



AZIENDA  
CASA  
EMILIA  
ROMAGNA  
FERRARA



# FABBRICATI IN GESTIONE DIRETTA

---

## FAQ – Domande frequenti



## Introduzione

Questa brochure è ideata per fornire risposte veloci alle domande più frequenti che vengono avanzate dagli assegnatari di alloggio ERP nei fabbricati in cui ACER Ferrara è il gestore dei servizi e degli spazi comuni (in pratica, opera come amministratore).

Una rapida lettura ti consentirà di acquisire informazioni utili in piena autonomia.



#### ❖ COSA SI INTENDE PER FABBRICATI IN GESTIONE DIRETTA?

Si tratta di fabbricati, interamente in locazione, in cui ACER Ferrara è il gestore dei servizi e degli spazi comuni. ACER viene nominato amministratore quando gli assegnatari non riescono a costituire l'Autogestione oppure qualora non sia più possibile la prosecuzione della stessa.



#### ❖ MA IN CONCRETO, CHI È L'AMMINISTRATORE?

L'amministratore nei fabbricati in gestione diretta è ACER Ferrara, che si avvale di propri dipendenti qualificati per lo svolgimento delle assemblee, per redigere i bilanci, per tenere i rapporti con i fornitori e per dare risposte e informazioni agli utenti.

Per segnalazioni o richieste, l'assegnatario può contattare il Servizio Clienti ACER 0532-230377, oppure può prendere appuntamento per essere ricevuto da una addetta presso uno degli Sportelli Clienti.

#### ❖ COME POSSO SAPERE SE UN DETERMINATO INTERVENTO MANUTENTIVO È A CARICO DELLA PROPRIETÀ O A CARICO DEGLI INQUILINI?

Per rispondere a questa domanda vi invitiamo a consultare l'ART. 16 (RIPARTIZIONE DEGLI ONERI) presente all'interno del REGOLAMENTO DEL CONTRATTO DI LOCAZIONE.

Nel dubbio, si può chiamare il Numero Verde gratuito 800-732330.

#### ❖ CHI CHIAMO PER UN PROBLEMA MANUTENTIVO DENTRO L'ALLOGGIO O NELLE PERTINENZE?

Se nella casa assegnata o nelle pertinenze (garage o cantina) si verifica un guasto, è buona regola controllare la Tabella di ripartizione degli oneri fra assegnatario e proprietario, per capire a chi spetta intervenire. In caso di dubbio e sempre quando l'intervento di manutenzione spetta alla proprietà, bisogna chiamare il Numero Verde gratuito 800.732.330.

❖ **A CHI DEVO SEGNALARE UN PROBLEMA MANUTENTIVO CHE SI VERIFICA NEGLI SPAZI COMUNI DEL FABBRICATO?**

- ***Se si tratta di manutenzione il cui onere è a carico della proprietà*** (infiltrazioni dal tetto, grondaie bucate, coperchi dell'impianto fognario da sostituire, perdite idriche, situazioni di pericolo ecc.), la segnalazione dovrà essere effettuata con telefonata al Numero Verde 800-732330. Tali segnalazioni potranno essere effettuate anche nel corso dell'assemblea di fabbricato.
- ***Se si tratta di manutenzione il cui onere è a carico degli assegnatari***, la segnalazione va fatta all'Amministratore e quindi ad Acer, chiamando il Servizio Clienti 0532-230377. A mero titolo esemplificativo: riparazione del portone del fabbricato, riparazione dell'antenna TV, riparazione dell'impianto elettrico condominiale, sostituzione di un vetro dell'androne ecc.



❖ **CHI CHIAMO PER UN PROBLEMA DI CONVIVENZA?**

Se si verifica un problema di convivenza con qualche vicino di casa e dopo che si è già fatto il possibile per risolverlo con tolleranza e buon senso, bisogna contattare il SERVIZIO CLIENTI di ACER 0532-230377.

❖ **COME VENGONO CALCOLATI I CONSUMI DELLE UTENZE CENTRALIZZATE PER CIASCUN ALLOGGIO NEL PREVENTIVO E NELLE RATE?**

Normalmente, come regola generale, se l'inquilino era presente nello stesso fabbricato anche l'anno/gli anni precedente/i, le quote a preventivo sono quantificate in base ai consumi accertati nell'anno precedente. Se nel frattempo, i consumi sono diminuiti per qualunque motivo (perché è uscito dal nucleo un componente della famiglia oppure semplicemente perché si è avuto un comportamento virtuoso), le letture dei contatori lo evidenzieranno, e, nell'anno successivo, si adeguerà la quota mensile di acconto.

