

ALLEGATO A

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL’ AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA (ACER) MODENA DELLA GESTIONE E MANUTENZIONE CORRENTE E MANUTENZIONE ECCEDENTE QUELLA CORRENTE DEL PATRIMONIO ERP DI PROPRIETA’ DELLA PROVINCIA DI MODENA.

Indice generale

ART. 1 - OGGETTO DELLA CONVENZIONE - CONCESSIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE.....	5
ART. 2 - FUNZIONI SVOLTE DAL CONCESSIONARIO E ADEMPIMENTI GENERALI	6
2.1 Gestione contratti	7
2.2 Gestione proventi dei canoni e dei ricavi	8
2.3 Gestione assegnatari	10
2.4 Attività di manutenzione e valorizzazione del patrimonio immobiliare	13
2.4.1 Principi generali	13
2.4.2 Programmazione e rendicontazione delle attività	16
2.4.3 Gestione degli interventi	16
2.4.4 Spese tecniche per interventi di manutenzione e valorizzazione in capo ad ACER.....	17
2.4.5 Programmi di investimento aggiuntivi e servizi aggiuntivi	18
2.4.6 Rimessa in disponibilità degli alloggi: tempi, tariffe di gestione, penali.....	18
2.4.7 Aggiornamento stato manutenzione patrimonio.....	20
2.5 Gestione condominiale, approvvigionamenti, servizi	20
2.6 Gestione patrimonio immobiliare	21
ART. 3 - PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA’ FINANZIARIE E RENDICONTO DELLA GESTIONE.....	22
ART. 4 - MODALITA’ DI RENDICONTAZIONE DEI RESIDUI DI GESTIONE DESTINATI AL FINANZIAMENTO DELLE POLITICHE ABITATIVE DI CUI ALL’ART. 36 DELLA L.R. 24/2001 E OBBLIGHI INFORMATIVI	22
ART. 5 - GESTIONE IN CONCESSIONE DEL PATRIMONIO ERP	24
ART. 6 - COSTI AMMINISTRATIVI E TECNICI DI GESTIONE	24
ART. 7 - OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	26
ART. 8 - RESPONSABILITÀ – ATTIVITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO	26
ART. 9 - DURATA DELLA CONVENZIONE RINNOVO. NORMA TRANSITORIA	26
ART. 10 - RIFERIMENTI LEGISLATIVI.....	27
ART. 11 - ACCESSO TELEMATICO AGLI ARCHIVI ACER DA PARTE DEL PROVINCIA DI MODENA	27
ART. 12 - COMMISSIONE DI MONITORAGGIO.....	27
ART. 13 - CONTATTI E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI	28
ART. 14 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	28
ART. 15 - CLAUSOLA DI RINVIO E MODIFICHE AL CONTRATTO	28
ART. 16 - SPESE.....	28
ART. 17 - ALLEGATI	28

CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE ALL’ AZIENDA CASA EMILIA ROMAGNA (ACER) MODENA DELLA GESTIONE E MANUTENZIONE CORRENTE E MANUTENZIONE ECCEDENTE QUELLA CORRENTE DEL PATRIMONIO ERP DI PROPRIETA’ DELLA PROVINCIA DI MODENA

Tra nato ail....., il quale interviene al presente atto in qualità di....., avente sede in....., codice fiscale..... autorizzato a quanto segue in esecuzione della Deliberazione n°..... del esecutiva ai sensi di Legge;

E
..... nato a il, legale rappresentante dell’Azienda Casa Emilia Romagna di Modena successivamente denominata “ACER” o “Azienda” con sede in...
..... in virtù dei poteri conferitogli dallo Statuto ACER.

PREMESSO CHE

- la L.R. n. 24/2001 “*Disciplina generale dell’intervento pubblico nel settore abitativo*” riconosce alle Aziende Casa della Regione Emilia-Romagna (ACER) il ruolo di ente strumentale dei Comuni nella gestione e manutenzione del patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica (ERP) e inoltre prevede:
 - l’art. 6 della citata legge attribuisce ai Comuni le funzioni di promozione degli interventi per le politiche abitative, attuazione e gestione degli stessi e la disciplina della gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP), incluso l’esercizio delle attività amministrative in materia.
 - ai sensi del comma 3 del predetto articolo 6 i Comuni possono svolgere le funzioni indicate avvalendosi delle ACER, previa stipula di apposita convenzione.
 - il successivo art.41 della L.R. n. 24/2001, nel delineare le attività istituzionali svolte dalle ACER, quali la gestione di patrimoni immobiliari, tra cui gli alloggi ERP, la manutenzione, gli interventi di recupero e qualificazione degli immobili, la fornitura di servizi tecnici relativi alla programmazione, progettazione attuazione degli interventi edilizi, nonché la gestione dei servizi attinenti al soddisfacimento delle esigenze e la prestazione di servizi agli assegnatari di alloggi E.R.P. e di abitazioni in locazione abitative delle famiglie, consente ai Comuni di potersi avvalere delle Aziende attraverso la stipula di apposita convenzione in cui siano stabiliti i servizi prestati, i tempi e le modalità di erogazione degli stessi nonché i proventi derivanti dall’attività.
 - con deliberazione n. 51 del 16/02/2011 il Consiglio Provinciale ha deliberato di affidare in concessione ad ACER Modena il patrimonio di edilizia residenziale pubblica (E.R.P.) di proprietà della Provincia di Modena.
 - in data 10/03/2011 è stato sottoscritto tra la Provincia di Modena e ACER Modena il contratto di servizio per la gestione del patrimonio di E.R.P. di proprietà della Provincia di Modena affidato in concessione alla stessa ACER Modena, secondo le modalità definite nell’Accordo Quadro approvato dalla Conferenza degli Enti in sede di Tavolo Territoriale di Concertazione delle Politiche Abitative che rappresenta la cornice giuridica, tecnica ed economica di riferimento provinciale all’interno della quale ogni singolo ente può modulare le caratteristiche specifiche della gestione del proprio patrimonio di edilizia residenziale pubblica, attraverso l’approvazione di uno specifico contratto di servizio.
 - il contratto di servizio stipulato dalla Provincia di Modena e ACER Modena in data 10/03/2011 aveva validità dal 01/01/2011 al 31/12/2013.

- con successiva deliberazione n. 170 del 12/09/2012 il Consiglio Provinciale ha fissato al 31/12/2022 la nuova scadenza del contratto di servizio in essere con ACER Modena, nell'ambito degli accordi intercorsi tra i due enti in merito alla realizzazione del nuovo intervento di edilizia residenziale pubblica di via dello Zodiaco a Modena (ora via Margherita Huck n. 30).
 - in data 22/02/2013 è stato sottoscritto l'atto di modifica del contratto di servizio del 10/03/2011, portando al 31/12/2022 la nuova scadenza dello stesso.
 - con deliberazione n. 3 del 08/02/2023 il Consiglio Provinciale ha prorogato al 31/12/2023 il termine di validità del predetto contratto di servizio, per allineare la Provincia di Modena a tutti gli altri comuni della provincia di Modena che, al 31/12/2023, vedranno la scadenza dei rispettivi contratti di servizio stipulati con ACER Modena per la gestione dei loro patrimoni di E.R.P.
 - con Atto del Presidente n. 240 del 27/12/2023 il predetto contratto di servizio è stato prorogato sino al 30/06/2024, in attesa di addivenire all'approvazione e alla sottoscrizione della nuova convenzione quinquennale 2024/2028 per la gestione degli alloggi ERP di proprietà provinciale.
- vista la Delibera di Consiglio Regionale n. 391 del 2002, che si allega, avente oggetto "Determinazione di massimali dei costi di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (erp) ex art. 4, comma 3, lett. c) della L.R. 8 agosto 2001, n. 24 (proposta della Giunta regionale in data 1 luglio 2002, n. 1137)";
- tenuto conto che:
- la Regione, con delibera di Giunta Regionale n. 1590 del 25.09.2023 avente ad oggetto "Aggiornamento dei massimali dei costi di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) di cui alla delibera del Consiglio Regionale n. 391/2002", ha modificato i massimali;
 - dato atto che nell'allegato 1 alla presente Convenzione sono state dettagliate le attività che Acer deve svolgere e che sono ricomprese nell'importo di gestione, così come definito dalla DCR n. 391/2002 citata; che non tutte le attività sono demandate in tutto od in parte ad ACER e pertanto, si procede, anche ai fini del graduale allineamento del corrispettivo di gestione, ad integrare la tabella con riferimento alle singole voci che compongono le attività attribuibili ad ACER con le seguenti colonne:
 - Colonna per la **individuazione attività** svolta ACER (S), svolta parzialmente quando parte dell'attività è svolta in collaborazione con uffici del Provincia di Modena (SP), non svolta perché in capo ad ufficio del Provincia di Modena o ritenuta non dovuta o non necessaria in ragione di specificità (assenza patrimonio ad usi diversi, riscatti alloggi erp...)(NS);
 - Colonna **attività connesse alla gestione sociale**, con particolare riferimento alla gestione degli assegnatari, per meglio specificare quelle attività attinenti la gestione sociale, così da evidenziare gli aspetti gestionali legati ai profili sociali che ancora non sono stati meglio definiti dalla Regione, benché oggi tale profilo sia noto come rappresenti una priorità per il crescente livello di tensione sociale. Tali elementi dovranno essere oggetto di ulteriori approfondimenti e portare, attraverso protocolli, a individuare nuovi progetti condivisi tra ACER e Provincia di Modena, reperendo ulteriori finanziamenti;
 - Colonna **attività connesse alla manutenzione**, con particolare riferimento alla gestione patrimoniale, individuando le attività prodromiche alla conoscenza del medesimo patrimonio, il livello di conservazione e alle necessità di interventi di manutenzioni, nonché per la quantificazione delle spese tecniche da riconoscere ad ACER per interventi che necessitano apposita progettazione;

