

*Prestazioni fornite ai Clienti*

Fornitura e Gestione Servizi Abitativi e Patrimoniali		
Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
<b>Abitazioni a canone sociale</b>		
<i>Locazione</i>	Disponibilità dell'alloggio (chiavi) e ricezione decreto di assegnazione	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi alloggio all'assegnatario <b>entro 8 giorni lavorativi</b> dal verificarsi di entrambe le condizioni: disponibilità chiavi alloggio e ricevimento del decreto di assegnazione, ricevimento dell'atto di assegnazione (o, in caso di mancata presentazione, dal ricevimento da parte dell'assegnatario della convocazione, con Raccomandata RR, per la stipula del contratto) se corredato dalla documentazione reddituale e anagrafica occorrente
<b>Abitazioni a canone agevolato o diverso in locazione</b>		
<i>Locazione</i>	Ricezione atto comprovante diritto alla locazione	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi alloggio al titolare <b>entro 20 giorni lavorativi</b> dal ricevimento dell'atto comprovante il diritto alla locazione (o, in caso di mancata presentazione, dal ricevimento da parte del titolare della convocazione, con Raccomandata RR, per la stipula del contratto) se corredato dalla documentazione occorrente  Consegna alloggio e chiavi al titolare <b>nello stesso giorno</b> della firma del contratto
<b>Locali ad uso non abitativo in locazione</b>		
<i>Locazione</i>	Richiesta scritta di affittanza di unità non residenziale non occupata	Stipula del contratto di locazione e consegna chiavi al conduttore <b>entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta</b>  Consegna locale e chiavi dell'unità immobiliare al conduttore <b>nello stesso giorno</b> della firma del contratto.

Fornitura e Gestione Servizi Abitativi e Patrimoniali		
Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
<i>Adeguamento canone</i>	Richiesta scritta dell'assegnatario, per variazioni intervenute nel nucleo familiare (decesso, uscita, accrescimenti)	Risposta all'utente <i>entro 50 giorni lavorativi</i> dal ricevimento della richiesta, o dall'autorizzazione dell'eventuale subentro, e della necessaria documentazione reddituale e anagrafica
<i>Cambio alloggio da graduatoria</i>	Domanda dell'assegnatario	Riscontro di ricevimento domanda di cambio alloggio <i>entro 20 giorni lavorativi</i>
	Richiesta di informazioni da parte dell'interessato	Comunicazione in merito alla posizione in graduatoria e all'attribuzione del punteggio, <i>entro 20 giorni lavorativi</i> dalla richiesta
<i>Ampliamento nucleo familiare</i>	Richiesta scritta dell'assegnatario	Risposta alla richiesta <i>entro 50 giorni lavorativi</i> dal ricevimento della domanda, adeguatamente documentata, compreso il parere del competente Comune
<i>Ospitalità temporanea</i>	Richiesta scritta dell'assegnatario	Risposta alla richiesta <i>entro 50 giorni lavorativi</i> dal ricevimento della domanda, adeguatamente documentata.
<i>Subentro nel contratto di locazione</i>	Richiesta scritta dell'assegnatario e contestuale saldo di eventuali insoluti	Risposta alla richiesta <i>entro 50 giorni lavorativi</i> dal ricevimento della domanda, adeguatamente documentata, compreso il parere del competente Comune
<i>Restituzione dell'alloggio</i>	All'atto della restituzione delle chiavi	Compilazione verbale riconsegna
<i>Richiesta verbale di chiarimenti</i>	Richiesta verbale, anche tramite telefono	Riscontro <i>in tempo reale</i>

