e da vendite di alloggi.

Con riferimento alla manutenzione straordinaria, va posto in evidenza che nel 2023 sono stati effettuati ulteriori interventi per € 957.000,00 utilizzando i benefici fiscali del "Superbonus 110%", non registrati a bilancio in quanto usufruiti con sconto in fattura.

8.3 L'AGENTE ACCERTATORE

È ormai diventata una figura essenziale quella dell'**Agente Accertatore**, introdotta nel 2016 con il compito di verificare e perseguire il rispetto dei Regolamenti comunali in materia di ERP, con particolare riferimento al Regolamento del contratto e Regolamento d'uso degli alloggi e delle parti comuni. Le ispezioni dell'Agente Accertatore hanno anche permesso di intercettare più celermente situazioni di alloggi abbandonati o occupati senza titolo. Si tratta complessivamente di **33 alloggi**, di cui 20 nel 2022 e 13 nel 2023.

La complessità e le scadenze della sua attività sono monitorate attraverso un programma informatico realizzato con competenze interne all'azienda:

› **Efficacia dell'ammonizione dell'agente accertatore:**

- › 2022: 278 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 119 con un verbale di ispezione;
- › 2023: 277 situazioni si sono risolte senza fare un verbale; 99 con un verbale di ispezione.

› **Sanzioni amministrative pecuniarie:**

- › 2022-2023 nessun caso di sanzione amministrativa comminata.

Come si evince dai dati, nella maggior parte dei casi l'intervento dell'Agente Accertatore ha consentito di ripristinare il rispetto delle regole ricorrendo a strumenti di moral suasion, anziché a strumenti sanzionatori.



PRIMA



DOPO



PRIMA



DOPO

Contestazione danni e ingombri agli ex inquilini

Come rappresentato in più occasioni, le risorse economiche a disposizione di ACER Ferrara sono insufficienti per far fronte alle numerose esigenze di manutenzione sul patrimonio ERP in gestione, sia occupato che vuoto. Per questo motivo diventa una necessità, oltre che un'affermazione del principio di legalità ed equità, perseguire quei comportamenti che, violando le regole, comportano maggiori costi per l'ente pubblico.

Con Determinazione n. 36/2023 è stato approvato il tariffario per l'addebito agli ex utenti dei maggiori costi sostenuti da ACER per lo sgombero dei mobili/masserizie/rifiuti lasciati negli alloggi e relative pertinenze, nonché per rimuovere i danni provocati e non ripristinati, prima di restituire le chiavi.

Le infrazioni vengono rilevate dal tecnico che nei 30 giorni successivi alla riconsegna delle chiavi effettua i sopralluoghi negli alloggi rientrati nella disponibilità di ACER. In particolare, qualora vengano rinvenuti mobili o danni nell'alloggio, l'ex inquilino sarà invitato a provvedere in proprio; in caso contrario, ACER provvederà allo smaltimento di masserizie ed alla pulizia degli ambienti, ovvero al trattamento e ripristino di pareti e soffitti macchiati o pitturati con tinte forti, e successivamente ne addebiterà i costi all'utente sulla base di apposito tariffario.

In questo modo ACER, quale ente pubblico, persegue in concreto la legalità e il rispetto dei Regolamenti vigenti nell'ERP, promuovendo il rispetto di un bene così importante quale la casa pubblica.

8.4 CANONI

Valori espressi in Euro

Canoni di locazione	Anno 2022	Anno 2023
Canoni di locazione ERP	8.511.158	8.718.438
Canoni di locazione non ERP/ERS	940.375	957.401
Totale	9.451.533	9.675.839

Come si rileva dalla tabella, il livello complessivo dei canoni è aumentato. Per interpretare correttamente i dati rappresentati, va tenuto presente che dei circa € 224.000 di incremento dei ricavi da canoni e relativi conguagli, € 207.280 riguardano la gestione ERP e di questi € 87.550 derivano da maggiori conguagli rispetto all'esercizio precedente (quindi è un risultato "una tantum"). Ne consegue che solo la restante parte pari a € 119.730 deriva effettivamente da maggiori canoni di competenza dell'esercizio 2023 rispetto a quelli del 2022. Considerando che a fine 2023 vi erano 121 alloggi in meno a reddito rispetto alla fine del 2022, è chiaro che il risultato dei canoni dell'esercizio 2023 deriva prevalentemente da un incremento del canone medio, dovuto alla dinamica inflattiva degli anni 2022 e 2023, che ha riguardato in misura preponderante le fasce di utenza non collocate in Area di protezione (+ circa €8 mese/alloggio), ma si è registrato un incremento del canone medio anche degli utenti in fascia di protezione (+ €1,5 mese/alloggio).

8.5 CESSIONI

Da alcuni anni, e in modo più organico nel 2023, l'orientamento seguito dai Comuni è quello di vendere in modo selettivo taluni alloggi vuoti con elevati costi di recupero manutentivo e in condomini in cui la proprietà pubblica sia residuale. Solo in casi particolari, è stato valutato di attivare l'iter di vendita - tramite asta pubblica ex art.37 L.R. 24/2001 e ss.mm.ii. - di alloggi assegnati, per i quali fosse pervenuta una manifestazione di interesse, e sempre in condomini a maggioranza privata.

Attività 2022/2023 attinente alle cessioni:

- › n. **3** aggiudicazioni a seguito di asta pubblica di cui n. 2 nel Comune di Poggio Renatico e n. 1 nel Comune di Portomaggiore (2023)
- › n. **1** vendita tramite trattativa privata nel Comune di Mesola (2023)

Attività 2022/2023 su esercizio del diritto di prelazione:

- › n. **17** estinzioni del diritto di prelazione nel 2022
- › n. **30** estinzione del diritto di prelazione nel 2023

Attività di rilascio quietanze in forma amministrativa per saldo prezzo:

- › n. **2** atti di quietanza nel 2022
- › n. **1** atto di quietanza nel 2023.

Attività 2022/2023 attinente agli svincoli aree peep e atti unilaterali d'obbligo dei Comuni:



2022		2023	
	n. 60 pratiche svincolo diritti di superficie		n. 30 pratiche svincolo diritti di superficie
	n. 18 pratiche svincolo atti unilaterali d'obbligo		n. 21 pratiche svincolo atti unilaterali d'obbligo
Ferrara	n. 11 pratiche di prezzo massimo di cessione alloggi in diritto di superficie	Ferrara	n. 7 pratiche di prezzo massimo di cessione alloggi in diritto di superficie
	n. 14 pratiche prezzo massimo di cessione alloggi vincolati da atto unilaterale d'obbligo		n. 20 pratiche prezzo massimo di cessione alloggi vincolati da atto unilaterale d'obbligo
	n. 1 pratica svincolo diritto di superficie	Codigoro	n. 1 pratica svincolo diritto di superficie
Codigoro	n. 1 pratica prezzo massimo di cessione alloggio in diritto di superficie	Poggio Renatico	n. 1 pratica svincolo diritto di superficie
	n. 1 pratica prezzo massimo di cessione alloggio vincolato da atto unilaterale d'obbligo	Ostellato	n. 1 pratica svincolo diritto di superficie
Terre del Reno	n. 2 pratiche prezzo massimo di cessione alloggi in diritto di superficie	Terre del Reno	n. 1 pratica prezzo massimo di cessione alloggio in diritto di superficie
		Tresignana	n. 3 pratiche di svincolo diritto di superficie
			n. 1 pratica svincolo atto unilaterale d'obbligo

8.6 ATTIVITÀ EXTRAISTITUZIONALI A FAVORE DEI COMUNI SOCI

Le convenzioni/concessioni di gestione del patrimonio dei Comuni, contengono il dettaglio delle attività aggiuntive che, a titolo oneroso, ACER Ferrara può svolgere per conto degli enti proprietari, sulla base di indicazioni licenziate dalla Conferenza degli Enti.

I Comuni hanno dimostrato di apprezzare questa opportunità, confermando anche nel 2022 e nel 2023, al bisogno, il ricorso ai numerosi servizi offerti da ACER:

- › **Servizio Casa**
- › **“Sportello Casa” presso i Comuni**
- › **Servizio di Agenzia per la Casa**
- › **Lo svincolo delle aree PEEP**
- › **Progettazione tecnica**
- › **Servizio di verifica idoneità alloggiativa per ricongiungimenti familiari o rilascio titoli di soggiorno**
- › **Gestione del Fondo Sociale ex Legge 431/1998 e di altri fondi rivolti alla cittadinanza (morfosità incolpevole, rinegoziazione canoni)**
- › **Tutoring sociale**



ACER per gli utenti



9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

9.2 LE LOCAZIONI DI ALLOGGI ERP NEL BIENNIO 2022-23

9.3 FOCUS SULLE NUOVE ASSEGNAZIONI

9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

9.6 I CONTRATTI DEL SERVIZIO AGENZIA CASA

9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

9.8 MOROSITÀ

9.9 SERVIZI DI INTERVENTO MANUTENTIVO

9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

9.11 LA MEDIAZIONE SOCIALE

9.12 LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

9.13 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

Gli utenti sono al centro della *mission* aziendale di ACER Ferrara che è impegnata costantemente nel fornire alloggi pubblici di qualità, al fine di rispondere alla domanda abitativa delle fasce della popolazione economicamente più deboli. Risulta però estremamente complesso tenere in equilibrio le esigenze di un patrimonio di ERP sempre più datato e quindi bisognoso di massicci interventi di manutenzione, con un bisogno di casa in crescita, potendo contare sulle entrate da canone di un'utenza con redditi modesti. È quindi inevitabile fare delle scelte di priorità nell'allocazione delle risorse economiche a disposizione, tra recupero alloggi vuoti, manutenzione straordinaria e programmata; ma è importante anche monitorare con assiduità il rispetto dei regolamenti comunali sull'ERP, con particolare riferimento al Regolamento del contratto di locazione, in quanto anche la corretta conduzione degli alloggi assegnati e la periodica manutenzione ordinaria in capo all'inquilino, assumono un ruolo fondamentale nella conservazione del patrimonio pubblico e nella contrazione della spesa manutentiva a carico del bilancio di ACER. Per compiere al meglio questa funzione di gestione patrimoniale e sociale, è importante conoscere l'utenza a cui è rivolto il servizio abitativo.

9.1 LA TIPOLOGIA DI UTENZA

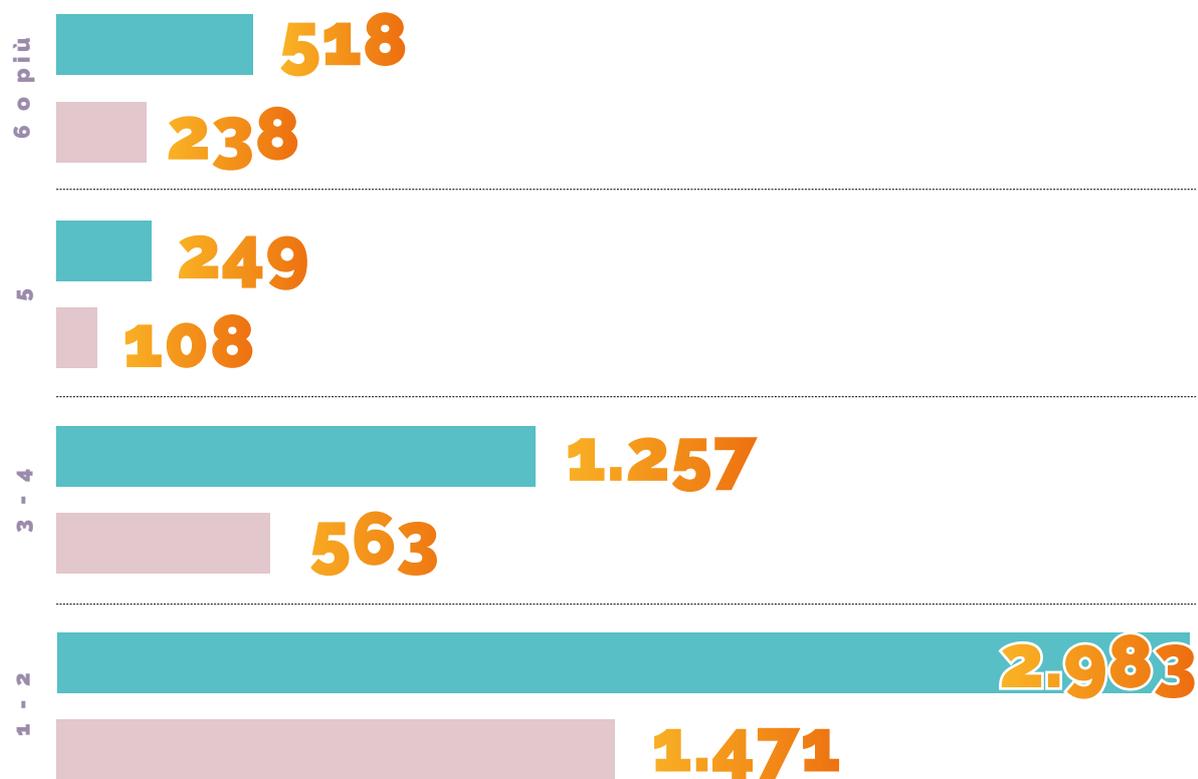
Prendendo come riferimento i dati relativi al 2023, l'**utenza di ACER si conferma piuttosto differenziata** sotto numerose variabili. Ciò implica un impegno costante da parte dell'Azienda, al fine di personalizzare le relazioni e individuare le soluzioni più idonee per ciascun nucleo familiare.