- occorre regolamentare le modalità operative dei rapporti tra Enti proprietari degli alloggi ed ACER per disciplinare l'attività del concessionario al fine di definire la puntuale ripartizione dei proventi da canoni di affitto e gestione amministrativa, la manutenzione corrente con la necessità di meglio coordinare con gli enti (VFF, PL, ecc) gli aspetti connessi al pronto intervento (D1 allegato1) la manutenzione eccedente quella corrente, trasferimento a titolo di quota parte del fondo sociale per l'affitto e destinazione di eventuali risorse anche per nuove costruzioni, in concorso con altri finanziamenti pubblici;
- il nuovo contratto deve tener conto delle innovazioni normative e deve essere svolto nel rispetto dei principi di efficacia ed economicità, con un'attenzione particolare alle problematiche sociali e all'innovazione tecnologica, sia per quanto riguarda la condivisione delle banche dati e sia riguardo ai temi dell'innovazione delle tecniche edilizie ai fini del perseguimento degli obiettivi di miglioramento delle performance energetiche, impiantistiche, sanitarie e di fruibilità del patrimonio ERP con particolare attenzione alla consistente riduzione del numero degli alloggi sfitti sia nella fase di manutenzione sia in quella di assegnazione;
- si rende necessario procedere alla stipula della presente "Convenzione" approvata con delibera del Consiglio Provinciale n. _____ del _____ per la gestione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica, di alloggi extra erp e di altre tipologie di alloggi di proprietà della Provincia di Modena affidato in concessione all'Azienda Casa Emilia-Romagna della Provincia di Modena, di cui all'elenco posto agli atti, ai fini di regolamentare le modalità di esecuzione dei servizi e delle attività oggetto della concessione;
- in base agli obiettivi che ogni Provincia di Modena intende perseguire, saranno oggetto della convenzione suddetta le attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi stessi;
- l'Azienda Casa Emilia-Romagna di Modena è certificata per lo svolgimento delle procedure tecniche e gestionali;
- ad ACER sono affidate le funzioni amministrative, manutentive e gestionali di cui alla L.R. n. 24/2001 e ss.mm.ii., secondo i contenuti, dettagliati nei successivi articoli e allegati;
- ACER affida i lavori di manutenzione ad operatori economici qualificati ai sensi della normativa vigente in materia di Contratti Pubblici;
- ACER si impegna, di intesa con la Provincia di Modena, a sviluppare progressive azioni di implementazione della propria organizzazione, volte ad un sostanziale incremento delle attività finalizzate alla gestione sociale nonché ad una maggiore semplificazione e trasparenza nella relazione coi cittadini, in particolare:
 - potenziare le attività di gestione degli assegnatari introducendo ulteriori interventi finalizzati alla gestione delle problematiche sociali secondo il principio di corresponsabilità, attraverso attività di accompagnamento all'abitare, prevenzione e mediazione dei conflitti, progetti di autogestione nei condomini 100% pubblici,-e sperimentazioni di pratiche che favoriscano l'integrazione e pratiche di

buon vicinato in tutti i contesti gestiti per il Provincia di Modena;

- prevedere, nella programmazione delle attività, l'allineamento e l'armonizzazione con gli strumenti di programmazione dell'Ente in conformità alla disciplina vigente in materia;
- semplificare la rendicontazione periodica delle attività svolte e che ACER deve predisporre per i Comuni, ivi comprese quelle di carattere sociale, anche attraverso la implementazione di strumenti di monitoraggio e di condivisione dei dati tramite sistemi informativi correlati, assumendo ariferimento, quale traccia e specificazione, nella stesura della relazione periodica, le voci dell'allegato 1, in cui sono indicate le attività svolte, totalmente o parzialmente da ACER nella gestione del patrimonio pubblico;
- accrescere gli strumenti per assicurare maggiore trasparenza nella gestione finanziaria, mediante rendicontazioni periodiche delle componenti finanziarie e delle risorse riferite alla concessione, con l'obiettivo di arrivare alla tracciabilità e riconoscibilità dei flussi finanziari in attuazione alla disciplina, attivando specifici confronti con le strutture comunali competenti al fine di individuare le opportune modalità operative;
- ACER si impegna inoltre a sviluppare la ricerca di azioni innovative delle migliori tecnologie nell'ambito delle manutenzioni e riqualificazioni edilizie sismiche ed energetiche;
-
- ACER si impegna a mantenere aggiornata periodicamente (almeno ogni tre anni) la propria Carta dei Servizi mediante il coinvolgimento delle rappresentanze degli inquilini e degli organismi di autogestione, in stretta relazione con il Provincia di Modena.

Dato atto che:

- per quanto non espressamente richiamato nella presente convenzione, si rinvia alla Legge Regionale n. 24/2001 e ss.mm.ii., ai vigenti Regolamenti di attuazione della stessa e alla deliberazione dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia Romagna Progr. n. 154 del 6 giugno 2018 "Atto unico sull'edilizia residenziale pubblica e successive modificazioni";
- con eventuali successivi provvedimenti, di competenza dal Presidente della Provincia di Modena, verranno approvati i necessari atti attuativi per la specificazione e affinamento della presente Convenzione;

Tutto ciò premesso e da valere quale parte integrante e sostanziale della presente convenzione, le parti convengono e stipulano quanto segue.

ART. 1 – OGGETTO DELLA CONVENZIONE - CONCESSIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE

La Provincia di Modena, nei limiti e alle condizioni di cui alle successive pattuizioni, affida in concessione all'Azienda Casa Emilia Romagna della provincia di Modena (in seguito, per brevità, denominata "ACER") le unità immobiliari di ERP individuati nell'elenco allegato al presente atto sotto la lettera "A", che ne costituisce ad ogni effetto parte integrante e sostanziale.

L'affidamento in concessione deve ritenersi, sin d'ora, esteso a quelle unità immobiliari che la Provincia di Modena consegnerà in gestione dopo la sottoscrizione del presente atto.

Ciò avverrà a mezzo di singoli verbali di consegna firmati dai dirigenti responsabili degli enti contraenti.

Nel verbale si dovrà dare atto di tutti gli elementi identificativi, degli atti legittimanti la realizzazione o provenienza (IACP, Demanio...), collaudi e certificazioni, data certificato APE. L'affidamento in concessione del patrimonio immobiliare di proprietà della Provincia di Modena costituito da alloggi destinati all'edilizia residenziale pubblica, come sopra meglio identificati, comporta il trasferimento in capo al concessionario ACER della titolarità giuridica dei proventi derivanti dai canoni di locazione dei suddetti patrimoni.

Ai sensi del comma 3 dell'art. 36 della L.R. 24/2001 ai proventi dei canoni degli alloggi di ERP non possono essere imputati costi di gestione superiori ai massimali definiti dalla regione Emilia-Romagna nell'osservanza dell'atto di indirizzo di cui alla lettera C del comma 3 dell'art.4, così come definiti dalla Delibera di Giunta Regionale n. 1590 del 25/09/2023. I proventi dei canoni che residuano, al netto dei costi di gestione, dovranno essere destinati, in conformità all'art. 36 della L.R. 24/2001 secondo le modalità disciplinate dalla presente convenzione.

