

ALLEGATO B) ALLA CONVENZIONE TRA IL COMUNE DI CODIGORO E L'AZIENDA CASA EMILIA-ROMAGNA (ACER) FERRARA PER LA GESTIONE DEGLI IMMOBILI ERP DI PROPRIETA' COMUNALE E LA FORNITURA DI ATTIVITA' CORRELATE

ATTIVITA' GESTIONALI

rese da ACER in conformità ai capitolati prestazionali di cui alla delibera C.R. n. 391/2002

(attività istituzionali minime ed attività ad esse complementari)

Le attività sottoelencate riguardano il patrimonio abitativo di ERP, ubicato in ambito provinciale e suddiviso per singolo Comune o per associazioni di Comuni.

A) ATTIVITA' CONTRATTUALE

Il seguente gruppo di attività attiene a tutti gli aspetti amministrativi e tecnici connessi alla stipula dei contratti di locazione fino alla loro cessazione e al rientro nella disponibilità di ACER delle singole unità immobiliari .

OBIETTIVI SPECIFICI:

Le attività verranno svolte:

- nel rispetto delle scadenze di legge o di regolamento comunale per formalità di ordine pubblico e fiscale;
- nel rispetto dei tempi previsti dalla Carta dei Servizi;
- riconoscendo i benefici per subentri, ospitalità e coabitazioni nei termini di legge o di regolamento comunale;
- verificando il grado di soddisfazione dell'utente attraverso indagini di customer satisfaction;
- mediante aggiornamento della banca dati , eventualmente condivisa con il Comune.

MONITORAGGIO DEI RISULTATI CONSEGUITI

Le attività svolte saranno oggetto di:

- una relazione annuale generale riguardo il loro andamento , anche tramite incontro dedicato;
- un report annuale sulle caratteristiche sociologiche dell'utenza;
- un report bimestrale sul numero di riconsegne chiavi e disponibilità alloggi a seguito di lavori di ripristino.

A1. STIPULA CONTRATTI LOCATIVI PER ALLOGGI (E RELATIVE PERTINENZE) A SEGUITO DI ASSEGNAZIONI

- Esame atti di assegnazione e controllo documentazione;
- Gestione pratica di locazione e stampa contratti per assegnazioni definitive e provvisorie;
- Addebito depositi cauzionali a garanzia degli obblighi contrattuali;
- Convocazione assegnatari;
- Sottoscrizione contratti ;
- Informativa specifica anche plurilingue ai clienti sull'utilizzo dell'alloggio locato e

sul rispetto delle norme che regolano i diritti e i doveri derivanti dalla conduzione dello stesso;

- Comunicazioni alla Questura di cessione in locazione alloggi, e ove necessario al Ministero per le unità immobiliari site in fabbricati dichiarati di interesse storico-culturale;
- Registrazione contratti presso l'Agenzia delle Entrate;
- Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici , eventualmente condivisi con il Comune ;
- Consegna alloggi;
- Stampa duplicati contratto od altro tipo di attestazioni su richiesta degli utenti;

A2. STIPULA CONTRATTI LOCATIVI PER IMMOBILI E.R.P. AD USO DIVERSO DALL'ABITAZIONE (es. autorimesse, posti auto);

- Ricognizione e verifica stato unità immobiliari;
- Individuazione conduttore ;
- Gestione dei contratti di locazione: predisposizione contratti, stipula, determinazione e adeguamento canoni e spese accessorie, monitoraggio scadenze contrattuali, disdette, rinnovi;
- Stampa e sottoscrizione contratti autorimesse e posti auto;
- Registrazione contratti presso l'Agenzia delle Entrate;
- Comunicazione cessione u.i. alla Questura e ove necessario al Ministero per u.i. siti in fabbricati dichiarati di interesse storico-culturale;
- Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici;

A3. SUBENTRI,OSPITALITA',COABITAZIONE

- Informazione all'utenza e messa a disposizione della modulistica online;
- Ricezione istanze, riscontro comunicazioni;
- Gestione procedure secondo i regolamenti comunali;
- Verifica requisiti a seguito dell'aggiornamento della consistenza dei nuclei famigliari ;
- Aggiornamento anagrafe utenza negli archivi informatici eventualmente condivisi con il Comune .