Numero di componenti

La maggior parte dei nuclei famigliari conta non più di 1-2 componenti, prevalentemente nel target degli anziani. I criteri di accorpamento delle fasce corrispondono a quelli utilizzati per valutare il dimensionamento degli alloggi da assegnare.

Numero componenti	Totale Comuni		Comune Ferrara	
1-2	2.983	60%	1.471	62%
3-4	1.257	25%	563	24%
5	249	5%	108	4%
6 o più	518	10%	238	10%
Totali	5.007		2.380	





NUMERO DI COMPONENTI PER NUCLEO FAMILIARE

- Per il totale dei comuni
- Per il comune di Ferrara

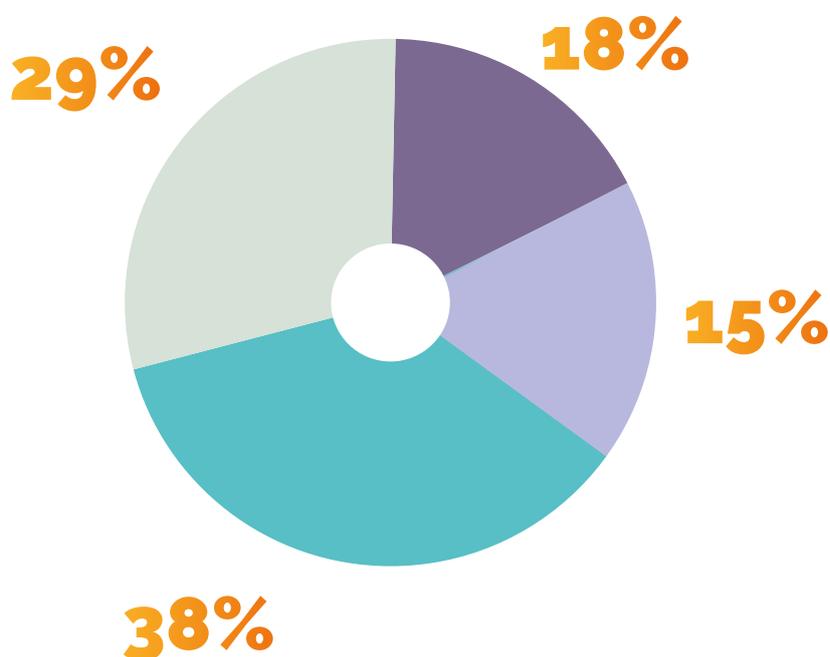


Fasce di età

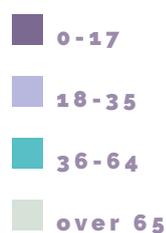
L'utenza è per oltre il 53% composta da adulti (18-64 anni), a cui si aggiunge una consistente presenza di anziani (il 29% del totale). È interessante portare all'attenzione la presenza di 1.666 utenti appartenenti alla fascia di età 18-35. Si tratta di giovani adulti che molto spesso non possono

contare su lavoro stabile e disponibilità economiche rilevanti. Si tratta di una fascia di utenza da tenere in grande considerazione nella programmazione futura dei servizi di ACER per incentivare l'indipendenza dei giovani e l'accesso al mercato immobiliare.

	0-17	18-35	36-64	over 65	Totale
Tutti i comuni	1.945	1.666	4.218	3.140	10.969
Comune di Ferrara	856	704	1.933	1.538	5.031
Comuni (esclusa FE)	1.089	962	2.285	1.602	5.938



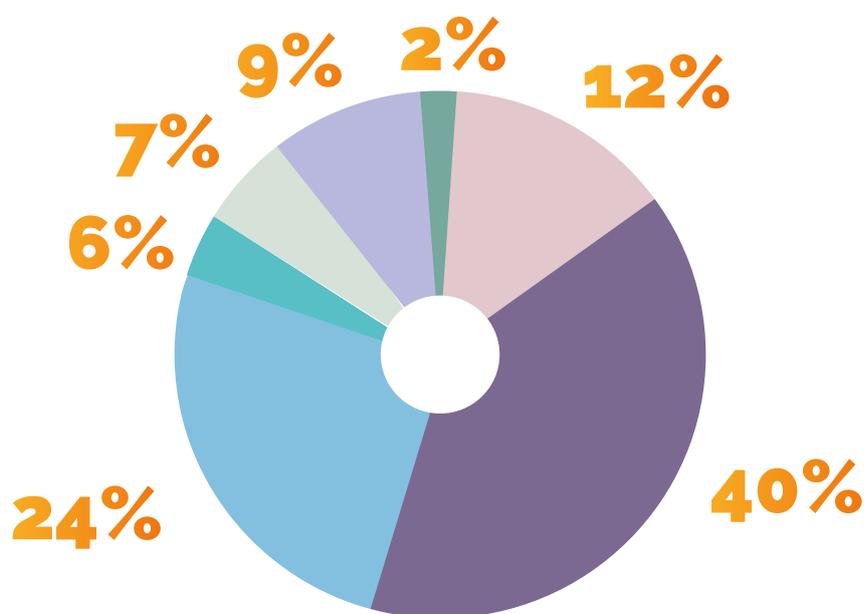
L'UTENZA SUDDIVISA PER FASCE DI ETÀ



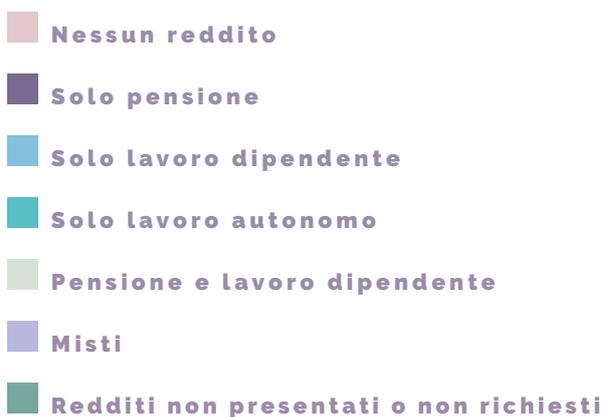
Reddito del nucleo familiare

La maggior parte di nuclei familiari (40%) ha come unico reddito la pensione, a cui si aggiunge un 7% per i quali la pensione è accompagnata da un'altra attività di lavoro dipendente.

	Nessun Reddito	Solo Pensione	Solo Lavoro Dipendente	Solo Lavoro Autonomo	Pensione e Lavoro Dipendente	Misti	Redditi non presentati o non richiesti
Comuni (esclusa FE)	305	1.039	649	139	178	290	27
Comune di Ferrara	288	988	544	137	173	184	66
Totale	593	2.027	1.193	276	351	474	93



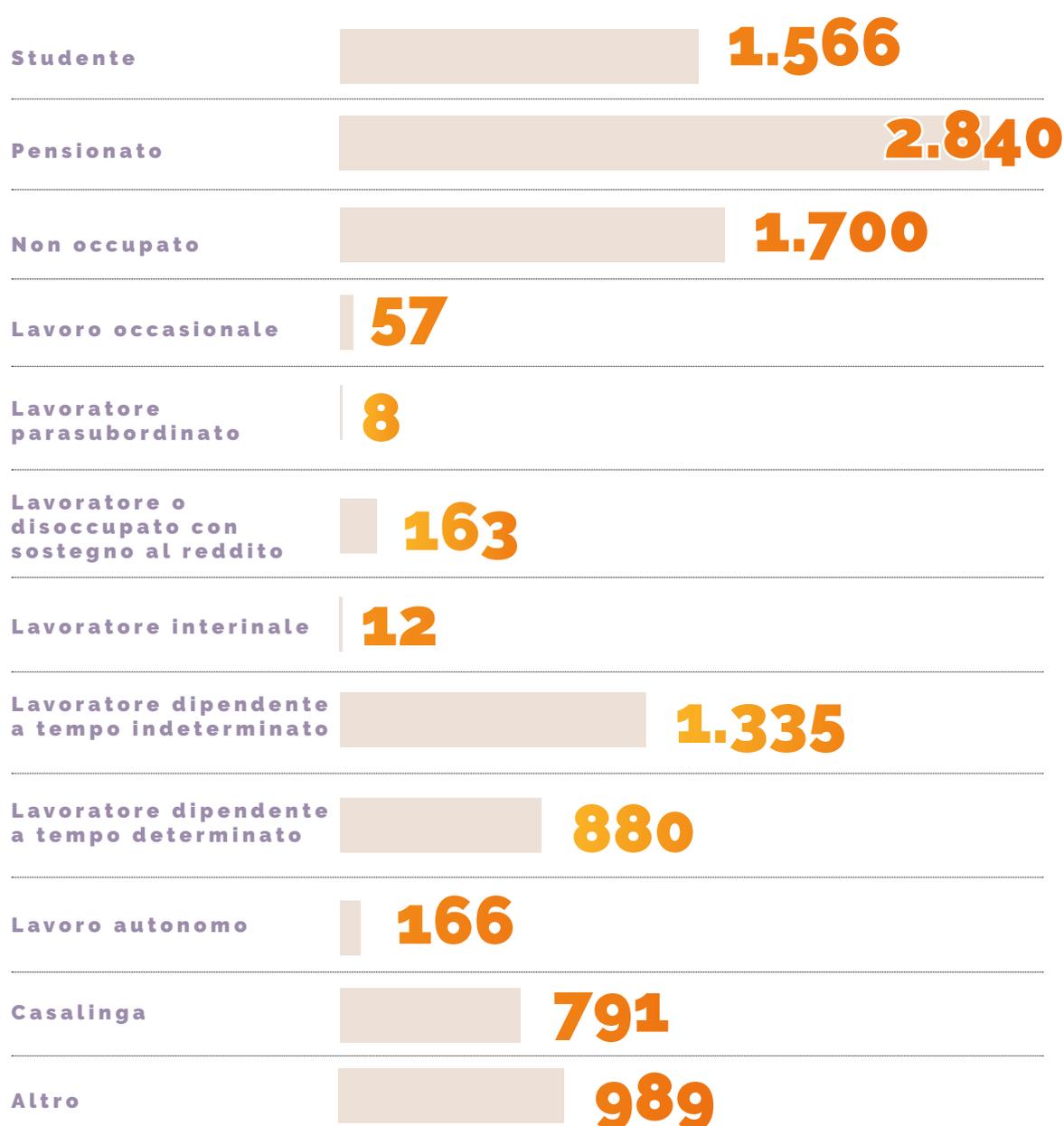
L'UTENZA SUDDIVISA PER TIPOLOGIA DI REDDITO DEL NUCLEO FAMILIARE



ACER Ferrara ha avviato nel 2022 un progetto di sperimentazione di domotica a favore degli anziani che vivono soli in alloggi di edilizia popolare. Il progetto è illustrato a pag. 82

Reddito di ciascun utente

Analizzando il reddito suddiviso per singolo utente, viene confermata la preponderanza di pensionati (2.840) cui fanno seguito i lavoratori dipendenti e assimilati (2.227) e i disoccupati e assimilati (1.700). Elevato inoltre il numero di studenti (1.566) e casalinghe (791).