L'affidamento in concessione comporta il diritto in capo al concessionario ACER di incamerare i proventi derivanti dai canoni di locazione nonché il trasferimento in capo ad ACER degli oneri e dei costi connessi alla gestione e alla manutenzione corrente e alla manutenzione eccedente a quella corrente nei limiti delle disponibilità del bilancio.

La gestione degli immobili in oggetto è regolata dalla presente convenzione, nonché da eventuali successivi atti integrativi o specificativi, di cui le parti dovessero concordemente riconoscere la necessità o l'opportunità, demandati alla competenza del Presidente della Provincia di Modena.

Nella gestione dell'intero patrimonio dato in concessione, Acer è tenuta ad applicare i regolamenti comunali di Erp vigenti, nonché quanto concordato per aspetti non regolamentati e agiti per prassi, salvo diversa determinazione che le parti potranno assumere per meglio rispondere ai cambiamenti economici, sociali e organizzativi.

Per lo svolgimento delle attività definite nella presente Convenzione le parti si impegnano ad attivare tavoli o gruppi di lavoro, ove utile anche con formali atti, che con continuità si riuniscono per condividere ogni elemento utile a conseguire con maggior efficacia ed efficienza gli obiettivi indicati in premessa.

ART. 2 – FUNZIONI SVOLTE DAL CONCESSIONARIO E ADEMPIMENTI GENERALI

All'ACER sono affidate le funzioni amministrative, manutentive e gestionali i cui alla L.R. 24/2001, come indicate nei successivi articoli, di cui all'allegato A della Delibera di Consiglio Regionale n. 391 del 2002 (allegato 1), e ulteriormente dettagliate nei paragrafi seguenti.

All'ACER sono inoltre affidate funzioni di predisposizione delle proposte di programmazione e di attuazione di interventi di investimento, con particolare riguardo a interventi eccedenti la manutenzione corrente, secondo le modalità e nei limiti di cui nei successivi articoli.

ACER si impegna a svolgere direttamente le funzioni affidate avvalendosi di proprio personale o ricorrendo a prestazione di terzi, mediante appalto o altra modalità, fermo restando la responsabilità del concessionario sulle attività concernenti la presente convenzione. ACER si

impegna al rispetto di ogni adempimento reso obbligatorio da ogni disposizione di legge, regolamento o clausole contrattuali e al mantenimento della certificazione per lo svolgimento delle procedure tecniche e gestionali secondo le normative in materia di qualità e in conformità alla disciplina relativa alla certificazione del bilancio come previsto dall'art. 41 della L.R 24/2001.

Le funzioni che ACER deve svolgere sono quelle riportate nell'allegato 1 alla presente convenzione. Di seguito alcune attività vengono ulteriormente specificate.

2.1 Gestione contratti

Questo blocco di attività riguarda il complesso delle azioni che debbono essere svolte per gestire le assegnazioni, la stipula di contratti, il rientro nella disponibilità di unità immobiliari dopo la cessazione di un contratto (o la decadenza dall'assegnazione) e tutti gli atti amministrativi e tecnici connessi, compresa la regolarizzazione di rapporti locativi in corso, come meglio specificato alla lettera A) dell'allegato 1. **In particolare detto elenco si integra come segue:**

Stipula contratti locativi per alloggi e pertinenze per assegnazioni e volture

Entro il tempo di validità della graduatoria devono essere svolti gli adempimenti relativi all'attività di assegnazione. Nello specifico, di norma, entro 30 giorni dall'approvazione della graduatoria ACER deve individuare gli alloggi da destinare agli assegnatari in coerenza alla graduatoria e alla tipologia di alloggi.

Entro 30 giorni dalla trasmissione dei provvedimenti di assegnazione Acer deve provvedere alla stipula e registrazione dei contratti di locazione compresa la consegna degli alloggi con redazione e sottoscrizione del relativo verbale di consegna e comunicazione alla Questura della cessione degli alloggi. Tale termine potrà essere superato solo in presenza di determinate esigenze (disabilità, patologie sanitarie, ecc.) dell'assegnatario e potrà essere sospeso in caso di documentazione incompleta.

Con formale nota la Provincia di Modena indica ad ACER i casi in cui ricorrono condizioni di urgenza o emergenza, per questi ACER è autorizzata a non seguire in ordine di graduatoria ma procedere con precedenza con il caso o i casi indicati e addivenire alla sottoscrizione del contratto nel minor tempo, possibilmente entro 10 giorni dalla data di trasmissione dei provvedimenti di assegnazione accompagnata dalla citata nota.

Volture, ospitalità e ampliamenti

Entro 30 giorni dalla data di presentazione delle richieste Acer deve gestire le procedure relative a richieste di volture, coabitazioni e convivenze ai fini dell'ampliamento; tale termine potrà essere sospeso in caso di documentazione incompleta e/o in caso di attivazione di altre procedure connesse (es. ridimensionamento per voltura).

Disdette e riconsegna alloggi di risulta

Entro 30 giorni dal ritiro delle chiavi e redazione del verbale in contraddittorio, ACER deve dare comunicazione alla Provincia di Modena dell'avvenuta riconsegna, specificando la tipologia di intervento di ripristino e manutenzione da attivare per poter procedere con una nuova

assegnazione (rif. seguente paragrafo 2.4).

Per gli adempimenti relativi agli alloggi per i quali non è stata data disdetta dall'unico assegnatario a seguito di decesso, ricovero in struttura, o altra motivazione, il termine è di 30 gg dalla data di avvenuta verifica della non occupazione dell'alloggio.

In ogni caso la restituzione del deposito cauzionale deve avvenire entro 45 giorni dalla conclusione del contratto di locazione.

2.2. Gestione proventi dei canoni e dei ricavi

Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni da svolgere per gestire i canoni, a qualunque titolo, che derivano dagli immobili, ad esclusione dei proventi che derivano da vendita e valorizzazione meglio specificato alla lettera B) dell'allegato 1. In particolare, detto elenco si integra come segue:

Gestione canoni di locazione e servizio di bollettazione

Entro il 31 dicembre di ogni anno ACER deve aver inoltrato specifica comunicazione alla Provincia di Modena degli esiti delle verifiche delle condizioni reddituali degli assegnatari effettuate ai sensi della L.R. n.24/2001 mediante raccolta annuale dell'ISEE; si chiede inoltre di svolgere un'attività di elaborazione dei dati che evidenzino le modificazioni dei proventi e ogni altro elemento utile che verrà concertato annualmente con l'Amministrazione Comunale.

Entro il 31 ottobre di ogni anno ACER deve comunicare alla Provincia di Modena l'elenco degli assegnatari che non hanno provveduto a consegnare la documentazione reddituale richiesta ai fini della determinazione, aggiornamento periodico e ricalcolo dei canoni di locazione. ACER deve promuovere ogni ulteriore attività di contatto, dialogo, confronto con gli inquilini, rafforzando le relazioni dirette e personali, per conoscere le ragioni della omessa trasmissione, convincerli ad adempiere agli obblighi, anche con interventi specifici condivisi con la Provincia di Modena, fermo restando che, qualora non venga presentato l'ISEE entro il 15/09 dell'anno in corso, si procederà all'applicazione del canone maggiorato a partire dal 1° Ottobre (dell'anno in corso) e verranno assunti tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente.

ACER si impegna ad adeguare il canone su richiesta dell'assegnatario entro il mese successivo alla data della richiesta, qualora ne ricorrano le condizioni previste da norme e regolamenti, diversamente ACER dovrà comunicare al richiedente il diniego motivato.

Attività di recupero crediti, da canoni, quote di riscatto e servizi (lettera B2 allegato 1)

In ogni esercizio, una quota del monte canoni deve essere vincolata alla creazione di un Fondo destinato alla copertura delle entrate di dubbia e difficile esigibilità, intendendosi per tali quelle per le quali esiste il rischio dell'effettiva riscossione.

Di tale fondo ACER tiene distinta e analitica contabilità che ne evidenzia in modo cronologico la formazione e l'utilizzo. Le rendicontazioni relative al Fondo, da trasmettere alla Provincia di Modena successivamente all'approvazione del proprio bilancio consuntivo e comunque non oltre il 30

Giugno dell'anno successivo a quello di riferimento dovranno essere redatte secondo il modello da definirsi e in attesa si procede come da prassi.