A4. GESTIONE DISDETTE/RICONSEGNA ALLOGGI E ALTRE UNITA' IMMOBILIARI di ERP

- Raccolta disdette;
- Ritiro chiavi e sottoscrizione verbale di consegna eventualmente in contraddittorio;
- Sopralluogo per verificare la conformità dell'alloggio alle planimetrie catastali ed eventuali danni o ingombri;
- Gestione della cauzione e relativi interessi a seconda dell'esito del sopralluogo;
- Comunicazione periodica al Comune della disponibilità alloggi e/o altre u.i., corredata dalle informazioni tecniche ;
- Avvio iter manutenzione per il ripristino dell'alloggio e/o altra u.i. , con aggiornamento della banca dati condivisa , specificando la data presunta di inizio

- e di fine lavori;
- Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici eventualmente condivisi con Comune ;
- Comunicazione periodica al Comune a seguito di fine lavori di ripristino alloggio o altra u.i.;
- Rendicontazione annuale al Comune riguardo lo stato manutentivo degli alloggi e delle altre u.i. in gestione.

A5. GESTIONE CONTRATTI DI CESSIONE IN PROPRIETA' IMMEDIATA O DIFFERITA IN RIFERIMENTO ALLE LEGGI PRECEDENTI LA LEGGE REGIONALE N.24/2001 e ss.mm.ii.

- Gestione procedure assegnazione in proprietà ;
- Verifica requisiti beneficiari;
- Gestione contratti ;
- Contratti preliminari;
- Predisposizione bozza di delibera di vendita per i Comuni;
- Assistenza alla stipulazione atti definitivi ;
- Iscrizione e rinnovo ipoteche ;
- Gestione atti di quietanza;

B) GESTIONE RICAVI

Il seguente gruppo di attività riguarda il complesso di azioni da svolgere per gestire i ricavi, a qualunque titolo, che derivano dagli immobili, ad esclusione dei proventi da vendita e valorizzazione.

OBIETTIVI SPECIFICI

Le attività verranno svolte:

- in modo da ottimizzare la rendita da canoni di locazione e servizi, secondo i parametri definiti dalla Regione e in attuazione delle determinazioni comunali.
- avendo cura di avviare le procedure di recupero crediti entro trenta giorni dalla rilevazione periodica della morosità o comunque dall'input del Comune.

MONITORAGGIO DEI RISULTATI CONSEGUITI

Le attività svolte saranno oggetto di:

- Una relazione annuale generale riguardo il loro andamento;
- Aggiornamento mensile della banca dati eventualmente condivisa tra Comune per verificare la morosità corrente e consolidata di ogni singolo cliente, suddivisa per canoni , servizi e accessori, contenente tutte le informazioni di gestione, quali fascia di canone, reddito, dilazione, assistito ecc... ("osservatorio di morosità");
- Incontri periodici con Comune e Servizi socio-sanitari per fare il punto della situazione complessiva della morosità, dell'andamento dei progetti sperimentali per il recupero della stessa e per determinare in forma concertata la quota da riservare anno per anno per coprire la morosità welfare.

B1. GESTIONE CANONI DI LOCAZIONE E SERVIZIO BOLLETTAZIONE

- Calcolo canoni locativi al momento dell'assegnazione dell'alloggio in conformità al regolamento comunale;
- Aggiornamento periodico canoni;
- Comunicazione ai clienti del prospetto dei canoni e loro variazioni;
- Ricalcolo canoni in caso di variazioni del nucleo familiare;
- Calcolo eventuale indennità per ospitalità/coabitazione;
- Gestione delle istanze di calo reddito in corso d'anno;
- Calcolo indennità di occupazione;
- Applicazione maggiorazione canoni in seguito a provvedimento di decadenza;
- Riscossione canoni ed ogni altra entrata conseguente connessa alla gestione del patrimonio;
- Riscontro incassi e morosità;
- Rilevazione incassi per singolo inquilino;
- Ricevimento clienti per informazioni sulle bollette e ristampa duplicati bollette;
- Incasso, rendicontazione quote sindacali e liquidazione delle stesse alle rispettive sigle sindacali ;
- Rendicontazione annuale al Comune.