(Dato estratto per utenti ERP presenti nelle dichiarazioni ISE)

Italiani e stranieri negli alloggi locati

Anno	Alloggi locati	Utenti occupanti	Stranieri titolari di alloggi ERP				Stranieri occupanti alloggi ERP				Straniere badanti*
			Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	Comunitari	Extra-Comunitari	Totale	%	
2019	5.437	12.259	85	617	702	13%	296	2.473	2.769	23%	24
2020	5.252	11.660	86	635	721	14%	296	2.459	2.755	24%	23
2021	5.186	11.587	94	647	741	14%	304	2.516	2.820	24%	15
2022	5.105	11.464	101	664	765	15%	328	2.583	2.911	25%	12
2023	4.993	11.047	96	655	751	15%	307	2.470	2.777	25%	14

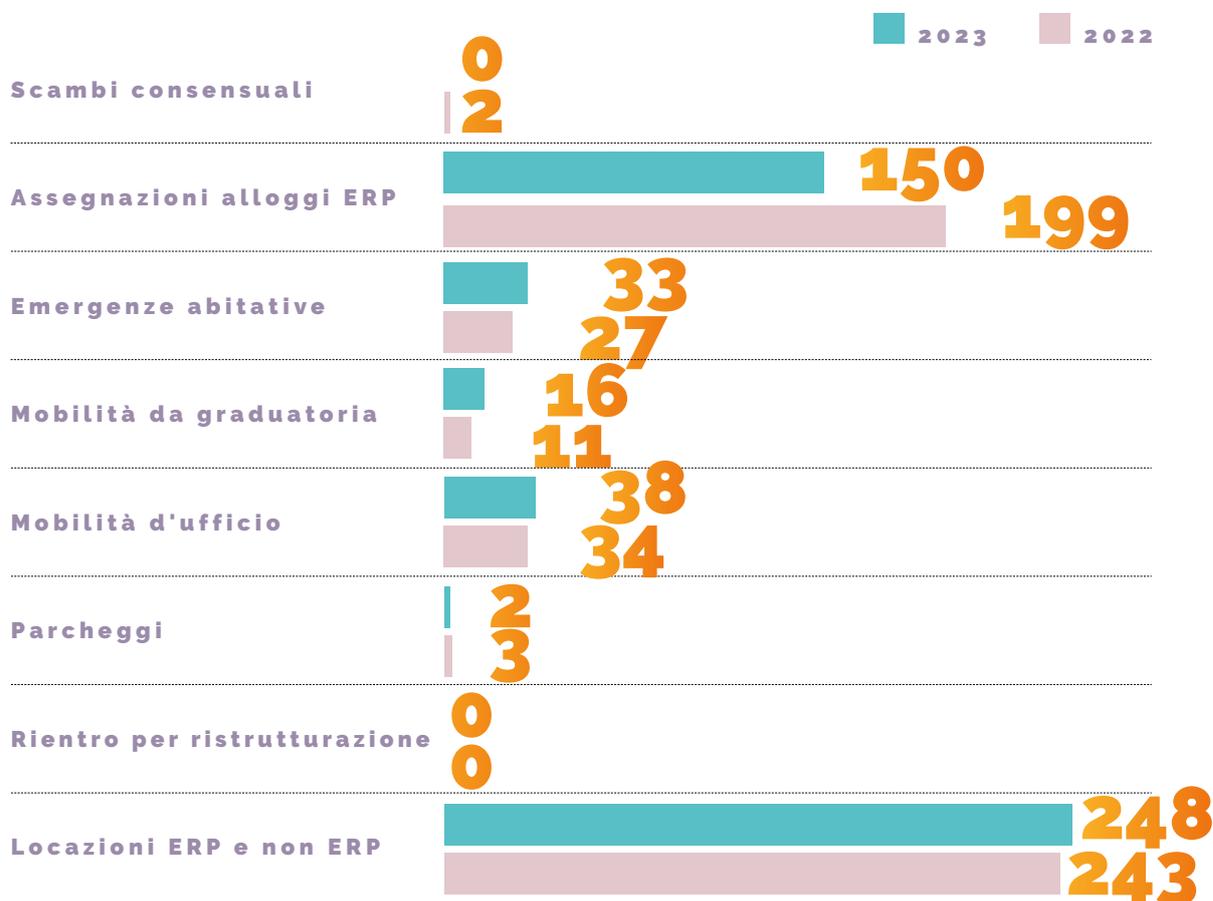
(Dati assoluti: numero di utenti presenti a fine anno, indipendentemente dall'anno in cui sono entrati)

*Il dato delle straniere badanti fa riferimento a persone che prendono la residenza nella casa popolare a seguito del contratto di lavoro di assistenza con il titolare. Tuttavia, per legge non possono acquisire diritti di subentro sull'alloggio stesso.



9.2 LE LOCAZIONI DI ALLOGGI ERP NEL BIENNIO 2022-2023

I dati relativi alle pratiche di locazione per nuove assegnazioni, mobilità o altre tipologie, riferite al biennio 2022/2023, sono i seguenti:



ACER supporta quasi tutti i Comuni ferraresi nella raccolta delle domande e nella gestione delle graduatorie aperte di assegnazione alloggi ERP. Una volta ricevuto il provvedimento comunale di assegnazione, l'Azienda Casa si occupa della pratica di locazione, con la predisposizione del contratto e la consegna delle chiavi ai nuovi inquilini. Nel 2022 si è registrata una media di 22 pratiche mensili di locazione, mentre nel 2023 la

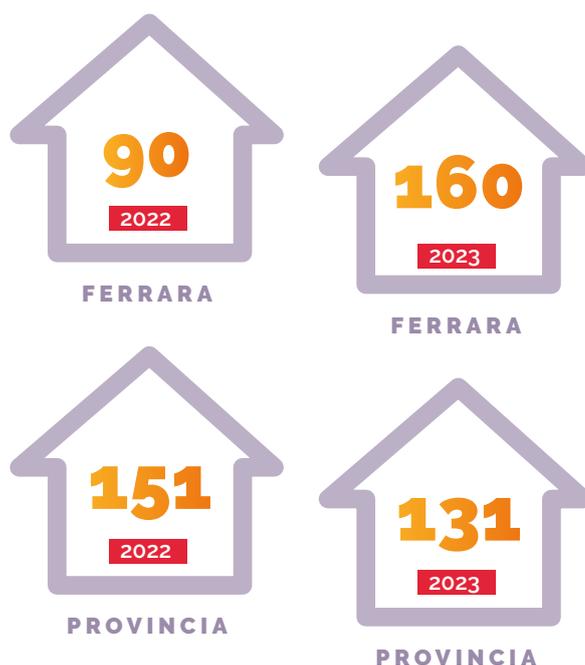
media è stata di 20 pratiche al mese.

Per agevolare il più possibile l'attività di abbinamento alloggi/nuclei da parte dei Comuni, sono state affinate le liste periodiche di disponibilità alloggi vuoti, condivise con gli Uffici Casa comunali, favorendo una gestione puntuale delle graduatorie di assegnazione e riducendo per quanto possibile il fenomeno di immobili pronti e non assegnati.

Comuni	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2022	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2022	N. Concorrenti in graduatoria al 30/06/2023	N. Concorrenti in graduatoria al 31/12/2023
ARGENTA	60	71	71	73
BONDENO	84	84	84	103
CENTO	277	296	318	344
CODIGORO	65	65	65	65
COMACCHIO	171	198	198	234
COPPARO	39	25	29	29
FERRARA	592	766	766	913
GORO	11	11	10	11
JOLANDA DI SA- VOIA	7	7	9	9
LAGOSANTO	21	22	20	20
MASI TORELLO	4	3	3	3
FISCAGLIA (Massa Fiscaglia, Migliaro, Migliarino)	20	20	27	27
MESOLA	17	21	24	24
OSTELLATO	14	18	17	25
POGGIO RENATICO	68	69	69	73
PORTOMAGGIORE	60	61	73	71
VIGARANO	18	17	19	19
VOGHIERA	17	17	Non pubbl.	10
TERRE DEL RENO (S. Agostino, Mirabello)	68	75	82	82
RIVA DEL PO (Berra, Ro)	18	14	21	21
TRESIGNANA (Tresigallo, Formignana)	29	18	13	13
TOTALE	1.660	1.878	1.918	2.169

9.3 FOCUS SULLE NUOVE ASSEGNAZIONI

Nel biennio 2022-2023 sono state deliberate dai Comuni le seguenti nuove assegnazioni di alloggi ERP, sulla base delle graduatorie in corso di validità, oltre ad alcune assegnazioni provvisorie per emergenza abitativa.



Entrando nello specifico dei destinatari dei provvedimenti di assegnazione di alloggi ERP, la tabella seguente rappresenta l'andamento delle nuove locazioni, nel quinquennio 2019-2023, suddivise tra cittadini italiani, stranieri comunitari ed extracomunitari.

Anno	Nuclei italiani	Nuclei stranieri			In % sul totale assegnazioni
		UE	Extra UE	Totale	
2019	126	11	50	61	32,62%
2020	76	5	26	31	28,97%
2021	185	11	51	62	25,10%
2022	138	8	80	88	38,94%
2023	140	6	37	43	23,50%

Si precisa che il numero delle locazioni di alloggi ERP non coincide con il numero delle assegnazioni deliberate dai Comuni nello stesso periodo, in quanto si locano gli alloggi al termine dei lavori di ripristino.

9.4 I DATI SULLA CONFLITTUALITÀ

Nel corso del 2022 e 2023, ACER ha continuato a gestire con costanza e puntualità le problematiche di convivenza portate all'attenzione dagli inquilini, dagli amministratori di condominio, dai Comuni, dalle Organizzazioni sindacali e talvolta dalle Forze dell'Ordine.

In particolare, sono state trattate nel 2022 – in aggiunta a quelle già attive – 41 posizioni di conflittualità, mentre nel 2023 il dato è aumentato contando 81 nuove situazioni.

Dal punto di vista dell'urgenza e della gravità, non si registrano variazioni significative rispetto agli anni precedenti: si tratta per lo più di questioni di media rilevanza (quali disagi da cani, rifiuti, rumori e dispetti tra vicini), ed ospitalità non dichiarate; i "codici rossi" restano fortunatamente

in numero sempre modesto, anche se particolarmente complessi da gestire.

REPORT GESTIONE CONFLITTI: PRATICHE TRATTATE AL 31-12-2023

Tipologia	Numero
Pratiche concluse	1.255
Pratiche da iniziare	8
Pratiche da verificare	68
Pratiche in corso	386
Totale pratiche trattate	1.717

9.5 LA GESTIONE DELL'UTENZA

Di seguito riportiamo i dati sulla gestione dell'utenza per il biennio 2022/2023:

Tipologia	Anno 2022 (n.)	Anno 2023 (n.)
Pratiche per variazione nuclei assegnatari (subentri, volture, ampliamenti, rinunce, decessi, abbandoni, ecc.)	460	409
Altre variazioni del canone di locazione (dati oggettivi, calo reddito, ricorsi, ecc.)	105	108
Autorizzazioni per ospitalità temporanee presso nuclei familiari di assegnatari	88	68
Richieste varie (copie contratti, attestazioni, nulla osta per voltura utenze)	31	39
Pratiche per verifica requisiti soggettivi	5.163	5.147
Registrazione contratti di locazione	4.113	3.296
Pratiche per contributi per l'affitto (su delega dei Distretti sociosanitari)	4.258	0
Pratiche per contributi morosità incolpevole (su delega dei Comuni)	22	3
Pratiche per contributi per rinegoziazione dei canoni (su delega dei Distretti sociosanitari)	2	4



9.6 I CONTRATTI DEL SERVIZIO AGENZIA CASA

Per quanto concerne gli alloggi di proprietà di privati gestiti nell'ambito del Servizio di Agenzia per la Casa, la situazione nel biennio 2022/2023 risulta essere la seguente:

Modulo	Anno 2022 (n.)	Anno 2023 (n.)
Modulo "Emergenza abitativa" per utenti seguiti dai Servizi sociosanitari territoriali	36	34

Attualmente è attiva solo la convenzione con il Comune di Cento (capofila della Gestione associata delle funzioni socioassistenziali dell'Alto Ferrarese).

Il numero di alloggi in gestione è in continua riduzione (36 nel 2022, 34 nel 2023), sia per ragioni di ordine finanziario che per il progressivo passaggio all'ERP dei nuclei assistiti.



9.7 IL BENEFICIO ECONOMICO PER L'UTENTE

Nel perseguire la finalità statutaria di gestione del patrimonio ERP dei Comuni, mettendo a disposizione alloggi ad affitto sostenibile per i cittadini che non hanno la capacità economica di rivolgersi al mercato immobiliare privato, **ACER**

garantisce fasce di canone differenziato in base all'ISEE. Le modalità di calcolo del canone per gli alloggi ERP sono stabilite con atti della Regione che ha aggiornato i limiti di fascia a decorrere dal 1° ottobre 2021.

Fascia A - Protezione

ISEE < = 7,620 €
Canone calcolato in % dell'ISEE (max 20%)

Fascia B - Accesso

ISEE < = 17.428,46 €
Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con uno sconto fino ad un max del 50% in misura inversamente proporzionale al valore ISEE.

Fascia C - Permanenza

ISEE < = 24.400,26 €
Canone uguale al canone oggettivo dell'alloggio con una maggiorazione fino ad un max del 45% in misura direttamente proporzionale al valore ISEE

ISEE > 24.400,26 € oppure decaduti oppure redditi non presentati oppure rifiuto della mobilità d'ufficio.

Fascia D - Decadenza

Canone pari al canone oggettivo dell'alloggio con una maggiorazione compresa tra il 50% ed il 65% a seconda del Comune.

In caso di decadenza per supero del reddito e/o del valore del patrimonio mobiliare per la permanenza, il canone di locazione è pari al canone concordato ex L. 431/1998.

Gli assegnatari di un alloggio di edilizia popolare in gestione ad ACER, godono di:

- › un **canone di locazione rivisto annualmente** alla luce delle eventuali variazioni di reddito percepito dall'utente o dal nucleo. Di particolare rilievo la modifica introdotta nel 2013 alla LR 24/2001 e ss.mm. ii., secondo cui l'assegnatario che abbia subito una riduzione del reddito per difficoltà lavorativa, può richiedere l'aggiorna-

mento della propria condizione reddituale al fine dell'anticipata rideterminazione del canone;

- › un **contratto di locazione di durata triennale**, ma rinnovato tacitamente finché l'utente dimostra di conservare i requisiti necessari di permanenza nell'ERP.

Le tabelle seguenti rappresentano l'articolazione delle fasce di canone ERP, con dati riferiti al 31 dicembre 2022 e 2023.