ACER si impegna a potenziare le azioni di prevenzione e di riduzione delle morosità quali:

- valutazione delle condizioni socio-economiche dei nuclei familiari inadempienti ai fini dell'individuazione di specifiche strategie sul caso per la prevenzione/riduzione della morosità;
- entro 30 giorni per morosità accertata superiore a tre mesi, ACER deve effettuare la comunicazione di contestazione del debito; in caso di mancato pagamento devono essere fatte comunicazioni anche telefoniche tese a sollecitare il pagamento attivando con il debitore ogni azione diretta e personale, anche sulla base delle conoscenze e caratteristiche specifiche in possesso di ACER attraverso il proprio servizio di mediazione e non solo dell'ufficio legale;
- entro 10 giorni dalla data della richiesta di rateizzo dell'assegnatario, deve sottoscrivere il piano di recupero, verificandone puntualmente il rispetto, dandone comunicazione al Provincia di Modena entro i 30gg successivi;
- ACER deve svolgere ogni azione utile per promuovere piani di recupero sostenibili per tutti gli assegnatari che si trovano in difficoltà nel sanare la morosità; entro 30 gg dal mancato rispetto del pagamento rateale o dal mancato pagamento del debito a seguito di contestazione ACER deve avviare il procedimento di decadenza ed inviare comunicazione agli assegnatari tramite raccomandata AR.

Trimestralmente ACER deve rendicontare le posizioni degli utenti morosi, dando atto degli interventi attivati per singola posizione ivi compresi il mancato rispetto degli impegni e del piano di rateizzo sottoscritto dagli assegnatari. Inoltre ACER dovrà in via breve segnalare alla Provincia di Modena qualora constatati la presenza di fatti anomali (appuntamenti mancati, rateizzi inevasi, pagamenti saltuari o parziali) o inizio di nuove posizioni di morosità, o abbia potuto verificare l'insorgenza di criticità in situazioni personali o familiari dell'assegnatario per consentire al Provincia di Modena di valutare l'attivazione di interventi di supporto.

ACER procede alla constatazione della morosità entro 30 gg dal perfezionarsi di una morosità pari a 3 mensilità, notificata a mezzo raccomandata AR.

Decorsi infruttuosamente 30 giorni dalla data di ricezione dell'avviso della Raccomandata AR, ACER comunica alla Provincia di Modena i nominativi delle famiglie per cui si deve procedere con azioni di decadenza odi sfratto. Ove la Provincia di Modena non provveda entro 60 giorni a dare riscontro relativamente alle posizioni segnalate, ACER procede ad adottare il provvedimento di decadenza o l'autorizzazione ad avviare la procedura di sfratto.

ACER non deve procedere all'emissione del procedimento di decadenza quando:

- ACER verifica la possibilità di sanare la morosità attraverso un piano di recupero, concordato con l'assegnatario, che preveda il pagamento della somma dovuta maggiorata degli interessi legali (art 32, comma 4, della L.R. n. 24/2001), dando comunicazione entro 30 gg al Provincia di Modena della sottoscrizione del Piano di rientro;
- sia subentrata l'azione di valutazione e supporto dei servizi sociali nei 60 gg dalla

comunicazione.

L'Amministrazione Provinciale, nell'ambito della propria autonomia, si riserva di sospendere in ogni momento il procedimento di decadenza/sfratto per situazioni particolari dando immediata comunicazione ad ACER.

Per tutte le posizioni non sospese ACER deve procedere celermente secondo le modalità sopra indicate (sfratto, applicazione canone maggiorato, addebito spese procedimento).

Le parti convengono che per lo svolgimento di detta attività è utile avere continui momenti di condivisione e quindi procedere con l'attivazione di tavoli/gruppi di lavoro come già indicato all'ultimo comma dell'art. 1.

Attività di rendicontazione, crediti, debiti, inquilini usciti

Entro 30 giorni dall'uscita e/o dal decesso e comunque semestralmente (per quelli non reperiti all'anagrafe) ACER deve fare le verifiche anagrafiche per gli inquilini morosi usciti, ivi compresa l'attività di ricerca degli eredi per consentire l'attività di contestazione del debito e garantire la riduzione dei crediti prescritti e vetusti.

Salvi i crediti sospesi per determinazione della Provincia di Modena, ACER procede agli adempimenti connessi al recupero dei crediti in conformità alla disciplina vigente.

Con successivo atto del Presidente verranno definite le linee guida e le modalità procedurali per l'attività di recupero e/o eventuale messa a perdita dei crediti inesigibili.

2.3 Gestione assegnatari

Questo blocco riguarda le attività di comunicazione e informazione istituzionale e di servizio con supporti cartacei e online, l'accompagnamento all'abitare, il supporto alla progettualità sociale, la verifica delle caratteristiche degli assegnatari, quelle di supporto/assistenza ai conduttori, quelle di verifica sul corretto uso degli immobili e quelle di accoglimento delle richieste dei conduttori, così come meglio dettagliato alla lettera C) dell'Allegato 1.

Attività di relazione, comunicazione e informazione

ACER deve garantire l'attività di accoglienza del pubblico attraverso un ufficio informativo aperto almeno 13 ore settimanali, possibilmente in concomitanza con l'apertura al pubblico degli uffici comunali. ACER si impegna a sviluppare modalità di comunicazione più smart e accessibili anche a specifici target di utenza, adottando un'ottica multiculturale. Tale sportello oltre a garantire la corretta informazione deve ricevere, valutare e rispondere a richieste a vario titolo, presentate dagli assegnatari.

Verifica permanenza requisiti e decadenze

Compimento, più in generale, di ogni atto comunque connesso con la gestione del rapporto contrattuale o di concessione con l'utenza, anche in riferimento alle verifiche anagrafiche che dovranno essere svolte con cadenza annuale nella misura minima del 20% degli assegnatari.

Le procedure relative ai controlli sull'utenza dovranno essere rendicontate in modo puntuale, in

particolare:

ACER deve verificare il possesso dei requisiti attraverso verifiche sulle situazioni patrimoniali di tutti i componenti il nucleo familiare risultanti in DSU, effettuando controlli a campione su almeno il 20% degli assegnatari che presentano un ISEE difforme, controlli ulteriori rispetto a quelli da attivare in relazione a specifiche procedure (morosità, sfratto, inadempimenti vari). In caso di accertata incoerenza tra il nucleo familiare risultante da DSU rispetto a quello autorizzato, ACER deve procedere alla convocazione dell'assegnatario invitandolo a regolarizzare, qualora ve ne siano le condizioni; oppure deve procedere con la diffida all'allontanamento qualora non vi siano le condizioni per regolarizzare. In caso di persistente inadempienza deve applicare quanto previsto dalle norme e/o regolamenti. Entro 30 giorni dall'accertamento delle anomalie ACER deve darne comunicazione alla Provincia di Modena.

Gestione mobilità assegnatari

ACER deve accogliere e gestire le procedure relative alla mobilità in applicazione dei criteri previsti per la razionalizzazione dell'uso del patrimonio pubblico secondo le rispettive norme di riferimento:

- per la richiesta di mobilità ad istanza di parte: tramite utilizzo della graduatoria annuale generale della mobilità, ACER nel termine di 90 gg dalla data di approvazione della graduatoria deve provvedere all'assegnazione, termine prorogabile in 180 gg. in caso di esigenze eccezionali. La mobilità deve avvenire compatibilmente con la disponibilità degli alloggi, da documentarsi da parte di ACER. Nei successivi 30 giorni deve procedere con la stipula;
- per attivazione mobilità d'ufficio: nel termine di 30 gg. dalla data della lettera di richiesta di cambio per l'individuazione dell'alloggio con annessa relativa accettazione da parte dell'assegnatario; nei successivi 30 giorni deve procedere con la stipula;
- a seguito di piani di ristrutturazione o in attuazione di specifiche progettazioni e interventi di adeguamento e/o adattamento previsti da normative e programmi di finanziamento, negli stessi termini previsti dai relativi piani e cronoprogrammi, anche attraverso modalità di urgenza, qualora le tempistiche dei finanziamenti lo richiedano.

Attività di rilascio immobili per mancanza dei requisiti previsti dalla legge e/ o per occupazioni illegali

ACER deve garantire il controllo inerente la persistenza dei requisiti richiesti per il mantenimento della assegnazione di alloggi ERP almeno annualmente per tutti gli assegnatari.