B2. ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI DA CANONI, SERVIZI E ALTRE VOCI DI SPESA NEI CONFRONTI DI UTENTI OCCUPANTI ed USCITI

Per gli utenti attivi

- Monitoraggio periodico degli incassi
- Trasmissione mensile al Comune dell'osservatorio di morosità ed eventualmente ai Servizi Sociali
- Solleciti di pagamento
- Invio di diffida e costituzione in mora;
- Corrispondenza con uffici comunali e servizi sociosanitari ;
- Gestione piani di recupero concordati ;
- Gestione eventuali fondi comunali per copertura morosità;
- Gestione provvedimenti di decadenza, intimazione di sfratto o altra azione legale ritenuta opportuna;
- Redazione del decreto di ingiunzione;
- Redazione e notificazione atto di precetto per il pagamento;
- Adempimenti di Cancelleria, UNEP e fiscali;
- Partecipazione udienze davanti al Giudice;
- Gestione causa ordinaria in caso di opposizione ovvero altra procedura giudiziale (es. pignoramento presso terzi, pignoramento mobiliare ecc.);
- Esecuzione forzata sino all' eventuale sfratto (qualora le precedenti attività non sortiscano il pagamento da parte dell'occupante) .

Per gli utenti usciti:

- Individuazione del nuovo domicilio;
- Accertamento situazione reddituale e patrimoniale
- Comunicazione prospetto con modalità di riscossione o pagamento ;
- Solleciti pagamenti per somme a credito;
- Eventuale sviluppo procedure legali di recupero crediti (vedasi punto 2 precedente) ;

- Eventuale incarico a società esterna di recupero crediti ;
- Rendicontazione crediti di spettanza comunale e dei crediti ritenuti inesigibili (qualora non ci siano redditi aggredibili);
- Individuazione eventuali chiamati all'eredità/eredi e acquisizione eventuale rinuncia all'eredità;
- Procedura coatta per vendite immobiliari.

C) GESTIONE RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il seguente gruppo di attività attiene

- *alla verifica dei requisiti per la permanenza nell'e.r.p. degli assegnatari ,previsti dalla normativa regionale;*
- *alla prestazione di supporto/assistenza ai conduttori, e più in generale di riscontro delle loro istanze ;*
- *alla verifica sul corretto uso degli immobili.*

OBIETTIVI SPECIFICI

Le attività verranno svolte ai fini:

- della rilevazione annuale anagrafico/reddituale delle famiglie assegnatarie;
- della verifica annuale permanenza requisiti;
- della verifica periodica sullo stato di occupazione degli alloggi e sul relativo utilizzo anche delle parti comuni, attraverso visite ispettive;
- dell'esecuzione del provvedimento di rilascio alloggio;
- della prevenzione e gestione delle conflittualità sociali;

MONITORAGGIO DEI RISULTATI CONSEGUITI

Le attività svolte saranno oggetto di:

- Relazione annuale al Comune sull'andamento dell'attività svolta ;
- Report annuale sulla dinamica socio-reddituale dell'utenza sulla base del “report sociologico” aggiornato semestralmente);
- Bilancio di sostenibilità ogni 2 anni.

C1. ATTIVITA' DI PRIMA INFORMAZIONE AL PUBBLICO

- Informazione, eventualmente anche plurilingue, di primo livello ;
- Comunicazione periodica scritta e/o tramite il sito aziendale , gli strumenti informatici, telematici , i media e attraverso il periodico quadrimestrale “LA CASA” nonché brochure tematiche;
- Gestione reclami secondo il sistema Qualità Iso:9001-2015.

C2. ANAGRAFE REDDITUALE E DELL' UTENZA

- Informazioni all'utenza su redditi e canoni;
- Rilascio di attestazioni a richiesta degli assegnatari;
- Istruttoria dei ricorsi presentati avverso il canone applicato;
- Rapporti con servizi sociali e OO.SS. utenza su redditi e canoni;
- Aggiornamento anagrafe utenza in banca dati, eventualmente condivisa con Comune ;
- Aggiornamento anagrafe reddituale annuale;
- Interconnessione con Amministrazioni certificanti;

- Rendicontazione annuale al Comune.