FASCE DI CANONE AL 31/12/2022

2022			
Fascia Canone A		Fascia di protezione	
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
Area di Protezione	2725	€ 65,89	€ 4.334,45
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	0	0	0
Totale Fascia A	2725	€ 65,89	€ 4.334,45
Fascia Canone B		Fascia di accesso	
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
Area di Accesso	1942	€ 194,23	€ 11.426,92
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	21	€ 285,06	€ 13.078,61
Totale Fascia B	1963	€ 195,20	€ 11.444,59
Fascia Canone C		Fascia di permanenza	
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
Area di Permanenza	250	€ 338,93	€ 19.914,27
Area di Permanenza e Patrim.Mob. tra 35000 e 49000	26	€ 431,13	€ 21.220,11
Totale Fascia C	276	€ 347,62	€ 20.037,28
Fascia Canone D		Fascia di permanenza	
Sottofascia canone	n. casi	Media canone	Media ISEE
Decaduti per motivi diversi da supero reddito	29	€ 421,87	€ 6.442,02
Occupanti senza titolo	5	€ 298,03	€ 6.739,10
Decaduti per supero reddito	4	€ 361,23	€ 17.461,01
Totale Fascia D	38	€ 399,19	€ 7.773,32

Fascia Canone E	Fascia di permanenza		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia Canone			
Rifiuto mobilità d'ufficio	0	0	0
Redditi non presentati	57	€ 356,38	
Supero reddito	73	€ 393,90	€ 28.055,73
Totale Fascia E	130	€ 377,45	€ 28.055,73

FASCE DI CANONE AL 31/12/2023

2023			
Fascia Canone A	Fascia di protezione		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia canone			
Area di Protezione	2478	€ 67,27	€ 4.525,87
Area di Protezione e Patrim.Mob. tra 35560 e 49784	2	€ 176,36	€ 7.005,80
Totale Fascia A	2480	€ 67,36	€ 4.527,87

Fascia Canone B	Fascia di accesso		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia canone			
Area di Accesso	2043	€ 199,12	€ 11.306,43
Area di Accesso e Patrim.Mob. tra 35560 e 49784	25	€ 309,28	€ 13.688,52
Totale Fascia B	2068	€ 200,45	€ 11.335,23

Fascia Canone C	Fascia di permanenza		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia canone			
Area di Permanenza	266	€ 346,24	€ 19.968,74
Area di Permanenza e Patrim.Mob. tra 35560 e 49784	22	€ 443,13	€ 20.350,37
Totale Fascia C	288	€ 353,64	€ 19.997,89

Fascia Canone D	Fascia di permanenza		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia canone			
Decaduti per motivi diversi da supero reddito	25	€ 445,41	€ 6.521,09
Occupanti senza titolo	3	€ 384,29	
Decaduti per supero reddito	14	€ 444,72	€ 36.195,43
Totale Fascia D	42	€ 440,81	€ 16.412,53

Fascia Canone E	Fascia di permanenza		
	n. casi	Media canone	Media ISEE
Sottofascia Canone			
Rifiuto mobilità d'ufficio	0	0	0
Redditi non presentati	59	€ 359,28	
Supero reddito	74	€ 427,35	€ 25.753,69
Totale Fascia E	133	€ 397,15	€ 25.753,69

CANONE MEDIO (ESCLUSI REDDITI NON PRESENTATI, DECADUTI E OST) SUDDIVISO PER COMUNE

Valori espressi in Euro

Comune	Canone medio 2022	Canone medio 2023
Argenta	136,13	149,22
Bondeno	120,39	130,15
Cento	129,76	143,07
Codigoro	163,99	165,28
Comacchio	128,04	146,73
Copparo	114,81	124,21
Ferrara	137,35	143,46
Fiscaglia	137,27	146,04
Goro	155,42	151,07
Jolanda di Savoia	157,87	164,56
Lagosanto	131,11	162,92
Masi Torello	199,47	233,38
Mesola	131,72	146,86
Ostellato	143,14	157,97
Poggio Renatico	131,41	137,77
Portomaggiore	159,54	163,49
Riva del Po	124,89	135,06
Terre del Reno	157,62	172,02
Tresignana	124,55	137,21
Vigarano Mainarda	170,18	175,47
Voghiera	193,15	224,19
MEDIA PROVINCIALE	136,48	145,63

Come già anticipato a pag. 11 (Obiettivo ONU n.1), ACER contribuisce alla sostenibilità economica dell'abitare pubblico anche fornendo **alloggi a canone moderato**, ossia ad un canone ridotto sia rispetto a quello del libero mercato, sia rispetto a quello "concordato" ex legge 431/98 e ss.mm.ii..

Il canone moderato riguarda:

- › gli alloggi del circuito Agenzia Casa "modulo emergenza abitativa": con la garanzia del pagamento integrale del canone e dei servizi da parte del settore pubblico, i

proprietari privati accordano uno "sconto" sull'affitto, valutabile mediamente attorno al 15% del canone concordato;

- › gli alloggi ERS (Edilizia Residenziale Sociale) di via Gustavo Bianchi a Ferrara di proprietà del Comune: il canone è inferiore del 30% circa rispetto al canone concordato del capoluogo;
- › gli alloggi ERS per anziani di proprietà dei Comuni di Fiscaglia e Tresignana: il canone è proporzionato al reddito degli occupanti;

- › gli alloggi ERS di proprietà della Fondazione Navarra e del Fondo Ferrara Social Housing (Corti di Medoro): il canone è moderato per effetto delle convenzioni stipulate dai proprietari, rispettivamente con i Comuni di Tresignana e Ferrara;
- › gli alloggi non ERP di proprietà di ACER siti a Ferrara: il canone è moderato grazie all'applicazione dell'Accordo integrativo rispetto agli Accordi Territoriali.

9.8 MOROSITÀ

Il monitoraggio ed il recupero della morosità maturata dagli utenti durante il rapporto di locazione è una attività molto impegnativa ma doverosa, sia sotto il profilo dei requisiti di permanenza nell'ERP sia per garantire la sostenibilità economica del sistema nel suo complesso.

ACER si pone con grande attenzione e sensibilità verso l'utenza in situazioni di particolare fragilità, collaborando quotidianamente con i Comuni e con i Servizi Sociali, al fine di salvaguardare "il bene casa", ma nel più rigoroso rispetto della normativa e dei Regolamenti vigenti, nonché delle indicazioni licenziate dalla Conferenza degli Enti. La decadenza dall'assegnazione o l'attivazione di azioni giudiziali nei confronti dei nuclei morosi (quali i decreti ingiuntivi o pignoramenti presso terzi) avvengono solo a fronte di ripetuti impegni disattesi e di atteggiamenti di scarsa collaborazione da parte degli stessi.

Vediamo nel dettaglio l'attività relativa al biennio 2022-2023:

Attività amministrativa

- › Diffide inviate n. 3.564 (1.349 nel 2022, 2.215 nel 2023);
- › Concesse 962 dilazioni (525 nel 2022; 437 nel 2023);
- › Contatti con utenti morosi n. 7.737, sia telefonici sia di persona (4.170 nel 2022; 3.567 nel 2023);



- › Interrotta fase di recupero amministrativo del credito e passaggio alla successiva fase legale per n. 319 posizioni (220 nel 2022; 99 nel 2023).

Attività legale

- › recupero di n. 107 alloggi a seguito di provvedimenti di sfratto, di cui n.56 in via amministrativa (ovvero tramite l'assistenza dei vigili urbani) e n. 51 tramite ufficiale giudiziari (12 degli alloggi recuperati erano occupati da soggetti senza titolo);
- › disposizione di n. 151 rinvii di sfratti;
- › avviati n. 13 nuovi decreti ingiuntivi;
- › ottenuti n. 131 titoli esecutivi;
- › avviati n. 19 pignoramenti mobiliari presso terzi;
- › archiviate per intervenuto saldo debito n. 8 azioni legali;
- › conclusa l'istruttoria di recupero credito di n. 238 posizioni di utenti usciti, sfrattati o deceduti, con la dichiarazione di inesigibilità per circa 1.338.812,10€.

Progetto di tutoring sociale per il contrasto della morosità

ACER sta attuando, su incarico del Comune di Ferrara, un progetto sperimentale ed innovativo per il contenimento della morosità da canone di locazione e da spese condominiali negli alloggi di ERP assegnati a nuclei familiari particolarmente fragili.

Il tutore sociale (dipendente ACER formato nella mediazione sociale) entra in contatto con i singoli nuclei destinatari del progetto, se necessario andando a casa loro, per cercare di capire le ragioni dell'inadempienza, con l'obiettivo finale di concordare un patto personalizzato con l'utente stesso. Il progetto si propone di sperimentare nuove modalità di sostegno alle persone ad elevato rischio di decadenza dall'assegnazione e di ridurre la morosità, migliorando al contempo il flusso di cassa e la capacità di spesa per la manutenzione e conservazione del patrimonio ERP del Comune di Ferrara.

9.9 SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO MANUTENTIVO

L'attività di manutenzione negli alloggi e fabbricati ERP, e la conseguente gestione delle richieste dell'utenza, è tra le più impegnative per l'Azienda Casa. Da tempo ACER Ferrara si avvale di un servizio di Global Service manutentivo selezionato tramite una gara d'appalto.

Le attività di pronto intervento, riparazione guasti, ripristino degli alloggi vuoti nonché gli interventi di manutenzione programmata sono affidate ad una ditta che opera in stretta sinergia con i tecnici ed il Servizio Clienti di ACER.

Il call center del Numero Verde per la segnalazione guasti, infatti, trova spazio proprio presso la sede di ACER, così da ottimizzare la gestione delle segnalazioni stesse. Gli operatori addetti al Numero Verde 800-732330, ponendo semplici domande agli inquilini, sono in grado di capire se si tratta di un intervento che compete alla proprietà ovvero all'utente, sulla base del Regolamento comunale di ripartizione oneri.

È anche attivo un servizio di reperibilità, al di fuori degli orari di ufficio e nei giorni festivi, per situazioni di emergenza o pericolo. Le tabelle seguenti riportano in sintesi i dati relativi alle richieste di pronto intervento pervenute e alla loro esecuzione nel corso degli anni 2022-2023.

SERVIZI DI PRONTO INTERVENTO



RICHIESTE ESEGUITE

TOTALE BIENNIO 2022/2023

7439

2022

3022

2023

4213



RICHIESTE RESPINTE

TOTALE BIENNIO 2022/2023

1291

2022

606

2023

685

Richieste ultimate nei primi mesi del 2024

204

Sommando le richieste eseguite e quelle respinte non si ottiene il totale delle richieste pervenute. La differenza è dovuta agli ODL sospesi, in corso o non eseguiti alla data di rilevazione.

TIPOLOGIA DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO CONCLUSE

Tipologia	Numero interventi nel 2022	Numero interventi nel 2023
Edile	838	1136
Elettrico	213	339
Idrotermosanitario	1608	2222
Infissi	331	437
Misti	32	79
Totale	3022	4213

9.10 LA RELAZIONE CON L'UTENTE

ACER Ferrara ritiene fondamentale investire tempo e risorse nella comunicazione con l'utenza, impegnandosi per renderla sempre più accessibile, efficace e al passo con i tempi. I canali di contatto sono numerosi e diversificati: gli Sportelli clienti, presso la sede di ACER e nei Comuni, il call center del Servizio Clienti, il centralino, il Numero Verde per la segnalazione guasti, la corrispondenza, le mail, gli SMS, il sito aziendale, le brochure informative tematiche, il periodico quadrimestrale "La CASA" inviato a tutti gli inquilini e l'allegato mensile alla bolletta-fattura. Ma contribuiscono ad una buona relazione con l'utenza anche le figure dell'ispettore di condominio e dell'Agente Accertatore, che si spostano sull'intero territorio provinciale, nonché gli operatori che conducono le assemblee negli oltre 250 fabbricati in gestione diretta.

Quindi, canali di relazione tradizionali (contatto di persona e telefonico, comunicazioni scritte), e canali più smart, quali i servizi on line (calendario appuntamenti, modulistica, richieste di contatto, presentazione di reclami, ecc. attivabili dal sito aziendale www.acerferrara.it) e il QR CODE.

Considerata, inoltre, la presenza di molti anziani tra gli utenti ERP, anche per il biennio 2022-2023 si è confermata la collaborazione con l'emittente televisiva locale Telestense, per divulgare eventi e progetti che vedono ACER protagonista.

Terminate le limitazioni legate all'emergenza Covid-19, ACER Ferrara ha riaperto gli sportelli e gli accessi agli uffici, mantenendo comunque la modalità dell'appuntamento preventivo.

Si riportano i dati di sintesi del ricevimento degli utenti, sia di persona che telefonicamente, segnalando la persistenza di un fattore che rende sottostimati i dati dei contatti telefonici rispetto alle telefonate deviate sui cellulari di servizio.



Tutte le informazioni a portata di smartphone

Un QR CODE per accedere velocemente a tutte le informazioni riguardanti la casa popolare. È il nuovo strumento messo a disposizione da ACER per i nuovi inquilini, bisognosi di maggiori informazioni sui servizi, ma anche per chi abita gli alloggi ERP da anni, fornendo indicazioni su problematiche specifiche, ad esempio: come pagare l'affitto, come comunicare le variazioni del nucleo, quali regole di convivenza vanno rispettate e come avere cura dell'alloggio e degli spazi comuni ecc.; fino alla riconsegna chiavi e al rilascio dell'alloggio.