ACER deve segnalare e svolgere relativa istruttoria, con cadenza trimestrale, di ogni fatto o circostanza che possa dar luogo a provvedimenti di annullamento o di decadenza dell'assegnazione, producendo tutta la documentazione scritta delle contestazioni attribuite agli assegnatari degli alloggi al fine di consentire all'Amministrazione comunale di assumere gli atti conseguenti.

ACER deve predisporre tutti gli atti propedeutici al provvedimento di decadenza, deve garantire le azioni occorrenti per l'esecuzione degli stessi e deve gestire tutte le attività inerenti la liberazione degli immobili nei termini e con le modalità previste dall'ordinanza comunale.

Deve essere garantita la gestione della procedura giudiziale per sfratto o di decadenza in attuazione dell'ordinanza comunale di decadenza, ivi compresa l'attività legale per opposizione all'esecuzione degli atti amministrativi esecutivi comunali, nonché l'assistenza legale, amministrativa e tecnica nel

momento dell'esecuzione.

Devono essere redatti a cura di ACER i verbali di rilascio dell'immobile.

Attività di accompagnamento all'abitare e di supporto alla progettualità sociale

Sulla base della descrizione e dei macro contenuti di cui all'allegato 1 lettera C con il presente paragrafo viene riattualizzata l'attività di mediazione sociale alla luce delle Linee guida sulla mediazione sociale, elaborato anche da ACER Modena, di cui allegato 2 alla presente Convenzione.

Tale attività si esplica su diversi livelli di attività:

CONOSCENZA: ACER concorre a sviluppare le seguenti azioni di conoscenza socioculturale nei contesti ERP per delineare i profili delle diverse comunità condominiali:

- prendere atto dei casi segnalati dai servizi sociali al momento dell'assegnazione dell'alloggio per attivare opportune azioni di monitoraggio, mediazione e i conseguenti approfondimenti per meglio definire le attività di vicinato o di autogestione (condomini interamente pubblici) o condivisione di progetti di vicinato con gli amministratori condominiali (condomini misti);
- identificare e monitorare per avere conoscenza dei cambiamenti che avvengono nel tempo nelle realtà condominiali dei cambiamenti significativi che avvengono nei contesti residenziali e nei singoli assegnatari residenti (composizione nuclei, caratteristiche e bisogni degli abitanti, ovvero profilo della comunità condominiale);
- analizzare i bisogni emergenti nei contesti condominiali attraverso le attività di mediazione e, in generale, di contatto con i nuclei assegnatari;
- somministrare questionari a gruppi condominiali o contesti circoscritti come oggetto di particolare attenzione e analisi sociale, per attivare iniziative di vicinato o autogestione, anche in collaborazione con associazioni o gruppi di volontariato.

VALUTAZIONE E PREVENZIONE del DISAGIO SOCIALE: Acer sviluppa azioni di prevenzione al fine di costruire contesti accoglienti e protettivi e contenere le dinamiche conflittuali proprie dei condomini:

- matching alloggio assegnatario tenendo conto delle caratteristiche dei contesti abitativi e dell'assegnatario;
- percorsi di accompagnamento all'abitare al fine di monitorare la corretta conduzione dell'alloggio nonché le relazioni di positiva convivenza;
- sopralluogo, almeno, annuale in ogni contesto condominiale;
- partecipazione alle assemblee condominiali nei contesti più fragili per la rilevazione delle problematiche;
- gestione tempestiva delle segnalazioni inerenti problematiche di conflitto;
- promozione, mediante iniziative specifiche, della conoscenza e il rispetto delle regole condominiali;
- sensibilizzazione rispetto all'utilizzo degli spazi comuni nei diversi comparti condominiali per stimolare l'autogestione, progetti di servizi per i residenti, la cura degli ambienti e favorire buone relazioni di vicinato.

GESTIONE DEI “CASI COMPLESSI”: ACER svolge azioni di raccordo con i servizi sociali e sanitari del territorio per una gestione delle situazioni problematiche identificati come “casi complessi”, anche attraverso la mappatura territoriale dei casi (sapere dove sono e chi sono i casi complessi e cd rumorosi). In particolare:

- garantire uno stretto raccordo del mediatore sociale ACER con la microequipe eventualmente operante sul caso;
- laddove non vi sia una presa in carico dei servizi territoriali agire per una tempestiva segnalazione dopo aver espletato un'attività di conoscenza approfondita;
- interventi a sostegno della comunità condominiale per evitare l'acuirsi di dinamiche altamente conflittuali;
- nei casi di cattiva gestione degli alloggi (es. accumulo masserizie, pessime condizioni igienico sanitarie) provvedere ad ogni azione possibile volta ad eliminare la condizione di disagio e la messa in sicurezza della persona e del gruppo condominiale.

Le parti riconoscono che per la condivisione e per rendere più efficace l'attività è utile procedere con l'istituzione di tavoli/gruppi di lavoro come indicato all'ultimo comma dell'art. 1.

Ferma restando l'autonomia nella selezione e gestione del personale dipendente, a contratto o con altra forma, stante l'acuirsi delle tensioni sociali, ACER per le attività di gestione sociale si deve avvalere di personale qualificato o con esperienza e in numero adeguato al numero degli alloggi, alla qualità e complessità delle attività di autogestione e alle problematiche che emergono nel tempo.

2.4. Attività di manutenzione e valorizzazione del patrimonio immobiliare

Le attività di manutenzione e valorizzazione del patrimonio affidato ad ACER devono essere svolte dal Concessionario in coerenza con la D.C.R. n.391 del 30.07.2002 e successivi atti della regione Emilia-Romagna, che qui si intendono integralmente richiamati.

Ai sensi dell'art. 36 della L.R. n. 24/2001, i proventi dei canoni degli alloggi di edilizia residenziale pubblica riscossi sono diretti a garantire la copertura dei costi di gestione e manutenzione, nonché al recupero e allo sviluppo del patrimonio ERP.

2.4.1 Principi generali

Le attività di manutenzione e valorizzazione del patrimonio affidato ad ACER, in coerenza con l'Allegato A della succitata D.C.R. n.391/2002 (allegato 1 alla presente Convenzione) e con specifico riferimento al punto D) dello stesso allegato, possono essere ulteriormente specificate come di seguito:

M1) Manutenzione corrente e riparazione a guasto: lavori di manutenzione di piccola e media entità finalizzati alla riparazione o sostituzione di componenti edilizi o impiantistici dovuti anche ad avaria o vetustà, giudicati necessari al fine del mantenimento in efficienza dell'unità immobiliare, le pertinenze e le parti comuni dell'edificio, garantendone la sicurezza, l'agibilità e l'abitabilità, da

eseguirsi in regime di attività ordinaria o in regime di pronto intervento, sulla base della natura dell'intervento necessario.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- riparazione di parti di impianti idrici, elettrici, di riscaldamento e del gas; ad esempio: riparazione di una tubatura, sostituzione di una valvola di intercettazione, sostituzione di un sanitario, sostituzione di un differenziale, sostituzione di terminale elettrico (differenziale, interruttore, presa, ecc.), sostituzione di un componente di caldaia (valvola tre vie, scambiatore, valvola gas, scheda elettronica, ecc.), riparazione o sostituzione di un componente dell'impianto ascensore, riparazione o sostituzione di un componente dell'impianto autoclave, ecc.;
- sostituzione della caldaia e del sistema di scarico dei fumi;
- riparazione di parti edili; ad esempio: riparazione o sostituzione di porzioni di pavimento/rivestimento, intonaci, riparazione o rifacimento di parti di marciapiede, riparazione o rifacimento di porzioni di rivestimento della scala, rifacimento o sostituzione di un tratto di fognatura o pozzetto, riparazione o sostituzione di una porzione dell'impermeabilizzazione di una copertura o di un terrazzo, ecc.;
- riparazione puntuale di serramenti; ad esempio: riparazione di finestre, porte, avvolgibili, scurettili, ecc. sostituzione di pochi elementi di serramenti, sostituzione di vetri, ecc.