C3. VERIFICHE PERMANENZA REQUISITI E DECADENZE

- Controlli e verifiche secondo il regolamento comunale e l'art. 12 della convenzione;
- Indagini ed ispezioni su occupazione alloggi;
- Verifica limiti alla titolarità di diritti reali su beni;
- Verifica del corretto utilizzo alloggio e delle parti comuni con riferimento alle clausole del contratto di locazione e relativo regolamento d'uso;
- Verifica danneggiamenti patrimoniali;
- Verifiche esubero reddito o redditi non documentati;
- Verifiche su pagamenti;
- Controlli a campione sulle dichiarazioni sostitutive uniche;
- Verifica permanenza requisiti di cui all'art.15 della L. R. 24/2001 e ss.mm.ii.;
- Verifica abusi edilizi;
- Proposte di decadenza ai Comuni complete di istruttoria dettagliata su attività svolta dall'Azienda e disponibilità a fornire assistenza durante l'espletamento del contraddittorio e in sede di rilascio dell'alloggio.

C4. GESTIONE MOBILITA' ASSEGNATARI

- Informazioni all'utenza;
- Raccolta domande;
- Istruttoria e gestione procedimento;
- Redazione graduatoria di mobilità con le tempistiche previste nel Regolamento e invio al Comune per l'approvazione;
- Proposta periodica al Comune dei casi di Mobilità d'ufficio e riscontro sull'esito delle precedenti gestioni di mobilità d'ufficio;
- Collaborazione con il Comune per le mobilità attivate d'ufficio secondo il regolamento comunale e la L.R.24/2001 e ss.mm.ii.;
- Gestione delle mobilità d'ufficio concordate con il Comune;
- Gestione trasloco nei casi di mobilità d'ufficio per esigenze di ristrutturazione nei casi previsti dal Regolamento;
- Limitatamente agli utenti assistiti dai Servizi Sociali, sopralluogo congiunto per la scelta dell'alloggio più idoneo tra quelli resi disponibili dal Comune per la mobilità;
- Predisposizione contratti per mobilità;
- Eventuali comunicazioni alla Questura di cessione u.i.;
- Attività per registrazione contratti;
- Collaborazione con il Comune per redazione e gestione specifici piani di mobilità;
- Rendicontazione annuale al Comune.

C5. ATTIVITA' PER RILASCIO IMMOBILI PER MOROSITA' A SEGUITO DI PROVVEDIMENTO DI DECADENZA O DI RILASCIO PER OCCUPAZIONE SENZA TITOLO/ABUSIVA

- Segnalazione al Comune per l'assunzione del provvedimento di decadenza o di rilascio per occupazione illegale o abusiva, fornendo al medesimo tutta l'assistenza necessaria durante l'espletamento del contraddittorio;
- Diffida all'interessato per il rilascio dell'alloggio;
- Corrispondenza con servizi sociosanitari;

- Gestione procedura esecutiva di sfratto in attuazione del provvedimento di decadenza o di rilascio per occupazione senza titolo;
- Assistenza legale, amministrativa e tecnica nel momento dell'esecuzione della decadenza;
- Acquisizione verbale di rilascio immobile;
- Custodia e trasloco mobilio;
- Gestione procedura per distruzione smaltimento beni in custodia;
- Rendicontazione periodica al Comune;

D) GESTIONE DELLE MANUTENZIONI E DEL RIPRISTINO ALLOGGI

La gestione comprende le attività di pronto intervento e manutenzione ordinaria, finalizzate a conservare il valore e i livelli di funzionalità dell'immobile. Le attività riferite al ripristino alloggi e alla manutenzione straordinaria sono predisposte da Acer, ma vengono remunerate a parte (art. 36 comma 1 lettera a), come stabilito dalla DCR n. 391/2002.