LE ATTIVITÀ DI ASCOLTO

2022



TELEFONATE

AL SERVIZIO CLIENTI

17.108

(di cui servite in tempo reale
il 55% circa)

AL CENTRALINO

25.831

(di cui servite in tempo reale
oltre il 40%)

42.939



SPORTELLI CLIENTI

IN SEDE

3.459

(di cui 582 persone
allo sportello e 2.877
telefonate gestite)

NEI COMUNI

10.586

(prevalentemente di persona)

14.045



NUMERO VERDE

SEGNALAZIONE GUASTI

13.039

2023



TELEFONATE

AL SERVIZIO CLIENTI

16.834

(di cui servite in tempo reale
il 53% circa)

AL CENTRALINO

19.955

(di cui servite in tempo reale
circa il 40%)

36.789



SPORTELLI CLIENTI

IN SEDE

9.262

(di cui 1.392 persone
allo sportello e 7.870
telefonate gestite)

NEI COMUNI

8.796

(prevalentemente di persona)

18.058



NUMERO VERDE

SEGNALAZIONE GUASTI

20.568



Carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento guida di cui ACER Ferrara si avvale per regolamentare l'informazione, la comunicazione e la trasparenza amministrativa nei confronti dei clienti assegnatari di alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica. La Carta contiene i principi cardine su cui si poggia l'intera attività di ACER Ferrara, definendone i servizi offerti e gli standard di qualità che l'Azienda si impegna a rispettare.

9.11 LA MEDIAZIONE SOCIALE

Da alcuni anni il livello di conflittualità tra inquilini è significativamente aumentato, di pari passo con la disgregazione del tessuto sociale e con la fragilità e precarietà dei rapporti interpersonali. La mediazione sociale e dei conflitti nei fabbricati di ERP è uno dei servizi che i Comuni delegano ad ACER attraverso convenzioni/concessioni di gestione. Si tratta di una attività complessa e molto impegnativa, che richiede il coinvolgimento di professionalità specifiche e trasversali; tuttavia per ACER Ferrara la mediazione riveste un ruolo

fondamentale in quanto la gestione e risoluzione dei conflitti consente di migliorare la convivenza in ambito condominiale, producendo benessere nella comunità coinvolta e generando anche un risparmio indiretto di costi.

Questo approccio verso l'utenza fa ormai parte del modus operandi degli operatori dell'Azienda Casa ferrarese, ed ha contribuito alla sua evoluzione da mero gestore di patrimoni immobiliari, anche a gestore sociale, perchè oltre alla qualità del costruito, deve essere perseguita la qualità dell'abitare.

In concreto, il servizio di mediazione sociale e dei conflitti si declina in vari momenti e con diverse modalità:

- con l'**ASCOLTO** presso gli Sportelli Clienti, in sede e nei Comuni, e presso il Portierato sociale al Barco;
- con la **PRESENZA** diffusa sul territorio tramite la figura dell'ispettore condominiale, dell'Agente Accertatore e dell'addetto alle assemblee condominiali e del tutor sociale;
- con **PROGETTI** affidati a mediatori professionisti, per le situazioni più complesse;

- con la **RETE LOCALE** attivata insieme a tutte le istituzioni ed associazioni più rappresentative sul territorio: Forze dell'Ordine, Polizia municipale, Servizi socio-sanitari, Comuni, Sindacati dell'Utenza;
- con la **RETE DEI MEDIATTIVI** a livello Regionale, per condividere buone prassi e sviluppare progetti trasversali;
- con **INIZIATIVE DI SOCIALIZZAZIONE** e promozione sociale, per contrastare atteggiamenti di diffidenza, isolamento e ghettizzazione tra le persone, specie di diversa nazionalità.

Lo spazio dove maggiormente ACER mette in pratica queste attività è il **Portierato sociale al Barco**, diventato ormai da qualche anno un punto di riferimento per i residenti dell'intero quartiere, anche grazie alla capacità di interagire con associazioni già esistenti sul territorio, così da potenziare la rete dei servizi.

Il Portierato sociale collabora infatti fattivamente con il comitato "Viva Barco Viva", con cui si organizzano varie iniziative di aggregazione, tra cui la **Festa dei Vicini**, che è uno degli appuntamenti fissi da oltre un decennio, e che anche nel 2022/2023 ha riscosso grande successo e partecipazione.

I numeri delle persone che lo hanno frequentato nell'ultimo biennio sono una conferma dell'utilità di questa scelta.

2022



604

CONTATTI

(di cui 481 di persona e 123 telefonate)

2023



603

CONTATTI

(di cui 586 di persona e 17 telefonate)



La Festa dei Vicini

Dopo due anni di interruzione forzata a causa della pandemia, nel 2022 è tornata la Festa dei Vicini. L'isolamento e il distanziamento sociale imposto dal Covid hanno dimostrato quanto sia importante lo stare insieme, quanta sicurezza offre un vicino di casa disponibile e gentile nei momenti di bisogno. Grazie al lavoro dei dipendenti ACER e di numerose associazioni è stato possibile organizzare la Festa dei Vicini non solo al Quartiere Barco di Ferrara ma anche presso le Corti di Medoro; inoltre anche in provincia sono state organizzate cene di condominio e piccole feste autogestite tra vicini di casa, a cui ACER ha contribuito per l'allestimento, i gadget e simpatici premi.



9.12 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Anche nel 2023 ACER ha affidato ad ART-ER l'indagine di customer satisfaction su un campione rappresentativo dei propri utenti. La percezione di qualità da parte dell'utenza è particolarmente importante per aiutare l'Azienda a migliorare i propri servizi e orientare al meglio le attività relazionali.

Il campione è stato scelto tenendo conto della fascia di reddito, della presenza di interventi di manutenzione sull'alloggio negli ultimi 2 anni, della distribuzione geografica sul territorio ferrarese e, infine, del tipo di amministrazione dell'alloggio.

Sulla base di un questionario di 14 domande, sono stati indagati presso il campione di assegnatari diversi aspetti attinenti l'alloggio, il contesto abitativo ed i servizi resi da ACER.

% UTENTI SODDISFATTI (SUL TOTALE DELLE RISPOSTE VALIDE)

Qualità dell'alloggio	84,0%	Competenza ed affidabilità del personale	89,7%
Accessibilità dell'alloggio	86,0%	Trasparenza e chiarezza dei servizi	91,2%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	72,7%	Modalità di accesso telefonico ai servizi	87,0%
Sicurezza degli spazi comuni	75,2%	Modalità di accesso diretto ai servizi	96,1%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	77,4%	Tempestività d'intervento	88,3%
Servizio reso dall'Amministratore	70,1%	Efficacia degli interventi	88,7%
Cortesia ed educazione del personale	96,5%	Insieme delle attività di ACER	91,0%

9.13 LA SODDISFAZIONE DEI COMUNI

Nel periodo settembre-dicembre 2023 è stata effettuata anche l'indagine di soddisfazione presso i Comuni committenti, mediante la somministrazione di un questionario. La ricerca ha riguardato tutti i Comuni della Provincia, tranne un Comune che non ha risposto.

I risultati mostrano nel complesso un positivo gradimento dei servizi offerti, con qualche scarto del servizio di manutenzione del patrimonio rispetto ai servizi amministrativi.

Confermato il gradimento dei Comuni rispetto ai servizi attivati o potenziati in anni più recenti, quali gli Sportelli Casa, l'amministrazione diretta dei fabbricati, i servizi di progettazione e direzione lavori. Ciò conferma la capacità dell'Azienda di mettere a frutto l'esperienza maturata nella gestione del patrimonio ERP anche in ambiti nuovi (ad es. PNRR/PNC) i quali, oltre a costituire una fonte di introito, favoriscono la fidelizzazione dei Comuni committenti.

Valutazione dei servizi amministrativi

Valutazione minima media 7,83

Valutazione massima media 8,74

Valutazione dei servizi tecnici

Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio di gestione dell'ERP

Valutazione media 6,60

Valutazione degli ulteriori servizi forniti da ACER in forza delle convenzioni in essere

"Servizio Casa" valutazione media 8,78.

Servizio riscatto aree PEEP

valutazione media 8,40

Giudizi in continuità rispetto all'indagine del 2021.

Valutazione dei rapporti con i referenti/interlocutori ACER

La valutazione media è 9,26 per competenza tecnica e 9,40 per disponibilità e cortesia.

ACER promuove la voglia di stare insieme

Stare insieme tutto l'anno è la richiesta di alcuni inquilini ERS di via Gustavo Bianchi a Ferrara, il cui palazzo era privo di uno spazio di aggregazione. ACER è intervenuta con l'installazione di una veranda in telo cerato nel porticato comune che consente ai residenti di incontrarsi anche nei mesi invernali per chiacchierare, giocare a carte e festeggiare insieme le ricorrenze. L'Azienda ha ritenuto doveroso rispondere al bisogno degli inquilini di stare insieme, per favorire la socialità e lo spirito di comunità.





ACER per la collettività



dieci

10.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

10.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

L'attività che ACER svolge ha ricadute positive sull'intera collettività del territorio ferrarese. Attraverso le sue scelte strategiche infatti, ACER può incidere su tematiche ambientali, sociali ed economiche che riguardano tutta la cittadinanza.

10.1 SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE ED ENERGETICA

L'impegno di ACER in questo settore è molteplice: dall'impegno a ridurre l'impatto ambientale per tutta la durata del cantiere, ai progetti per la riqualificazione energetica degli edifici gestiti, sino alla promozione presso gli utenti di buone pratiche per il risparmio energetico. Senza trascurare l'adozione di criteri di sostenibilità ambientale ed energetica anche negli ambienti di lavoro e nella selezione dei fornitori.

Forestazione urbana

Dopo la sottoscrizione della convenzione finalizzata all'implementazione e alla valorizzazione del patrimonio arboreo di Ferrara, nel febbraio 2022 il Comune di Ferrara, Ferrara Tua Srl, Fielmann Srl ed ACER Ferrara hanno dato il via ufficiale alla collaborazione, con la piantumazione di 15 alberi di tiglio presso l'area verde adiacente a viale Plebiscito a Barco.

I dipendenti di ACER hanno inoltre aderito al crowdfunding Incontri Verdi, con lo scopo di sostenere CSV Terre Estensi nella campagna di sensibilizzazione ambientale e di promozione dell'importanza del verde pubblico per il benessere sociale, anche attraverso l'organizzazione di eventi in primavera proprio nei quartieri protagonisti del percorso di Forestazione Urbana. Come ringraziamento simbolico, uno dei 1000 alberi piantumati porta il nome Cesare, scelto dai dipendenti ACER che hanno contribuito.

Patto per il lavoro e il clima

ACER Ferrara figura tra gli oltre 40 firmatari (tra cui Regione, Provincia, Comune, Camera di Commercio, Università...) del Patto per il lavoro e il clima, con l'obiettivo di mettere a punto strategie condivise per uno sviluppo del territorio provinciale nella piena sostenibilità ambientale, sociale ed economica. Nel tentativo di trovare risposte alle questioni che interessano il nostro ambito locale, come la crisi demografica, l'emergenza climatica, la trasformazione digitale e la riduzione delle disuguaglianze economiche, sociali, di genere e territoriali, ACER Ferrara è impegnata in particolare su due versanti: dal punto di vista sociale, per un welfare che crei assistenza e servizi per le fasce di popolazione più deboli, anche attraverso nuove sperimentazioni; dal punto di vista tecnico e ambientale, per promuovere forme di economia circolare, per l'utilizzo di energie pulite e per percorsi di rigenerazione urbana.

Politica ambientale e gestione dei cantieri

ACER Ferrara richiede alle imprese partecipanti alle gare di appalto di ridurre l'impatto ambientale delle lavorazioni nel cantiere, quale elemento qualificante delle proposte e quale criterio di punteggio; viene inoltre richiesto alle imprese partecipanti un Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 14001.

Efficienza energetica nelle nuove costruzioni e ristrutturazioni

La sostenibilità ambientale ed energetica è perseguita da ACER Ferrara anche attraverso la promozione di interventi di riqualificazione impiantistica (in prevalenza sostituzione di generatori di calore autonomi obsoleti con nuovi generatori "a condensazione"): l'obiettivo è consolidare un risparmio energetico nell'ambito dell'edilizia residenziale pubblica, contrastare la povertà energetica dell'utenza, sempre più in difficoltà nel pagare le utenze, ridurre le emissioni di CO₂, aumentare il comfort abitativo e la sicurezza e be-



neficiare dei contributi in "Conto Termico".
Adempimento fondamentale dell'attività di progetto è la diagnosi energetica, che comprende l'analisi dell'edificio, l'individuazione degli interventi di efficientamento, la stima economica e la stima di rientro dall'investimento. Per quanto riguarda le nuove costruzioni, lo standard energetico richiesto da ACER è la classe A. Nel tempo, ACER ha consolidato diverse strategie di intervento: sui nuovi edifici (involucri esterni ad alta efficienza, impianto termico centralizzato con contabilizzazione autonoma, centrale termica per gruppi di edifici predisposta per divenire "polo tecnico" di comparto, caldaie modulari a condensazione con basse temperature di mandata e alta efficienza ad ogni regime, impianto per la ventilazione forzata con recuperatori di calore, pannelli solari termici per la produzione di acqua calda sanitaria, sciacquoni dei bagni con doppio pulsante, riduttori di flusso nei rubinetti), e per le ristrutturazioni (coibentazione degli involucri esterni, sostituzione della caldaia e inserimento di contabilizzazione autonoma dove è presente il riscaldamento centralizzato, centralizzazione dell'impianto con contabilizzazione separata dove sono presenti caldaie autonome).