M2) Manutenzione di rinnovo pianificata: lavori di manutenzione di media entità per il rinnovo e miglioramento di componenti edilizi o di impianti, finalizzati all'adeguamento normativo e/o prestazionale allo scopo di mantenere aggiornato il livello qualitativo dell'immobile, ridurre i potenziali guasti e prevenire la vetustà precoce sia delle singole unità immobiliari e delle loro pertinenze, sia delle parti comuni degli edifici.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- rifacimento completo nell'alloggio di impianto idrico, elettrico, di riscaldamento, o del gas; ad esempio: rifacimento completo dell'impianto idrico dell'alloggio, rifacimento completo dell'impianto di riscaldamento dell'alloggio, rifacimento completo dell'impianto elettrico dell'alloggio rifacimento completo dell'impianto del gas, rifacimento del sistema di evacuazioni fumi da combustione, ecc.
- rifacimento di parti edili; ad esempio: rifacimento completo nell'alloggio di pavimento/rivestimento, o intonaci, rifacimento completo dell'impermeabilizzazione di un balcone o terrazzo, ecc.
- sostituzione di serramenti; ad esempio: sostituzione completa nell'alloggio di finestre o porte ecc.
- rifacimento integrale di locali dell'alloggio; ad esempio: rifacimento completo di bagno o della cucina/angolo cottura, ecc.
- rifacimento completo di alloggio; ad esempio: ristrutturazione completa dell'intero alloggio in ordine alle componenti edili, impiantistiche e dei serramenti senza redistribuzione degli spazi interni;
- rifacimento completo di porzioni edili o di impianti esistenti dell'edificio; ad esempio: rifacimento

di impianto autoclave esistente, rifacimento di impianto ascensore esistente, sostituzione di caldaia di centrale termica, rifacimento completo delle montanti elettriche, rifacimento completo del quadro elettrico di edificio, rifacimento completo delle montanti idriche, rifacimento completo di marciapiede dell'edificio, o di rivestimento della scala, o di rifacimento di fognatura, o di rifacimento completo del manto di copertura ecc.

M3) Manutenzione straordinaria e programmata: lavori di manutenzione di carattere straordinario e sostanziale, sia per le singole unità immobiliari sia per l'intero edificio, volti alla rigenerazione dell'intero componente edilizio ed al miglioramento prestazionale, anche con carattere di sistematicità nell'intero complesso edificio mediante cambio di materiali o tecnologie. Realizzazione ed inserimento di nuovi impianti, modifiche distributive ed integrazioni di spazi architettonici.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- rifacimento completo o parziale dell'alloggio con modifiche distributive degli spazi interni; ad esempio: allargamento del bagno o della cucina, spostamento di pareti che necessitano di titolo edilizio e/o determinano l'aggiornamento catastale dell'unità immobiliare;
- rifacimento o realizzazione completa di impianti centralizzati, ad esempio: rifacimento completo della centrale termica, rifacimento/realizzazione di impianto solare termico o fotovoltaico, realizzazione di impianto autoclave, realizzazione di nuovo impianto ascensore;
- rifacimento completo con migliorie di parti comuni; ad esempio: realizzazione di isolamento a cappotto, rifacimento dell'intera copertura con integrazione di isolamenti termici e/o inserimento di sistema di ritenuta, rifacimento e modifica del sistema fognario complessivo dell'edificio con inserimento di migliorie (inserimento di degrassatori, separazione delle linee acque nere e acque bianche, ecc.)
- interventi sistematici per l'intero edificio; ad esempio: sostituzione sistematica dei serramenti, sostituzione sistematica di tutte le caldaie, rifacimento di tutte le canne fumarie o condotti di evacuazione fumi ecc.

Le attività di manutenzione e valorizzazione degli immobili, nel rispetto dei principi sanciti nella succitata D.C.R. 391/2002 e confermati dai successivi atti della Regione Emilia-Romagna, andranno assicurate in toto per gli interventi afferenti alla tipologia M1, in particolare di quelli occupati, al fine di garantire la fruibilità e la sicurezza degli immobili.

Al pari, andrà assicurata completa copertura economica per gli interventi a qualsiasi titolo deliberati dalle assemblee condominiali nei condomini a proprietà mista, per la quota parte di competenza degli immobili in capo ad ACER.

Gli interventi di cui ai precedenti punti M2 ed M3 saranno attuati da ACER utilizzando le risorse residue del monte canoni, ovvero altre risorse che saranno eventualmente disponibili, in unquadro di programmazione triennale condiviso con l'Amministrazione comunale e aggiornato annualmente (Quadro previsionale), volto a massimizzare il numero delle unità abitative tempo per tempo disponibili e, contestualmente, a conservare e migliorare la qualità degli immobili nel tempo,

limitandone l'obsolescenza.

2.4.2 Programmazione e rendicontazione delle attività

Il Quadro **previsionale triennale**, relativo alle previsioni di impiego dell'intero monte canoni di previsione e di eventuali ulteriori risorse disponibili, è aggiornato e proposto annualmente da ACER entro il **31 dicembre** dell'anno precedente al periodo di riferimento.

Nelle more dell'approvazione del Quadro previsionale da parte del Provincia di Modena, ACER attende agli interventi prioritari (manutenzione M1 alloggi occupati e partecipazione alle spese degli interventi prioritari deliberati nei condomini a proprietà mista), come definito al precedente paragrafo.

Il **Quadro a consuntivo**, relativo alla puntuale gestione degli immobili in concessione e all'avvenuto impiego delle risorse, è inviato da ACER successivamente all'approvazione del proprio bilancio consuntivo e comunque non oltre il **30 Giugno** dell'anno successivo a quello di riferimento, unitamente a una sintetica relazione illustrativa che evidenzia obiettivi raggiunti e scostamenti rispetto alle previsioni.

Gli specifici contenuti minimi del Quadro previsionale e del Quadro a consuntivo sono definiti nei successivi articoli n. 3 e n. 4.

2.4.3 Gestione degli interventi

ACER è l'unico referente per gli utenti in merito ad ogni problematica inerente all'esecuzione degli interventi di manutenzione e valorizzazione degli immobili e per le autorizzazioni di competenza della proprietà.

ACER si impegna ad eseguire la programmazione ed eventuale progettazione, l'affidamento, l'esecuzione, la direzione lavori, l'eventuale collaudo/CRE, compresa la responsabilità unica del procedimento, degli interventi di manutenzione e valorizzazione degli immobili.

ACER affida i lavori di manutenzione ad operatori economici qualificati ai sensi della vigente normativa e del Codice dei Contratti Pubblici, perseguendo il risultato dell'affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività e il migliore rapporto possibile tra qualità e prezzo, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza.

ACER provvede altresì, anche in regime di pronto intervento, qualora ne ricorra la necessità, all'esecuzione di tutte le opere di propria competenza per la salvaguardia della sicurezza degli utenti e/o di terzi e per garantire la funzionalità dell'alloggio e/o del fabbricato.

Qualora i conduttori non adempiano a quanto di loro competenza, ai sensi dei Regolamenti comunali di ERP, in caso di pericolo imminente e rischio di sicurezza, Acer è autorizzata ad intervenire con relativo addebito agli assegnatari dei costi dei lavori e tecnico-amministrativi.

Per gli interventi di manutenzione corrente e manutenzione a guasto (M1) ACER si impegna ad attivare un sistema di comunicazione delle informazioni, degli interventi, della tempistica, ecc. alla Provincia di Modena. Entro 6 mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione, le parti

definiscono le modalità di visualizzazione ed estrapolazione dati in remoto delle informazioni inerenti al servizio in parola.

In relazione alle attività afferenti al regime di Pronto Intervento, ACER attiva entro il primotrimestre di validità della presente Convenzione un servizio di reperibilità 24/24h, rivolto ai Comuni, ai Vigili del Fuoco e alle Forze dell'Ordine, per gli interventi urgenti e di immediata messa in sicurezza.

Nel quadro degli interventi di cui alle tipologie M2 ed M3, in relazione ad interventi di adattamento degli alloggi per garantire accessibilità universale, potranno essere definiti specifici protocolli operativi di collaborazione con il Centro per l'adattamento ambiente domestico di Modena (CAAD), che svolge un'attività provinciale, ACER e il Provincia di Modena al fine di facilitare la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti e per favorire al massimo le possibilità di adattamento in favore degli inquilini portatori di disabilità, anche in condizioni di fragilità sociale e/o economica. Acer si impegna a reperire specifici fondi stanziati per tale finalità dagli Enti sovraordinati.

2.4.4 Spese tecniche per interventi di manutenzione e valorizzazione in capo ad ACER

Le spese tecniche da riconoscere ad ACER in ordine alla gestione, realizzazione, collaudo e rendicontazione degli interventi di cui ai precedenti punti M2 ed M3 e che necessitano di specifica progettazione esecutiva sono determinati nella tabella sottostante. Non è previsto il riconoscimento di spese tecniche per interventi di cui alla categoria M1 o per interventi che non necessitino di specifica progettazione esecutiva.