OBIETTIVI SPECIFICI:

Le attività verranno svolte attraverso:

- Rilevazione degli interventi manutentivi su richiesta , per segnalazione guasti;
- Rilevazione periodica sul grado di soddisfacimento degli interventi manutentivi eseguiti;
- Ripristino alloggi disponibili nei tempi previsti dalla Carta dei Servizi e dall'Allegato G) della Convenzione di gestione del patrimonio ERP, salvo esigenze particolari, in relazione alla complessità e all'entità dell'intervento.
-

MODALITA' DI VERIFICA DEI RISULTATI CONSEGUITI:

- Relazione annuale al Comune sull'andamento dell'attività svolta;
- Report annuale sulla gestione tecnico-finanziaria del pronto intervento;
- Condivisione con il Comune della banca dati per la verifica degli alloggi vuoti sullo stato lavori e sulla presunta data di fine degli stessi;
- Report annuale sul grado di soddisfacimento dell'utenza;
- Certificazione annuale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformità rispetto ai termini di convenzione.

D1. GESTIONE PRONTO INTERVENTO E MESSA A NORMA ED IN SICUREZZA DEGLI IMMOBILI

- Ricezione segnalazioni utenti con richiesta di pronto intervento (24 ore su 24);
- Sopralluogo per verifiche interventi;
- Incarico per esecuzione lavori;
- Verifica lavori in corso di esecuzione;
- Verifica termine lavori;
- Controllo tecnico-contabile dei lavori eseguiti;
- Verifica tecnico-contabile delle prestazioni;
- Gestione informatizzata della spesa di pronto intervento con aggiornamento della serie storica dei lavori da condividere con il Comune;

- Rendicontazione annuale al Comune delle spese e degli interventi effettuati.

D2. GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E PREDISPOSIZIONE DEI PIANI PLURIENNALI DI INTERVENTO SUI FABBRICATI

- Predisposizione e aggiornamento scheda tecnologica del fabbricato;
- Elaborazione programmi di manutenzione periodica e predittiva;
- Determinazioni in merito alla fattibilità procedurale e finanziaria delle richieste;
- Compilazione e trasmissione ordini d'incarico per esecuzione interventi;
- Sopralluoghi di accertamento o verifica sui lavori in corso di esecuzione;
- Controllo tecnico-contabile dei lavori eseguiti;
- Rilevazione e aggiornamento problematiche dei fabbricati a seguito segnalazioni o interventi;
- Prove e collaudi su impianti tecnologici;
- Gestione informatizzata della spesa di intervento con aggiornamento della serie storica dei lavori da condividere con il Comune;
- Vigilanza tecnico-manutentiva e amministrativa degli immobili affidati in gestione;
- Studio dei cicli di obsolescenza degli impianti e dei componenti delle parti comuni dei fabbricati e degli alloggi per la predisposizione e realizzazione di programmi di manutenzione programmata, nei fabbricati di nuova costruzione.

D3. GESTIONE RIPRISTINO ALLOGGI VUOTI

- Gestione informatizzata della procedura, condivisa con il Comune attraverso report periodici, a partire dal ricevimento delle chiavi dell'alloggio;
- Sopralluoghi per verificare i lavori da eseguire;
- Valutazioni sulle modalità procedurali e finanziarie di realizzazione dell'intervento;
- Compilazione e trasmissione ordine di incarico per esecuzione interventi;
- Sopralluoghi di accertamenti e verifica in corso d'opera;
- Controllo tecnico-contabile dei lavori eseguiti;
- Prove e collaudi su impianti tecnologici;
- Gestione informatizzata della spesa e aggiornamento schede fabbricati da condividere con il Comune;
- Attuazione procedure della Regione in caso di finanziamento dell'intervento con fondi regionali.

D4. GESTIONE ASSICURAZIONE FABBRICATI

- Definizione capitolato d'appalto;
- Svolgimento gara d'appalto;
- Stipula contratto di assicurazione globale con compagnia aggiudicatrice e successivi adeguamenti annuali;
- Gestione sinistri;
- Gestione e contabilizzazione risarcimenti;

E) GESTIONE PATRIMONIO IMMOBILIARE

- Raggruppa le attività di gestione strategica del patrimonio immobiliare, connesse alla valorizzazione degli immobili, alla determinazione dei valori immobiliari e, per unità immobiliari per le quali non sia previsto un canone regolamentato, definizione dei tassi di rendimento e dei canoni;