Bike to work

Come già precisato a pag. 15 (Obiettivo ONU n. 11), ACER aderisce al progetto "Bike to work" promosso dal Comune di Ferrara al fine di incentivare una mobilità più sostenibile. L'iniziativa prevede la destinazione di un contributo di 0,20€/km nella misura massima di 50€ mensili ai lavoratori

che si impegnano ad utilizzare la bicicletta, tradizionale o con pedalata assistita, negli spostamenti casa-lavoro.

5 dipendenti ACER hanno scelto di aderire a "Bike to work", dal 15/10/2021 al 15/10/2023 - data dell'ultimo rimborso - ed hanno effettuato 9.895 KM, ricevendo un contributo totale di € 1.979,00. L'iniziativa non è stata, al momento, prorogata per il periodo successivo.

Buone prassi in ufficio

La sensibilità di ACER Ferrara sul tema della sostenibilità ambientale ed energetica trova riscontro quotidianamente anche negli uffici della sede: oltre all'impianto fotovoltaico installato sul tetto della sede e all'installazione di lampade a led nei corridoi e nei vani scala, è ormai una prassi consolidata negli uffici la raccolta differenziata, l'utilizzo di un erogatore di acqua depurata onde evitare di produrre grosse quantità di plastica usa e getta, così come l'utilizzo in via prioritaria delle auto a metano o addirittura, quando possibile, delle biciclette aziendali.



PRODUZIONE DI ENERGIA DA PANNELLI FOTOVOLTAICI



2022

SEDE ACER

19,29 mWh

5.651,97 kg CO2 risparmiata

2023

20,34 mWh

5.959,62 kg CO2 risparmiata



2022

FABBRICATO ERS
DI VIA G. BIANCHI A FERRARA

37,81 mWh

11.078,33 kg CO2 risparmiata

2023

38,66 mWh

11.327,38 kg CO2 risparmiata

Certificate of Environmental Saving

ACER ha ottenuto nel gennaio 2023 l'attestato ecologico che ne testimonia l'impegno a sostegno dell'ambiente. Scegliendo i prodotti Lucart in Fiberpack® (cellulosa riciclata dai cartoni per bevande) ACER ha contribuito al recupero di 15.455 cartoni per bevande da 1 litro, salvare 6 alberi di media dimensione, evitare l'emissione in atmosfera di 404.3kg di CO2E.



Selezione di fornitori aziendali

ACER Ferrara richiede determinati requisiti nei vari capitolati di economato, dal servizio di pulizia della sede (prodotti ecocompatibili conformi alle linee guida del "Green Public Procurement"), alla carta riciclata per pubblicazioni e stampe.

10.2 SOSTENIBILITÀ SOCIALE ED ECONOMICA

Nel biennio 2022/23 ACER è tornata con maggiore slancio ad impegnarsi nell'organizzazione e nella partecipazione ad attività di socializzazione. Infatti anche l'agire quotidiano, se fortemente connotato da una dimensione sociale, può contribuire a realizzare una maggiore equità sociale, a contenere fenomeni di emarginazione e solitudine, nonché a contrastare le varie forme di fragilità che caratterizzano la società contemporanea.

L'attenzione al disagio sociale

Una cura particolare viene riservata all'utenza che presenta situazioni di disagio sociale. Occuparsi con professionalità e sensibilità di queste situazioni, in stretta collaborazione con i Comuni e i servizi socio-sanitari, significa contenere i conflitti di vicinato, evitare fenomeni di emarginazione, favorire percorsi di inserimento sociale o progetti di recupero delle persone, e non da ultimo, preservare lo stato manutentivo degli alloggi pubblici. In questa direzione si pone il Protocollo d'Intesa con il Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze Patologiche di Ferrara, che ha permesso di attivare, in alloggi non ERP, alcuni progetti pilota di coabitazione a favore di persone in carico al Servizio stesso. Si è trattato di una esperienza di successo che pertanto è tuttora in corso. Più complessa, ma altrettanto meritevole di attenzione, è la Convenzione sottoscritta da qualche tempo e rinnovata, con alcune Associazioni o Cooperative sociali che si occupano di salvare giovani donne dalla strada o di prima accoglienza di immigrati. Per affrontare queste particolari esigenze abitative non è sufficiente, pur essendo necessario, mettere in campo l'esperienza e la competenza propria di un ente gestore strutturato come ACER Ferrara; serve anche quel "valore aggiunto" rappresentato dalla sensibilità aziendale verso la dimensione sociale in cui si opera.

Progetto di sperimentazione di domotica per anziani

ACER Ferrara, in collaborazione con Lepida ed il Comune di Ferrara ha avviato nel luglio 2022 un progetto sperimentale di domotica a favore degli anziani che vivono soli in alloggi di edilizia popolare. Il progetto prevede l'installazione all'interno delle abitazioni di piccoli sensori (IoT- Internet of Things) in grado di rilevare numerose variabili quali il movimento umano, la temperatura degli ambienti, la luminosità, l'apertura del frigo e della porta di casa, ricavando da questi dati informazioni sul benessere complessivo della persona. La fase di sperimentazione ha visto coinvolti alcuni residenti over 75 di Ferrara (fabbricati di Corso Isonzo 40 e Via Putinati 165) per proseguire poi nel Comune di Cento.

Questo progetto si pone l'obiettivo di realizzare un modello di abitazione a misura di anziano solo, capace di coniugare il confort della "propria casa", con la sicurezza di una pronta assistenza e una rete di contatti per sentirsi meno soli.

Concorsi dedicati agli utenti

Anche nel biennio 2022-23 ACER ha promosso l'iniziativa "Nel bello si vive meglio". Il concorso ha premiato con un contributo economico di 500€ i tre fabbricati che hanno presentato le migliori proposte di piccola manutenzione o di miglioramento delle parti comuni dei fabbricati (es. acquisto di panchine, portabiciclette, fioriere, tinteggiatura del vano scala, ecc). Per l'anno 2023 la partecipazione è stata aperta anche ai fabbricati di edilizia residenziale sociale (ERS).



Colletta alimentare

I dipendenti di ACER hanno aderito alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare raccogliendo rispettivamente 154 kg di prodotti nell'edizione 2022 e 130 kg nel 2023; tutti devoluti in beneficenza dal Banco Alimentare per persone in condizioni di bisogno.

Gherardi il Villaggio del Cinema

ACER ha aderito al progetto "Ferrara La città del cinema" attraverso un Protocollo di intesa con il Comune di Jolanda di Savoia, Bonifiche Ferraresi e Confcooperative, per ripopolare e rigenerare il borgo di Gherardi attraverso la creatività delle nuove generazioni. Il progetto intende trasformare la località di Gherardi in un vero e proprio villaggio del cinema dotato di uno studentato per gli allievi della Scuola d'Arte Cinematografica Florestano Vancini, una "palestra per l'attore" che gli allievi possano utilizzare per le prove nel fine settimana, una sala con postazioni di montaggio, aule per la formazioni ed un ristorante. ACER Ferrara ha contribuito concretamente alla

realizzazione di uno studentato a Gherardi, ristrutturando i due alloggi destinati dal Comune a tale progetto e fornendo il mobilio. Tali arredi sono stati recuperati da immobili ERP rilasciati ancora ingombri da utenti deceduti senza eredi, attuando un piccolo esempio di economia circolare.

La gestione dei Fondi per il sostegno alle abitazioni in locazione, la morosità incolpevole e la rinegoziazione dei canoni

Anche il biennio 2022-2023 ha visto ACER impegnata nella gestione di fondi pubblici, su delega dei Comuni e dei Distretti socio-sanitari beneficiari. In particolare l'Azienda si è occupata delle attività gestionali, amministrative e contabili per l'assegnazione dei contributi per il sostegno alle abitazioni in locazione (c.d. "Fondo affitto"), per la morosità incolpevole e per la rinegoziazione dei canoni.



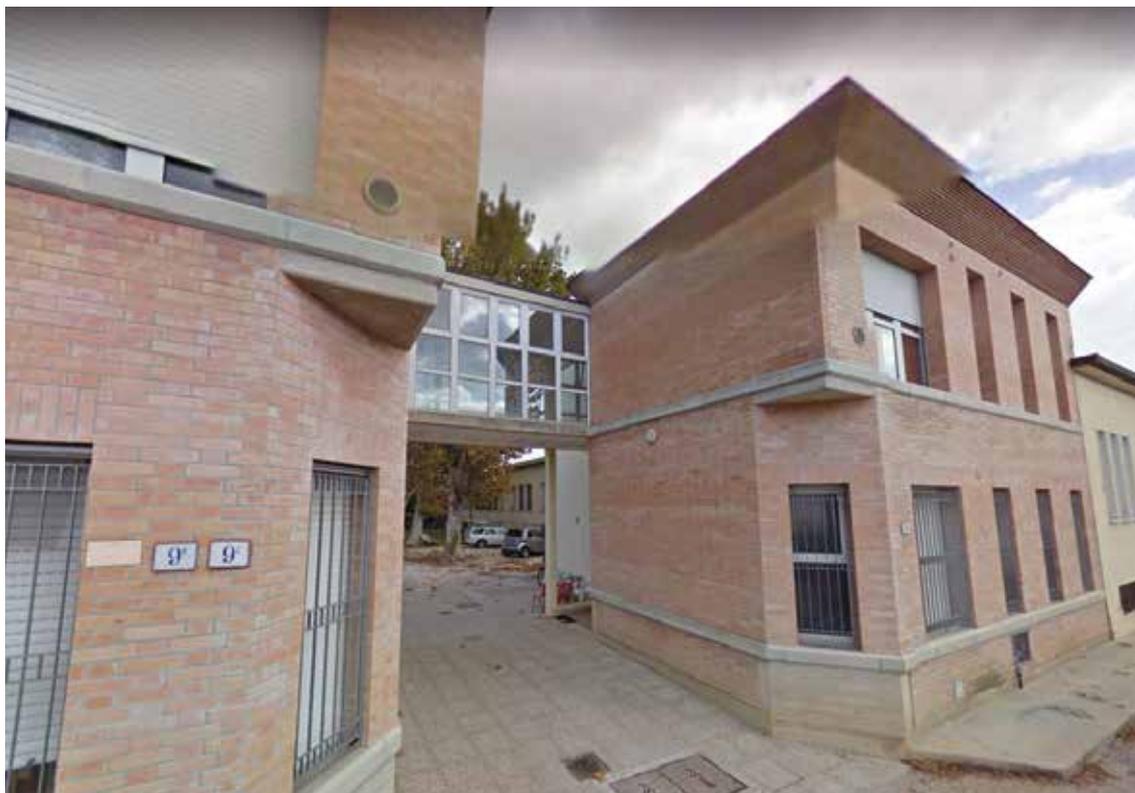
La complessità dell'attività è confermata dai dati della tabella seguente (richieste liquidate):

Valori espressi in Euro

Fondo Anno 2022	n.	Importo
Contributi per il sostegno alle abitazioni in locazione ex artt. 38 e 39 L.R. n. 24/2001	3249	3.668.816,41
Contributi per morosità incolpevole	22	49.199,45
Contributi per rinegoziazione dei canoni	2	3.372,00
Totale		3.721.387,86

Nel 2023, è invece venuta a mancare la parte di contributi per il cosiddetto fondo sociale:

Fondo Anno 2023	n.	Importo
Contributi per il sostegno alle abitazioni in locazione ex artt. 38 e 39 L.R. n. 24/2001	0	0
Contributi per morosità incolpevole	3	€ 11.153,92
Contributi per rinegoziazione dei canoni	4	€ 7.102,50
Totale		€ 18.256,42





Il contributo alla comunità attraverso la fiscalità

ACER contribuisce a creare valore nell'interesse della collettività anche attraverso un'importante fiscalità, i cui valori si riportano nella tabella seguente:

Valori espressi in Euro

Imposta	Anno 2022	Anno 2023
Imposte indirette (registro, bollo, IVA indetraibile, IMU, TARI, ecc.)	1.206.423,00	1.225.452,00
Imposte dirette (IRES, IRAP)	217.097,00	271.770,00
Totale	1.423.520,00	1.497.222,00

ACER per i dipendenti



undici

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

11.3 INIZIATIVE AZIENDALI

11.4 BENESSERE AZIENDALE

Il personale di ACER rappresenta la principale risorsa per l'Azienda. La sua valorizzazione, formazione e incentivazione rappresenta un impegno costante per qualificare l'intero sistema di attività, relazioni e reputazione che ACER sostiene.

11.1 LA COMPOSIZIONE DEL PERSONALE

ACER conta, al 31/12/2023, un totale di 68 dipendenti con contratto a tempo pieno.

Rispetto alla tipologia di contratto di lavoro, 65 dipendenti hanno in corso un contratto di lavoro a tempo indeterminato, 3 un contratto di lavoro a

tempo determinato.

Nel corso del biennio 2022/2023 sono cessati 5 dipendenti con contratto di lavoro a tempo indeterminato e 4 a tempo determinato, 8 dipendenti con contratto a tempo determinato sono stati stabilizzati con contratto di lavoro a tempo indeterminato, mentre 6 nuovi dipendenti sono stati assunti a tempo determinato.