Si specifica che la determinazione dei valori in tabella è stata definita a valle di una ricognizione in base alla vigente normativa (D.M. 17 giugno 2016 come modificato da D.Lgs.36/2023 allegato I.13, in vigore dal 1 luglio 2023) prendendo a riferimento le più frequenti tipologie di intervento (importi, categorie di lavori) sui quali il Concessionario è impegnato (es. rifacimento impianti e ristrutturazione singola unità abitativa ammalorata, interventi su copertura intero fabbricato, installazione ascensore e opere connesse, efficientamento energetico e miglioramento sismico su fabbricato etc.).

È stato valutato un quadro di attività tecniche completo adeguato al tipo di intervento (progettazione, sicurezza, direzione lavori, collaudi, eventuali aggiornamenti catastali) e un'incidenza forfettaria della gestione amministrativa (programmazione, affidamenti, verifiche, rendicontazioni) pari al 15% delle spese tecniche.

IMPORTO NETTO LAVORI A BASE D'ASTA (Euro)	INCIDENZA SPESE TECNICHE E AMMINISTRATIVE DA RICONOSCERE AD ACER in presenza di progetti esecutivi
0 - 80.000	20,00%
80.000 - 200.000	15,00%
200.000 - 1.000.000	12,00%
> 1.000.000	10,00%

In relazione agli **interventi complessi**, che non necessitano di progettazione esecutiva, con importo lavori per alloggio superiore a 25.000,00, ricompresi nelle tipologie di intervento M2 e M3, si riconosce una quota massima del 3% per spese generali (amministrative, dl, ecc).

Su interventi di cui ai precedenti punti M2 ed M3 e che necessitano di specifica progettazione esecutiva, finanziati o cofinanziati con specifiche risorse europee, nazionali o regionali (rif. Programmi di investimento aggiuntivi) la tabella sopra riportata assume valore di indicazione di massima e, pertanto, i valori potranno essere adeguati alle eventuali prescrizioni o indicazioni contenute nei bandi per l'accesso ai contributi, in considerazione dello specifico progetto, di concerto con l'Ente assegnatario dei contributi.

2.4.5 Programmi di investimento aggiuntivi e servizi aggiuntivi

Si intendono per programmi di investimento aggiuntivi quelli finanziati, a livello di fonte principale, con risorse diverse dai canoni di locazione. Ai sensi dell'art. 6, comma 3, L.R. 24/2001 e ss.mm.ii. i Comuni possono avvalersi delle ACER per: la predisposizione ed attuazione dei programmi volti alla realizzazione, manutenzione e riqualificazione del patrimonio di edilizia residenziale pubblica; l'individuazione degli operatori che partecipano alla elaborazione e realizzazione degli interventi, tra i soggetti in possesso dei requisiti di affidabilità e qualificazione definiti dalla Regione, attraverso lo svolgimento di procedure ad evidenza pubblica ovvero negoziali, nei casi previsti dalla legge. Inoltre, secondo quanto stabilito dal combinato disposto dei commi 1 e 2, dell'art. 41, della L.R. n. 24/2001 e ss.mm.ii.. I Comuni, attraverso la stipula di apposita convenzione, possono avvalersi delle ACER per la manutenzione, gli interventi di recupero e qualificazione anche di immobili di proprietà comunale diversi da quelli di ERP nonché per la fornitura di servizi tecnici, relativi alla programmazione, progettazione, affidamento ed attuazione di interventi edilizi urbanistici o di programmi complessi. Le condizioni di affidamento delle attività di cui sopra saranno oggetto di specifiche intese ai fini della definizione di criteri di realizzazione, dei tempi di intervento, delle modalità di copertura delle spese e dei compensi. ACER si impegna a collaborare e supportare il Provincia di Modena nell'individuazione di canali di finanziamento pubblico per l'attuazione dei programmi di cui sopra. Ad ACER potrà essere riconosciuto il rimborso delle spese generali e di personale sostenute per detta assistenza. ACER rendiconta al Provincia di Modena le spese di capitalizzazione, a conclusione degli interventi, ai fini dell'aggiornamento patrimoniale.

2.4.6 Rimessa in disponibilità degli alloggi: tempi, tariffe di gestione, penali

Alla luce dell'analisi dello stato dell'alloggio resosi disponibile per la riassegnazione, ACER provvede alla valutazione degli interventi necessari e opportuni sull'unità immobiliare, anche sulla base delle risorse disponibili e della programmazione condivisa, e classifica la tipologia degli interventi secondo quanto precedentemente definito (M1, M2, M3).

ACER si impegna a rendere nuovamente disponibili gli immobili per la riassegnazione, a partire dalla data di comunicazione alla Provincia di Modena dell'avvenuta riconsegna e valutazione degli interventi necessari:

1. **entro 40** gg per interventi afferenti alla tipologia M1
2. **entro 75** gg per interventi afferenti alla tipologia M2
3. **entro 105** gg per interventi afferenti alla tipologia M3

Tali tempi sono da calcolarsi in termini di giorni lavorativi (Lun-Ven).

Qualora, sulla base della programmazione condivisa e della consistenza degli interventi necessari, venga determinata l'impossibilità di procedere al ripristino dell'alloggio in quanto eccedente le risorse disponibili, ACER aggiorna lo specifico registro degli alloggi indisponibili, dandone tempestiva comunicazione al Provincia di Modena e allegando un preventivo di massima delle risorse necessarie agli interventi. Il termine per l'esecuzione dei lavori degli alloggi indisponibili in quanto non finanziati decorre dall'atto di programmazione con individuazione della copertura dei costi necessari .

In relazione ai tempi necessari a rendere nuovamente disponibili gli alloggi, con esclusione degli alloggi indisponibili, qualora ACER impieghi un periodo superiore a quanto sopra definito, il Provincia di Modena applicherà una penale pari a 5 euro per alloggio per ogni giorno di ritardo, a meno di comprovate e imprevedibili circostanze indipendenti da ACER, che dovranno essere dettagliate conspecifica comunicazione alla Provincia di Modena al momento della definizione del report consuntivo.

Si prevede l'esclusione del 50% della corresponsione delle tariffe per la gestione corrente e di amministrazione del patrimonio per il periodo in cui ogni alloggio risulti sfitto, a partire dalla riconsegna delle chiavi sino al momento della messa in disponibilità per l'assegnazione dell'alloggio, in ragione delle minori attività in capo ad ACER in ordine ad alloggi non occupati.

2.4.7 Aggiornamento stato manutenzione patrimonio

Entro 6 mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione ACER trasmette "Lo stato di consistenza del patrimonio in concessione", in formato elettronico: trattasi di un elenco degli aggregati e degli alloggi e per ciascun alloggio, seguendo gli aggregati edilizi o complessi edilizi, oltre alla individuazione (via civico, interno, catasto) di elementi significativi, in particolare:

- in relazione all'Edificio o Aggregato edilizio (edificio, condominio, complesso di più edifici...):

a) descrizione sommaria degli interventi realizzati negli ultimi 5 anni e importo lavori eseguiti

b) descrizione sommaria dei lavori in corso e relativo importo previsto e tempi

c) descrizione sommaria interventi programmati relativo importo previsto e tempi

d) descrizione sommaria degli interventi da programmare e relativa classificazione (senza risorse o budget da attivare appena le somme sono rese disponibili)

e) attività di servizio (riscaldamento centralizzato, acqua...)

f) condominio 100% o misto (percentuale del pubblico)

g) annotazioni (descrizione generale interventi auspicabili anche nel contesto)

- in relazione ad ogni singola unità immobiliare:

- a) descrizione sommaria degli interventi realizzati negli ultimi 5 anni e importo dei lavori;
- b) descrizione sommaria dei lavori in corso, tempi e relativo importo previsto,
- c) descrizione sommaria degli interventi programmati, tempi, relativo importo previsto
- d) descrizione degli interventi da programmare e relativa classifica (senza risorse o budget)
- e) alloggio occupato o libero al 31.12
- f) ultimo APE: data e classe energetica
- g) note (impedimenti oggettivi come l'assenza di ascensore...)

Detto elenco deve essere aggiornato al 31 dicembre e trasmesso all'Amministrazione entro giugno dell'anno successivo alla chiusura del bilancio consuntivo.

Con apposito protocollo il documento "Stato consistenza patrimonio" potrà essere integrato con ulteriori indicazioni utili a valutare efficienza ed efficacia della programmazione.