## ❖ PERCHÉ LE MIE RATE MENSILI SONO PIÙ ALTE DI QUELLE DEL MIO VICINO DI CASA?

Prima di farsi idee sbagliate confrontando le spese condominiali attribuite al proprio alloggio con quelle dei vicini, occorre sempre considerare quali sono i vari criteri con i quali vengono ripartite le diverse spese condominiali. Ad esempio, se nel fabbricato vi sono delle spese ripartite in base al numero delle persone nel nucleo, ciascuno paga in proporzione al numero di persone che occupano l'alloggio (viene ripartita in questo modo la spesa per i pozzi neri o per l'acqua fredda). Se invece nel fabbricato ci sono delle utenze centralizzate (esempio: riscaldamento, acqua fredda/calda), con i contatori che misurano l'effettivo consumo per alloggio, ognuno paga in base a ciò che consuma. Moltissime spese, inoltre, vengono ripartite in base alla Tabella millesimale e quindi alloggi più grandi hanno maggiori millesimi rispetto agli altri e avranno spese più alte. Se nel fabbricato c'è l'ascensore, le spese relative potrebbero essere ripartite in base alla Tabella dei millesimi di scala e ascensore (che come regola generale da un valore maggiore agli alloggi che sono ai piani superiori).

## ❖ PERCHÉ HO UN CONGUAGLIO A DEBITO AL TERMINE DELL'ESERCIZIO, ANCHE SE HO SEMPRE PAGATO TUTTE LE BOLLETTE CHE MI AVETE INVIATO?

Il conguaglio di spese condominiali al termine dell'esercizio annuale rappresenta la differenza tra le spese riferite all'alloggio assegnato per il periodo considerato (data di inizio e fine bilancio) e le quote in acconto fatturate per lo stesso periodo e calcolate sulla base del preventivo. Se le spese effettive sono state maggiori rispetto alle quote in acconto, allora il conguaglio sarà a debito; viceversa, se si è richiesto un importo di rate maggiori rispetto alle spese contabilizzate, allora il conguaglio sarà a credito per l'utente.



## ❖ QUALI POSSONO ESSERE I MOTIVI CHE DETERMINANO IL CONGUAGLIO A DEBITO?

Ogni anno, durante l'assemblea ordinaria, viene valutato e approvato un preventivo di spesa per l'anno successivo, indicando per ogni tipologia di spesa (pulizie, giardinaggio, energia elettrica, pozzi neri, per citare solo le più frequenti) quale sarà il costo previsto per il fabbricato, su base annua.

Ovviamente, per spese come le pulizie, per le quali c'è un contratto con il quale è stato stabilito un costo mensile ben preciso, è facile stabilire il preventivo annuo. Diversamente, ci sono altri tipi di spesa che subiscono aumenti nel corso dell'anno (ad esempio l'energia elettrica, il gas per chi ha il riscaldamento centralizzato) oppure ci possono essere degli imprevisti, cioè

la necessità di fare degli interventi non prevedibili e che sono a carico degli inquilini sulla base del Regolamento di Ripartizione degli oneri allegato al contratto di locazione dell'alloggio. Oppure, può succedere, nel caso di fabbricati con utenze centralizzate (ad esempio, acqua fredda/calda, riscaldamento, gas cucina), che il consumo sia stato maggiore rispetto all'anno scorso.



## ❖ QUANDO VERRÀ FATTURATO IL CONGUAGLIO A DEBITO?

Il conguaglio a debito verrà fatturato in un'unica soluzione nella bolletta-fattura del mese successivo a quello in cui si è tenuta l'assemblea di approvazione del bilancio consuntivo. Acer cerca sempre di garantire il tempo necessario ai propri utenti per verificare i conteggi, inviati insieme alla convocazione (bilancio consuntivo dell'anno precedente con i relativi conguagli, e bilancio preventivo con le rate dell'anno successivo), così da fornire tutte le spiegazioni utili durante l'assemblea. Nella stessa bolletta in cui è inserito il conguaglio, l'utente troverà, come di consueto, anche l'affitto e la rata mensile di spese condominiali, in acconto, calcolata sulla base del nuovo preventivo approvato in assemblea.

### ❖ IL CONGUAGLIO A DEBITO È TROPPO ALTO. POSSO RATEIZZARLO?

La fattura contenente il conguaglio a debito di spese condominiali verrà emessa il mese successivo a quello in cui il bilancio consuntivo è stato approvato dall'assemblea. Una volta ricevuta la fattura, se l'importo è troppo elevato e non siete in grado di pagarla per intero alla scadenza, è possibile contattare il nostro Servizio Clienti ACER 0532/230377 per rateizzare l'importo della fattura. La dilazione verrà concordata sulla base dei criteri vigenti, di eventuali dilazioni già in corso, ecc. È inoltre possibile inviare una mail all'indirizzo di posta elettronica [ufficioclienti@acerferrara.it](mailto:ufficioclienti@acerferrara.it) indicando, oltre ai propri dati personali (nome, cognome, indirizzo), l'importo per il quale si chiede il rateizzo e la proposta di rata (sostenibile in base alle proprie possibilità) e il reddito netto mensile percepito dal nucleo familiare in quel momento.

### ❖ MA IO DEVO PAGARE DI PIÙ ANCHE PER GLI INQUILINI CHE NON PAGANO?

Assolutamente no! A ciascun alloggio viene attribuita la quota di spesa che gli compete sulla base dei criteri di ripartizione comunemente adottati e nulla più.

### ❖ MA NOI INQUILINI DOBBIAMO PAGARE ANCHE PER GLI ALLOGGI VUOTI?

Certo che no! Le spese condominiali che vengono attribuite agli alloggi vuoti, sulla base dei criteri di ripartizione comunemente adottati, vengono sostenute dal Comune proprietario degli alloggi, tramite Acer.