Distribuzione dei dipendenti per tipo di inquadramento all'interno della tipologia contrattuale

Qualifica	Numero dipendenti	Uomini (U)	Donne (D)
Qualifica dirigenziale	4	3	1
Quadri	1	0	1
Area A	22	8	14
Area B	40	19	21
Area C	1	1	0
di cui part-time	0	0	0
Totali	68	31	37

Distribuzione dei dipendenti per età e sesso

Anni	Numero dipendenti																				totale	
	20-24		25-29		30-34		35-39		40-44		45-49		50-54		55-59		60-64		65-69			
Genere	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D		
Qualifica dirigenziale															2	1	1			3	1	
Qualifica non dirigenziale	1	1	1	1	3	2	4	3	6	6	6	8	3	7	1	5	2	3	1	0	28	36
Totale	1	1	1	1	3	2	4	3	6	6	6	8	3	7	3	6	3	3	1	0	31	37

In leggera diminuzione la percentuale di dipendenti under 40 (23,5%), un dato che, tuttavia, tende a stabilizzarsi negli ultimi anni, evidenziando come il ricambio generazionale dei dipendenti sia frutto di una volontà dell'Azienda di inserire in modo strutturale le risorse.

Distribuzione dei dipendenti per titolo di studio

	Numero dipendenti							
	Scuola dell'obbligo		Diploma		Laurea		Totale	
Genere	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale	0	0	0	0	3	1	3	1
Qualifica non dirigenziale	0	0	12	13	16	23	28	36
Totale	0		25		43		68	

Il 63% dei dipendenti possiede una laurea, un dato in crescita rispetto al 59% del 2021.

Distribuzione dei dipendenti per anzianità di servizio

Anni	Numero dipendenti																			
	0 - 5		6 - 10		11 - 15		16 - 20		21 - 25		26 - 30		31-35		36 - 40		41 - 45		Totale	
Genere	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Qualifica dirigenziale					1				1	0	1	1							3	1
Qualifica non dirigenziale	10	11	10	8	0	3	1	1	4	6	2	4	0	1	1	2	0	0	28	36
Totale	10	11	10	8	1	3	1	1	5	6	3	5	0	1	1	2	0	0	31	37

Il 57% dei dipendenti ha un'anzianità di servizio inferiore a 10 anni. Il dato conferma ancora che vi è stato un notevole ricambio generazionale a partire dal 2016.

Distribuzione dei dipendenti per tipologie contrattuali

	Numero dipendenti											
	Tempo indeterminato				Tempo determinato				Part time		Totale	
Genere	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D	U	D
Personale dirigente - CCNL dei dirigenti delle imprese dei servizi di pubblica utilità	3		1								3	1
Personale non dirigente - CCNL Federcasa	25		36		3	0	0	0			28	36
Totale	65				3				0		68	

Distribuzione dei dipendenti in servizio per unità organizzative

Qualifica	Numero dipendenti in servizio		Totale
Genere	U	D	
Direttore	1		1
Area legale	1	1	2
Ufficio sistemi informatici	1	3	4
Servizio finanziario	7	14	21
Servizio clienti/legale	6	16	22
Direzione tecnica	15	3	18
Totale	31	37	68

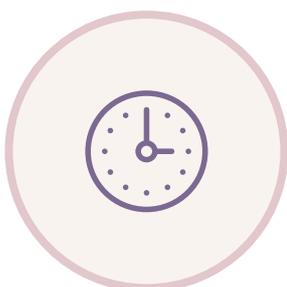
Formazione - Corsi di formazione e aggiornamento

2022



NUMERO
PARTECIPANTI

151



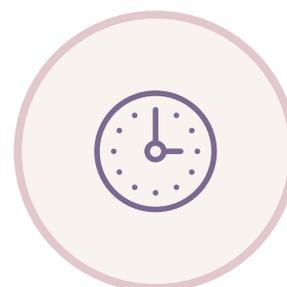
N. ORE DI
FORMAZIONE

113



COSTO
EURO

19.343



ORE TOTALI
FORMAZIONE

1.165,50

2023



NUMERO
PARTECIPANTI

96



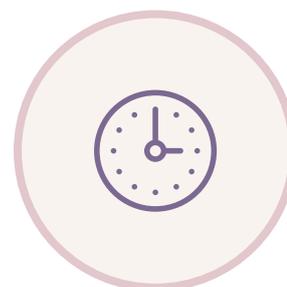
N. ORE DI
FORMAZIONE

169,50



COSTO
EURO

11.898



ORE TOTALI
FORMAZIONE

531,50

11.2 LE ASSENZE DAL LAVORO DIPENDENTE

Confrontando il biennio 2022/2023 con gli anni precedenti, si conferma il trend in crescita delle ore lavorate fino al 2022 (119.288:48:00 nel 2020, 123.496:40:00 nel 2021) mentre nel 2023 se ne

ravvisa un leggero calo compatibile con il minor numero dei dipendenti (70 nel 2022, 68 nel 2023). Il tasso di assenza si riduce dell'1,7% dal 2022 al 2023.

Indicatori	2022 Complessivo in ore	2023 Complessivo in ore
Ferie	13.730:83:00	14.140:27:00
Malattia	4.607:58:00	3.883:20:00
Altro	6.033:72:00	3.826:50:00
Totale	24.372:13:00	21.849:97:00
Giorni Lavorativi	17.606	17.320
Ore Lavorative	126.763:20:00	124.700:40:00
Tasso Assenza	19,2%	17,5%
Di cui Ferie	10,83%	11,34%
Di cui Malattia	3,63%	3,11%
Altro	4,76%	3,07%
Tasso Presenza	80,8%	82,5%

11.3 INIZIATIVE AZIENDALI

ACER organizza per i dipendenti momenti di incontro, formazione e svago, con l'obiettivo di rafforzare i rapporti umani oltre le relazioni professionali, nell'interesse di un buon clima aziendale. Va menzionato, in particolare, il percorso formativo per l'innovazione e l'integrazione dei servizi, con la collaborazione di un consulente esterno, attraverso il quale si è lavorato sul "fare squadra", per raggiungere al meglio gli obiettivi e le sfide aziendali.

A questo primo corso ne è seguito un secondo, finanziato Fondirigenti, che ha consentito in particolare al gruppo dei dirigenti e quadri di acquisire maggiori competenze manageriali, per fronteggiare il cambiamento imposto dalla nuova "frontiera del bisogno".

11.4 BENESSERE AZIENDALE

L'Amministrazione di ACER è particolarmente attenta e sensibile a garantire un ambiente lavorativo sicuro e salubre, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione e protezione di cui al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.

Fermo restando il normale orario di lavoro fissato in 36 ore settimanali, ai dipendenti è consentito anticipare e posticipare l'orario di inizio e termine della prestazione lavorativa giornaliera, secondo alcune fasce orarie di flessibilità, che consentono una gestione più elastica del tempo lavoro, a seconda delle proprie esigenze.

Inoltre, ai lavoratori con figli in età scolare (fino al 14° anno di età) sono consentite ulteriori agevolazioni nello svolgimento dell'orario di lavoro. In particolare, le fasce orarie di flessibilità si allungano e vi è la possibilità di effettuare solo un rientro pomeridiano a fronte di un orario giornaliero che lo recuperi.



Indagine sullo stress lavorativo

A fine 2022 è stato sottoposto il questionario sullo stress lavoro-correlato a circa una ventina di dipendenti, in occasione di un corso sulla sicurezza negli ambienti di lavoro. Il questionario mira a verificare eventuali rischi legati allo stress presenti in azienda, per suggerire l'adozione di azioni correttive. L'indagine ha prodotto un risultato più che soddisfacente, non sono emerse anomalie o problemi legati al proprio posto di lavoro; pertanto, l'azienda si colloca in "fascia verde".

Nel 2022 circa il 27% del personale ha fruito, per periodi differenziati, dello smart working. Nel 2023, al termine del periodo emergenziale, lo smart working non è stato riattivato.

In data 03/07/2023 è stato siglato un accordo tra Federcasa e le OO.SS. in rappresentanza dei lavoratori per la regolamentazione del Lavoro a Distanza e del Lavoro Agile ai sensi del D.Lgs. 81/2017.

L'amministrazione valuterà le condizioni per dare attuazione a tale accordo in ragione delle richieste che perverranno, compatibilmente con l'esercizio delle funzioni aziendali.



SMARTWORKING



Progetti in corso



dodici

- 12.1 INTERVENTI SULL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA
PREVISTI DAL PNRR – PNC IN PROVINCIA DI FERRARA
- 12.2 PROGETTI TECNICI IN CORSO NEL BIENNIO 2020/2021
- 12.3 PROGETTI DI PROMOZIONE DEL RUOLO E DELL'ATTIVITÀ
DI ACER FERRARA

12.1 INTERVENTI SULL'EDILIZIA RESIDENZIALE PUBBLICA PREVISTI DAL PNRR – PNC IN PROVINCIA DI FERRARA

ACER ed i comuni della Provincia di Ferrara, riuniti nel Tavolo Territoriale di Concertazione delle Politiche Abitative del 10/12/2021, hanno deciso di candidare 25 progetti al programma "Sicuro, Verde e Sociale: riqualificazione dell'edilizia residenziale pubblica" afferente ai fondi PNRR. Di questi ben 18 sono risultati destinatari di finanziamento, per un importo complessivo di circa 33.000.000,00 €. Altri 2 interventi (Bondeno e

Mesola), per un valore di ulteriori 2.800.000,00 €, si sono invece posizionati ai primi posti degli interventi di riserva, finanziabili in caso di scorrimento della graduatoria.

Trattasi di un risultato di grande rilievo, che conferma la capacità di ACER di sfruttare al meglio le opportunità di finanziamento in ambito ERP, e la competenza della struttura aziendale, nel suo complesso.

Valori espressi in Euro

Indirizzo	Comune	N. alloggi	Importo finanziamento
Via Bologna 790	Ferrara	23	2.541.660,91
Via Verga 62, 72	Ferrara	24	2.734.702,07
Via Tisi 4 Via Ghini 7	Argenta	50	3.574.238,00
Via Quercia 20, 22, 24	Cento	14	2.199.232,73
Via Sacco e Vanzetti da 4 a 14	Codigoro	23	2.071.044,93
Via Tine 1, 2, 3	Comacchio	12	2.246.841,00
Via Risorgimento 7, 9	Comacchio	12	1.696.998,93
Via Fani 8, 10, 12	Copparo	18	1.600.035,40
Via Belvedere 1 Le contane	Jolanda di Savoia	4	795.420,37
Via Morandi 1, 3, 5	Lagosanto	21	1.608.360,01
Via Lorenzini 1	Ostellato	12	1.207.409,58
Via Nenni 41	Poggio Renatico	11	1.013.933,65
Via Roma 39, ex scuole	Portomaggiore	8	2.685.925,55
Via Cento, ex scuole	Vigarano Main.	8	2.610.943,33
Via San Leo 10	Voghiera	4	760.579,50
Via Barchessa 1	Goro	6	744.350,28
Via V.Emanuele 20/A, 20/B (Ex scuole)	Fiscaglia	8	2.591.615,48
Via Verga 2	Terre del Reno	8	1.015.383,55

N.B. Gli importi riportati nella tabella sono comprensivi dell'adeguamento al prezzario regionale di giugno 2023

Il programma è finalizzato ad intervenire sul patrimonio di edilizia residenziale pubblica per migliorarne l'efficienza energetica, la resilienza e la sicurezza sismica, nonché la condizione sociale nei tessuti residenziali pubblici. Interesserà 266 alloggi su tutto il territorio provinciale, rappresentando un ulteriore piccolo passo rivolto alla riqualificazione del patrimonio immobiliare dei Comuni.

I lavori si concentreranno principalmente sugli esterni dei fabbricati, con l'obiettivo di ridurre per quanto possibile il disagio per le famiglie residenti, che, di contro, potranno beneficiare della riqualificazione grazie ad una abitazione più sicura e meno dispendiosa dal punto di vista dei consumi energetici. Le famiglie sono state interessate sin dalle prime fasi dello sviluppo del

programma tramite un piano di comunicazione (lettere, comunicati, riunioni, etc) che mettesse in evidenza sia i benefici ma anche i disagi derivanti dalla realizzazione dei lavori.

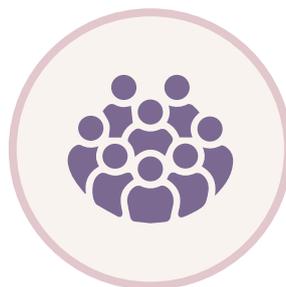
Gli operatori economici che realizzeranno i lavori sono stati individuati tramite bandi di gara su piattaforma IntercentER. Si tratta di un elemento di novità da evidenziare in quanto è stata la prima occasione per l'Agenzia Regionale, specializzata nelle gare di servizi e forniture, di approcciare e gestire appalti per l'esecuzione di cantieri di edilizia.

I progetti esecutivi presentati dalle ditte selezionate, sono stati verificati da parte di enti certificati terzi. Le attività proprie del cantiere dovranno concludersi entro il primo trimestre del 2026, con il collaudo delle opere.