*Prestazioni fornite ai Clienti*

<b>Servizi Abitativi e Patrimoniali</b> <b>Manutenzione Patrimonio (*)</b>		
<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità/Condizioni</b>	<b>Tempi / Prestazioni</b>
<i>Manutenzione Pronto Intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta telefonica</li> <li>- Richiesta scritta</li> <li>- Accettazione eventuale addebito di competenza</li> <li>- Accessibilità alloggio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Intervento entro 3 giorni lavorativi per urgenze</i></li> <li>- <i>Intervento Entro 1 mese per altri casi</i></li> </ul>
<i>Manutenzione Ordinaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta telefonica</li> <li>- Richiesta scritta</li> <li>- Richiesta via e-mail</li> <li>- Accessibilità alloggio</li> <li>- Data intervento da pianificare con Ufficio Manutenzione</li> </ul>	Nella data pianificata e confermata per telefono o per iscritto
<i>Riassetto alloggi di risulta</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Riconsegna alloggio da assegnatario con "verbale di ritorno" e consegna chiavi</li> </ul>	<p><i>Entro 60 giorni lavorativi</i> per piccole manutenzioni e imbiancature.</p> <p>Per lavori di risanamento più complessi secondo i piani di intervento</p>
<i>Manutenzione straordinaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richiesta scritta</li> </ul>	<i>Entro 25 giorni lavorativi</i> sopralluogo e pianificazione intervento

(\*) Saranno previste ulteriori modifiche, con miglioramenti e precisazioni dei tempi degli interventi manutentivi, a seguito della gara europea di scelta dei nuovi esecutori e soci di IMAGE.

ACER potrà formalizzare tali impegni verso i Clienti non appena saranno stipulati i nuovi contratti con IMAGE a seguito della gara.

*Prestazioni fornite ai Clienti*

Servizi di gestione condominiale diretta dell'Azienda Consulenza di autogestione diretta dell'Azienda		
Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
<i>Convocazione assemblea straordinaria</i>	Richiesta scritta dei proprietari (nei condomini)	Entro i termini fissati dalla legge e, comunque, entro 30 gg.
	Richiesta scritta dei conduttori (nelle autogestioni)	Entro i termini fissati dal regolamento di autogestione e, comunque, entro 30 gg.
<i>Invio del verbale dell'assemblea condominiale/autogestione</i>		Entro 45 giorni dalla data dell'assemblea

*Prestazioni fornite ai Clienti*

**Servizi Abitativi e Patrimoniali**  
**Dismissioni di alloggi erp e di altre unità non abitative**

Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
Vendite L.R. 24/01 art.37	Domanda di acquisto	Comunicazione ai richiedenti (singoli assegnatari) entro 30 gg. lavorativi dalla richiesta
	Incarico dai Comuni o altri Enti	Rispetto dei termini e delle modalità indicate di volta in volta nei Bandi
Vendite immobili ad uso diverso	- Domanda d'acquisto	Comunicazione al richiedente <i>entro 30 giorni lavorativi</i> dalla domanda

*Prestazioni fornite ai Clienti/Committenti*

<b>Servizi Tecnici</b> <b>Progettazione e realizzazione interventi</b>		
<b>Attività/Servizio</b>	<b>Modalità/Condizioni</b>	<b>Tempi / Prestazioni</b>
<i>Progettazione</i>	Stipula della convenzione di incarico	Predisposizione degli elaborati di progetto (preliminare - definitivo - esecutivo) nei tempi stabiliti dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma
<i>Gestione appalti</i>	Approvazione del progetto esecutivo e dello stanziamento di spesa	Pubblicazione dei bandi di gara ed esperimento delle gare di appalto nei tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti vigenti sui LLPP e/o disciplinati dal bando e dal regolamento di gara
<i>Direzione lavori</i>	Ratifica della gara di appalto	Consegna opera ultimata nei tempi e nel rispetto delle caratteristiche qualitative stabilite dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma

*Prestazioni fornite ai Clienti/Committenti*

Gestione e Manutenzione		
Attività/Servizio	Modalità/Condizioni	Tempi / Prestazioni
<i>Gestione alloggi</i>		Termini dichiarati nell'appendice alla Carta dei Servizi e nei Regolamenti di gestione
<i>Gestione alloggi</i>	Alloggi occupati senza titolo	Tempestivo avvio delle procedure di rilascio
<i>Riassetto alloggi di risulta</i>	Conclusione dell'intervento di ripristino	Segnalazione di disponibilità dell'alloggio al Comune entro 3 giorni lavorativi dall'ultimazione lavori
<i>Riassetto alloggi di risulta</i>	- Riconsegna alloggio da assegnatario con "verbale di ritorno" e consegna chiavi	<i>Entro 60 giorni lavorativi</i> per piccole manutenzioni e imbiancature.  Per lavori di risanamento più complessi secondo i piani di intervento