OBIETTIVI SPECIFICI

- Le attività svolte intendono a valorizzare il patrimonio da un punto di vista reddituale e rispetto al fabbisogno, anche attraverso un utilizzo innovativo;

MODALITÀ DI VERIFICA DEI RISULTATI CONSEGUITI:

- Relazione annuale al Comune sull'andamento dell'attività svolta;

E1. GESTIONE INVENTARI PATRIMONIALI

- Censimento degli immobili e delle relative unità immobiliari, pertinenze e parti comuni;
- Predisposizione schede fabbricati e unità immobiliari;
- Verifica ed Integrazione dati mancanti con relative procedure per adempimenti comunali e catastali (previa sottoscrizione di specifica delega, predisposta secondo il modello Allegato sub E);
- Aggiornamento informatico dati per: dismissioni, nuove acquisizioni e interventi di riqualificazione patrimoniale;
- Codifica regionale e aggiornamento archivi relativi a fabbricati, alloggi e pertinenze, per nuove costruzioni e/o ristrutturazioni;
- Acquisizione, codifica regionale e aggiornamento archivi relativi a fabbricati, alloggi e pertinenze, derivanti da presa in gestione di nuovo patrimonio;
- Accatastamento di nuove costruzioni e/o ristrutturazioni (previa sottoscrizione di specifica delega, predisposta secondo il modello Allegato sub E), e conseguente aggiornamento dei vari archivi;
- Redazione stime per vendite proposte da ACER, per valorizzazioni del patrimonio e conseguente aggiornamento dei vari archivi;
- Gestione degli archivi post vendite e/o dismissioni di patrimonio;
- Predisposizione dati patrimoniali per l'assicurazione globale fabbricati;
- Verifiche incongruenze (ed eventuali rettifiche errori) sui dati oggettivi degli alloggi e/o altre u.i.;
- Gestione abusivismo edilizio, a seguito di sopralluoghi in alloggi vuoti e su segnalazione;
- Autorizzazione agli utenti all'installazione di gazebo, capottine, recinzioni e altri accessori;
- Pratiche catastali;
- Istruttorie tecniche per addivenire a cessioni reciproche di quote e/o divisioni di parti e beni comuni (censibili e non censibili);
- Redazione (o revisione) di tabelle millesimali per fabbricati in locazione;
- Verifiche aree di pertinenza ed aree verdi;
- Verifiche di confini;
- Riscontro richieste di utilizzo suolo/parti del fabbricato ero da parte di soggetti terzi;
- Evasione delle richieste di accesso agli atti relative agli stabili (in gestione e/o dismessi), provenienti da privati cittadini, liberi professionisti, Ditte o Enti;
- Rendicontazione annuale al Comune;

E2. GESTIONE DELLE INNOVAZIONI PER IL PATRIMONIO IMMOBILIARE

- Promozione strategica della disponibilità fabbricati per scelte innovative che aumentano la redditività del patrimonio;
- Studio e proposta di nuovi scenari abitativi per dare risposte pubbliche ai bisogni del territorio;
- Studio e proposta di nuove soluzioni tecniche, tecnologiche e gestionali per

ottimizzare l'utilizzo del patrimonio immobiliare in gestione.

F) GESTIONE CONDOMINIALE, APPROVVIGIONAMENTI DI SERVIZI AL FABBRICATO

Raccoglie le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento dell'immobile ed il servizio di vigilanza tecnica ed amministrativa degli immobili affidati in gestione, anche in applicazione del Regolamento comunale d'uso sugli alloggi ERP.

Per lo svolgimento dell'attività, Acer è autorizzata dal Comune ai sensi dell'art. 3 lett.e) della convenzione, a rappresentare l'Amministrazione nelle assemblee condominiali nei fabbricati (anche a proprietà mista). Relativamente agli interventi di manutenzione straordinaria, ACER nella assunzione delle decisioni dovrà attenersi ai contenuti della programmazione degli interventi straordinari.

Le gestioni condominiali in senso stretto saranno svolte negli edifici a proprietà mista; le gestioni dirette di Acer saranno svolte negli edifici tutti in locazione. Le attività svolte da ACER nei condomini amministrati direttamente dall'Azienda, sono elencate al punto 4.