Ricaduta economica e sociale del programma sul nostro territorio



250mila
ORE DI LAVORO



80/100
ADDETTI EDILIZIA



50
TECNICI SPECIALIZZATI



33 milioni
DI EURO

Considerati la complessità della sfida ed il tempo relativamente breve per la sua realizzazione è nota ad ACER la possibilità che insorgano problematiche che potrebbero richiedere una rivalutazione dei progetti stessi, con conseguenti deviazioni e ritardi rispetto alla conclusione.

12.2 PROGETTI TECNICI IN CORSO NEL BIENNIO 2022/2023

Nel biennio 2022-2023 erano in corso i seguenti interventi:

**1. 2022-2023: COMUNI VARI, LINEA B
(55 alloggi per l'annualità 2018, 12 alloggi per l'annualità 2019, 11 alloggi per l'annualità 2020 e 2 alloggi per l'annualità 2021)**

Si tratta di un programma di recupero di alloggi ERP della Regione Emilia-Romagna. ACER Ferrara è intervenuta su 80 appartamenti nei vari Comuni della Provincia. Le lavorazioni previste consistono nell'adeguamento e aggiornamento dei sistemi impiantistici esistenti, nel rifacimento dei servizi igienici e, a seconda dei casi, nel rifacimento di finiture e infissi.

**2. 2022-2023: FERRARA, Via Tassoni -
Via Gandini, Nuova Sede Polizia Municipale**

Nel corso del 2023 è stata ultimata la realizzazione della nuova sede della Polizia Municipale in via Beethoven a Ferrara, che ha completato la mixité funzionale al comparto delle Corti di Medoro, tra servizi, attività commerciali e presidio.



Il 13 febbraio 2023 si è tenuta l'inaugurazione della nuova sede della Polizia Locale Terre Estensi. L'intervento di completa riqualificazione di un comparto dell'ex Palaspecchi, iniziato a settembre 2018 e concluso a gennaio 2023, ha avuto un costo complessivo di quasi 5 milioni di euro. ACER Ferrara, oltre ad aver realizzato il progetto approvato dal Comune, si è occupata dell'appalto di affidamento dei lavori e di seguire questi ultimi fino all'ultimazione.

L'edificio si compone di quattro piani fuori terra e di un piano interrato, per un totale di 3100 metri quadrati di superficie.

L'intervento edilizio è consistito nella demolizione completa di tutte le finiture, partizioni interne, involucro ed impianti, lasciando solamente la struttura esistente, che è stata adeguata sismicamente. La copertura, rifatta e isolata termicamente, è completamente occupata dall'impianto fotovoltaico che eroga più della metà del fabbisogno elettrico dell'edificio.

**3. 2022: COMACCHIO, Via Spina 2-4-6-8
(16 alloggi) - ULTIMATO NEL 2022**

Il progetto di riqualificazione del comparto di via Spina a Comacchio nasce nel 2018 con la partecipazione del Comune di Comacchio in collaborazione con ACER Ferrara al bando regionale sulla rigenerazione urbana.

Uno degli interventi previsti ha riguardato la realizzazione di un isolamento a cappotto che consente contemporaneamente una riqualificazione estetica degli esterni e igienica degli interni. Un altro intervento ha visto l'integrale sostituzione delle recinzioni esterne e dei balconi, al fine di riqualificare non solo gli edifici in sé, ma anche la componente urbanistica degli stessi, ossia il loro rapporto con la città.



12.3 PROGETTI DI PROMOZIONE DEL RUOLO E DELL'ATTIVITÀ DI ACER FERRARA

ACER Ferrara è un attore vivace nel panorama dell'edilizia residenziale pubblica, sia a livello locale che nazionale, per questo promuove e partecipa non di rado ad eventi, convegni ed iniziative sui temi di proprio interesse. Di seguito alcune di queste occasioni in cui, nel biennio 2022-2023, è stato promosso il ruolo e l'attività dell'Azienda Casa ferrarese.

Conferenza stampa di presentazione della ricerca "Per una città attiva e amica degli anziani"

1 aprile 2022 Ferrara

Alla presenza dell'Assessore del Comune di Ferrara Cristina Coletti, del Vicesindaco di Codigoro Francesco Fabbri, del Direttore Diego Carrara e del Presidente Daniele Palombo di ACER, la ricercatrice Elena Dorato e il prof. Romeo Farinella hanno illustrato i risultati della ricerca (pubblicati sul sito www.acerferrara.it) commissionata da ACER al Laboratorio CITER - Dipartimento di Architettura dell'Università degli Studi di Ferrara / CFR Consorzio Futuro in Ricerca.

La ricerca si è posta come obiettivo principale quello di investigare abitudini e bisogni di un campione di popolazione anziana residente in alloggi di ERP, in relazione alle condizioni del proprio alloggio e all'uso e alle caratteristiche dello spazio pubblico urbano fruito nella quotidianità, a partire dal caso-pilota regionale del quartiere Barco a Ferrara. Lavorando insieme a un gruppo di persone over65, si sono applicate le tecniche base della progettazione partecipata, insieme a una fase preliminare di ascolto e interazione

costruttiva, che ha permesso di meglio definire abitudini, bisogni e priorità del campione e quindi valutare sostenibilità e adeguatezza degli spazi pubblici urbani di prossimità relativamente alle esigenze dei più anziani: la salute, le possibilità di praticare regolare attività motoria, la sicurezza, l'accessibilità. La ricerca ha adottato una formula di percorso partecipato in tre fasi, che ha visto la somministrazione di un questionario qualitativo semi-strutturato, lo svolgimento di focus group e una seduta di meta-progettazione partecipata.

Convegno "Le periferie urbane. Dagli interventi straordinari alle politiche ordinarie"

26 aprile 2022 Roma

ACER ha partecipato al Convegno con un intervento incentrato sul tema "Le case popolari alla sfida del 110%", presentando il progetto di riqualificazione del quartiere Krasnodar di Ferrara: analisi del contesto e definizione degli interventi di riqualificazione e delle micro-opere di qualificazione sociale, ambientale e urbana.

Evento RIGENERA Festival dell'Architettura: "Dal Palazzo degli Specchi alle Corti di Medoro - Un riscatto sociale lungo 30 anni"

29 settembre 2022

Evento organizzato dall'Ordine degli Architetti P.P.C. di Ferrara in collaborazione con ACER Fer-



rara per raccontare il progetto e il processo di rigenerazione urbana dell'ex Palazzo degli Specchi, oggi Corti di Medoro. Un momento di confronto e dibattito non solo su quanto fatto fino ad ora ma anche sulle prospettive future di questo brano di città.

Seminario online "Il bisogno di casa sta cambiando? La domanda abitativa di ieri, oggi e domani"

28 marzo 2023

Evento organizzato dalla Regione Emilia-Romagna, per approfondire e discutere il tema del fabbisogno abitativo da parte delle famiglie a basso reddito e per analizzare la dimensione e le caratteristiche della domanda di ERP attuale e potenziale, al fine di anticipare possibili scenari futuri e impostare adeguate politiche di contrasto alla fragilità. Il Direttore Diego Carrara ha portato l'esperienza di ACER rappresentando il contesto in cui opera l'Azienda Casa ferrarese.

Workshop "Pubblica amministrazione: come innovare?" - Salone internazionale della ricerca e delle competenze per l'innovazione

9-8 giugno 2023 Bologna

Presentazione da parte del Direttore Diego Carrara, presso il Corner ER2Digit (European Digital Innovation Hub, nato per offrire soluzioni digitali innovative a Pubblica Amministrazione e imprese della Regione Emilia-Romagna), della sperimentazione di un progetto di monitoraggio e inclusione sociale digitale, a favore di anziani soli in alloggi ERP.

Convegno "Anziani e diritto all'abitare a Ferrara. Bisogni, diritti e prospettive tra locale e universale"

11 settembre 2023 Ferrara

Intervento di ACER in occasione dell'evento conclusivo del progetto "ADA - Anziani e diritto all'abitare", organizzato e coordinato da UNIFE. Lo



studio ha esaminato le condizioni abitative alternative rispetto alle RSA, con l'obiettivo di valorizzare il legame tra le persone anziane e lo spazio urbano, per promuovere il diritto a vivere in un contesto de-istituzionalizzato.

Incontro "Una casa per tutti" Festival Internazionale 2023

29 settembre 2023 Ferrara

I professori UNIFE Alfredo Alietti e Romeo Fari-nella e il Direttore di ACER Diego Carrara hanno discusso della crisi della democrazia, legata alla crisi delle città, per fornire spunti e riflessioni sulle possibili modalità di tutela dei cittadini più vulnerabili e di salvaguardia delle periferie delle città.

ACER è stata anche per l'edizione 2023 sponsor del Festival.

Ricerca "Morosità tra fragilità dell'inquinato, normative e azione di ACER. Analisi, prospettive e politiche"

Nel 2023 è stata commissionata al Dipartimento Studi Umanistici UNIFE, all'interno di una ricerca più ampia, la disamina del rapporto tra morosità e vulnerabilità socio-economica degli inquilini di alloggi sociali nel nostro territorio. Tale ricerca, svolta con un approccio sociologico, può offrire strumenti e suggerimenti per migliorare la gestione del welfare e contrarre il fenomeno della morosità.

Tali obiettivi sono diventati particolarmente significativi ed urgenti dopo l'emergenza sanitaria, che ha colpito drammaticamente la parte più fragile della popolazione, parte della quale già vive in alloggi di ERP.

Sulla base delle risultanze della ricerca, ACER si propone di affinare nuovi metodi di relazione e gestione nei confronti di questa parte della propria utenza, nonché legittimare una serie di proposte concrete di politica abitativa nel territorio ferrarese.



Conclusioni

La precedente edizione del Bilancio di sostenibilità di ACER Ferrara ha coinciso con le celebrazioni del suo centenario; questa nuova edizione celebra i primi 10 anni di rendicontazione della sostenibilità economica-sociale ed ambientale dell'attività di questa azienda, così ricca di storia da essere, con le sue case ed i suoi quartieri di edilizia popolare, un'importante protagonista e testimone del territorio ferrarese.

Al tempo stesso, ACER è un'azienda ancora molto vivace ed energica, intenzionata a cogliere, senza risparmiarsi, le sfide del futuro, da quelle in corso del PNRR, a quelle della transizione digitale, climatica, sino alle sfide per l'inclusione e la coesione sociale.

Tutto ciò, in un contesto di grande incertezza a livello globale, di scarse risorse economiche per il settore dell'edilizia residenziale pubblica e di significative trasformazioni del tessuto sociale che hanno forti riflessi anche sul bisogno di casa, come emerso durante il seminario organizzato dalla Regione Emilia-Romagna in data 28/03/2023 dal titolo "Il bisogno di casa sta cambiando? La domanda abitativa di ieri, oggi e domani".

ACER Ferrara, attraverso il suo Direttore, è intervenuta rappresentando il contesto in cui opera l'Azienda Casa ferrarese, confermando che effettivamente il bisogno di casa sta evolvendo rapidamente anche nella nostra provincia.

I fattori che suggeriscono tale cambiamento sono: la crescente richiesta di case a canoni sostenibili da parte degli studenti universitari,

l'aumento del numero delle domande di alloggio ERP e in parallelo, delle domande di accesso al contributo del fondo affitto, oltre all'aumento delle situazioni di emergenza abitativa con una richiesta di risposta urgente.

Purtroppo però, gli alloggi disponibili per le nuove assegnazioni sono a malapena sufficienti a rispondere ai bisogni di anziani e famiglie, lasciando spesso esclusi giovani coppie e single.

Serve quindi una maggiore e più celere offerta abitativa di alloggi pubblici, e per farlo, occorre recuperare con risorse adeguate tutti gli immobili di edilizia pubblica vuoti.

Andrebbero inoltre esplorate le opportunità offerte dal cohousing, almeno in certe situazioni, e andrebbe realizzata una maggiore disponibilità di patrimonio ERS pubblico a canone calmierato, così da offrire risposta anche alla cosiddetta "fascia grigia", sempre più ampia.

Da ultimo, ma non per importanza, va evidenziato che i nuovi assegnatari sono per la maggioranza utenti collocati in fascia canone di protezione, con redditi molto bassi o assenti. Anche questo fenomeno socio-economico mina in modo preoccupante la sostenibilità economica del sistema ERP, a fronte di un patrimonio abitativo sempre più vetusto.

Confidiamo pertanto che l'eventuale riforma della Legge Regionale 24/2001 e più in generale l'auspicato Piano casa nazionale tengano in debito conto questi cambiamenti, e la necessità di una componente strutturale di spesa pubblica per finanziare l'accesso alla casa.



Sede legale e amministrativa
Corso Vittorio Veneto, 7
44121 Ferrara

Il Bilancio di sostenibilità è stato realizzato da ACER FERRARA

Coordinamento
Angela Molossi

Redazione
Diego Carrara
Michele Brandolini
Marco Cenacchi
Federica Navarra
Dario Bontempelli
Samia Manzotti

Editing
Poleis soc. coop. – Ferrara

Progetto grafico
Enrica Bergonzini Grafica con passione - Mantova

Foto
Marco Caselli Nirmal
ACER Ferrara

Stampa
Tipografia Bertani & C. Srl Cavriago (RE)