OBIETTIVI SPECIFICI:

- Utilizzo di personale specialistico adeguatamente formato e preparato;
- Calmierare il costo del servizio di amministrazione condominiale;
- Ottimizzazione delle forniture;
- Rispetto dei termini previsti dalla legge per la predisposizione dei bilanci nei condomini amministrati da ACER e nei condomini gestiti da amministratori esterni;
- Corretta e trasparente lettura dei costi dei servizi erogati per gli assegnatari;
- Monitoraggio delle eventuali fuoriuscite di acqua per rotture idriche;
- Gestione problematiche di convivenza;

MODALITÀ DI VERIFICA DEI RISULTATI CONSEGUITI:

- Relazione annuale al Comune sull'andamento dell'attività svolta;
- Report annuale sulla costituzione di nuovi condomini sia gestiti da ACER che da amministratori professionisti;
- Report annuale sulla costituzione di nuove autogestioni;
- Report annuale sul fabbisogno manutentivo dei condomini al fine di rilevarne il fabbisogno finanziario;
- Report annuale sull'andamento dei sinistri;

F1. GESTIONE CONDOMINI AMMINISTRATI DA TERZI

- Definizione di un tariffario del servizio di amministrazione condominiale da applicare nei confronti di amministratori professionisti;
- Verifica del rispetto del tariffario del servizio di amministrazione condominiale;
- Gestione e riscontro comunicazioni degli amministratori;
- Partecipazione assemblee condominiali sulla base delle opportunità individuate da ACER;
- Liquidazione quote di competenza di Acer a favore degli amministratori, comprese quote lavori, previa verifica di congruità;
- Gestione comunicazione su alloggi sfitti, riassegnati o assunti in carico ex novo durante l'esercizio;
- Istruttoria per autorizzazioni lavori di manutenzione;
- Adozione iniziative di legge/regolamento in caso di condotta censurabile da parte

dell'amministratore in carica;

F2. GESTIONE AUTOGESTIONI

- Promozione della partecipazione degli utenti alla gestione del patrimonio;
- Fornitura di assistenza tecnica, amministrativa e legale alle autogestioni;
- Informativa all'utenza;

F3. RIMBORSI A AUTOGESTIONI E AMMINISTRAZIONI CONDOMINIALI PER INSOLUTI MEDIANTE UTILIZZO CANONI DI LOCAZIONE

- Verifica richieste rimborsi;
- Solleciti per insoluti;
- Istruttoria e liquidazione di rimborso spese;
- Rendicontazione annuale ai Comuni;

F4. FABBRICATI AMMINISTRATI DIRETTAMENTE DA ACER

- Predisposizione ed aggiornamento delle schede inventario dei servizi da erogare;
- Stesura e/o revisione di Regolamenti di gestione servizi e spazi comuni e di tabelle millesimali;
- Individuazione delle aziende erogatrici/ditte per i singoli servizi da approvvigionare al fabbricato;
- Organizzazione e sorveglianza dei livelli prestazionali dei servizi;
- Contabilizzazione dei servizi forniti al fabbricato;
- Stesura di capitolati per i lavori di manutenzione sulle parti comuni;
- Valutazione della congruità prezzi - lavori - qualità;
- Indizione delle assemblee e partecipazione;
- Predisposizione dei bilanci preventivi e consuntivi e delle relative imputazioni di spesa agli inquilini delle spese loro ascrivibili;
- Mediazione per ottenere una serenità nei rapporti di vicinato;
- Verifiche sull'utilizzo delle parti comuni da parte degli assegnatari e sul rispetto del Regolamento d'uso, tramite l'ispettore di condominio e l'Agente Accertatore;
- Fatturazione e riscossione delle somme dovute dagli inquilini a titolo di rimborso delle utenze e oneri accessori con specifiche informazioni sulla bolletta;
- Attività legale/giudiziale relativa alla rimozione di veicoli a motore di ogni tipo (autoveicoli, motoveicoli, ecc.) abbandonati sulle aree e parti comuni di fabbricati di proprietà comunale.