2.5 Gestione condominiale, approvvigionamenti, servizi

Questo blocco raccoglie le attività inerenti i rapporti con le amministrazioni condominiali esterne, l'attività di pagamento, riparto e addebito costi per servizi comuni nei fabbricati interamente in locazione e nei condomini di fatto (senza amministratore nominato), nonché la funzione di amministratore ove ACER è nominato tale dall'assemblea a norma dell'art. 1129 cc e dell'art. 24 della L.R. 24/2001 e per gli interventi di manutenzione straordinaria nei condomini di fatto, come meglio specificato alla lettera E) dell'allegato 1.

In particolare detto elenco si integra come segue:

ACER svolge le funzioni di rappresentanza della Provincia di Modena quale ente proprietario nei fabbricati a proprietà mista, ove è formalmente nominato un amministratore diverso da ACER; in questi casi ACER deve verificare i rendiconti, il riparto spese tra proprietà e locatari, assicurare la liquidazione spese condominiali in capo al proprietario e garantire la partecipazione alle assemblee condominiali nelle forme previste dalla legge.

ACER deve promuovere la partecipazione degli assegnatari alla gestione del patrimonio, fornendo assistenza tecnica, amministrativa e legale alle autogestioni.

Nell'ambito delle proprie competenze, anche di facenti funzioni di amministratore di condominio, ACER presidia il corretto utilizzo e l'autogestione, ove prevista, degli spazi condominiali.

ACER garantisce un costante monitoraggio delle spese condominiali, con particolare attenzione a quelle relative alle utenze, comunicando tempestivamente all'Ente proprietario le eventuali anomalie al fine di adottare le soluzioni più idonee, anche attraverso un confronto con i soggetti fornitori di luce, gas e acqua per contenere gli effetti di un eccessivo impatto delle spese sugli inquilini e un conseguente incremento delle morosità.

La Provincia di Modena si impegna, per il raggiungimento del medesimo fine, ad effettuare attività di coordinamento e raccordo con gli Enti preposti alla fornitura dei servizi pubblici locali e domanda

individuale in materia di energia, acqua e rifiuti.

ACER deve sostenere, di concerto con la Provincia di Modena, tutte le azioni di vicinato, autogestione e ogni attività di condivisione promosse dai condomini, per favorire la prevenzione dei conflitti e forme di collaborazione tra le famiglie.

Per lo svolgimento dell'attività nei fabbricati a proprietà mista ACER, in qualità di concessionario, e in forza della presente convenzione, è incaricato della rappresentanza nelle assemblee condominiali senza necessità di formale delega.

Relativamente agli interventi eccedenti la manutenzione corrente, ACER nella assunzione delle decisioni dovrà attenersi ai contenuti della programmazione di tali interventi nel rispetto delle determinazioni condominiali.

La Provincia di Modena e ACER possono sviluppare progetti di autogestione o di attività di buon vicinato prevedendo ulteriori risorse necessarie rispetto a quanto previsto dall'allegato 1, in particolare per attrezzare gli spazi, per la produzione di materiali pubblicitari, eventi con soggetti terzi (associazioni culturali, sportive...), pagamenti diritti SIAE, etc.

2.6 Gestione patrimonio immobiliare

Questo blocco riguarda le attività di gestione strategica del patrimonio immobiliare connesse alla valorizzazione degli immobili, alla determinazione dei valori immobiliari come meglio specificato alla lettera F) dell'allegato 1. In particolare detto elenco si integra come segue:

ACER deve redigere l'attestato di certificazione energetica (APE) per i nuovi contratti di assegnazione, se non presente o scaduto (al costo 190,00 €/cad., comprensivo del contributo regionale di registrazione);

ACER annualmente, nel mese di dicembre, deve aggiornare l'elenco e le schede dei fabbricati e delle unità immobiliari.

ART. 3 – PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITA' FINANZIARIE E RENDICONTO DELLA GESTIONE

Al fine di armonizzare gli strumenti di programmazione economico-finanziaria, ACER predisponde annualmente entro il 31 dicembre un bilancio preventivo di concessione ed entro il 30 aprile un bilancio consuntivo e rendiconto della gestione.

La Provincia di Modena adotterà specifici provvedimenti per il recepimento di tali documenti trasmessi da ACER.

Inoltre ACER dovrà provvedere ai seguenti adempimenti: in occasione delle operazioni propedeutiche all'approvazione del rendiconto della Provincia di Modena, ACER dovrà fornire i dati necessari all'elaborazione della Nota Informativa ai sensi dell'art. 11, comma 6, lettera j) del d.lgs. 118/2011, che prevede la verifica dei crediti e debiti reciproci con i propri enti strumentali e le società controllate e partecipate. I dati utili alla riconciliazione debbono essere informalmente comunicati da ACER alla Provincia di Modena entro il 15 febbraio successivo al termine dell'esercizio

di riferimento, mentre la situazione definitiva, asseverata dal Collegio dei Revisori, deve pervenire inderogabilmente entro il 10 marzo successivo al termine dell'esercizio di riferimento.

Nel caso in cui ACER venga inclusa nell'area di consolidamento del Gruppo Provincia di Modena, tale inclusione verrà comunicata ad ACER entro il termine dell'esercizio di riferimento del bilancio consolidato. Tale comunicazione conterrà anche l'elenco di tutte le società ed enti inclusi nell'area di consolidamento. Entro 15 giorni dalla richiesta effettuata dal Provincia di Modena e comunque entro il 20 giugno dell'esercizio successivo a quello di riferimento del bilancio consolidato, ACER dovrà comunicare le partite infragruppo ovvero l'elenco dei crediti e debiti (già comunicati e asseverati nel mese di marzo) oltre a costi, ricavi e altre poste generatesi nei rapporti tra la Provincia di Modena e ACER. Dovranno inoltre essere comunicati gli importi dei rapporti intercorsi tra ACER e le altre società ed enti inclusi nell'area di consolidamento.

La rendicontazione analitica delle spese realmente sostenute relative alle opere di manutenzione corrente e ripristino alloggi, di manutenzione eccedente la manutenzione ordinaria e di investimento in genere, dovrà essere fornita mediante allegazione di apposite e specifiche schede di contabilità analitiche. La Provincia di Modena avrà facoltà di chiedere e diritto di ottenere ulteriori dati, informazioni e specificazioni relative ai dati contenuti nei rendiconti oltre ad ottenere specifici dati e resoconti in relazioni ad attività gestionali complementari e/o aggiuntive.

I bilanci daranno conto di tutte le attività gestite dal concessionario e dovranno riportare: monte dei canoni richiesto ed incassato; costi di gestione; rate di mutui; spese di manutenzioni corrente ed eccedente alla manutenzione corrente; spese di amministrazione degli stabili; risultato della gestione; accantonamento al fondo destinato allo sviluppo delle politiche abitative comunali di cui all'art. 36 della LR 24/01.

ART. 4 – MODALITA' DI RENDICONTAZIONE DEI RESIDUI DI GESTIONE DESTINATI AL FINANZIAMENTO DELLE POLITICHE ABITATIVE DI CUI ALL'ART. 36 DELLA L.R. 24/2001 E OBBLIGHI INFORMATIVI

In conformità all'art 36 della L.R. 24/2001, il canone di locazione degli alloggi di ERP è diretto a garantire la copertura di tutti i costi di gestione e di manutenzione corrente, nonché di manutenzione eccedente la manutenzione corrente, di recupero e di sviluppo del patrimonio di alloggi ERP, al cofinanziamento dei programmi intercomunali per l'ERP e al cofinanziamento del fondo per l'accesso all'abitazione in locazione. Nonché al finanziamento di ogni altra iniziativa finalizzata a facilitare l'accesso alle abitazioni in locazione ai nuclei in attesa di assegnazione di alloggi di ERP o che versano in particolari situazioni di disagio economico e sociale individuate dal Provincia di Modena.

Le somme che annualmente residuano dalla gestione vanno a costituire un fondo vincolato, detenuto da ACER, denominato "Residui per le politiche abitative art. 36 L.R. 24/2001 della Provincia di Modena".

La Provincia di Modena, con cadenza annuale, predispone e pubblica una relazione sulla

utilizzazione dei proventi dei canoni ai sensi dell'art. 36 co.4 L.R.24/2001.

Le parti manterranno attivo un costante e reciproco flusso di informazioni relativo alle attività svolte da ACER, in particolare riguardo la condizione patrimoniale, contrattuale e manutentiva degli immobili affidati in gestione, nell'attesa dell'implementazione del sistema informativo ad accesso condiviso e quindi di un sistema che possa consentire uno scambio dati.

Nelle more di tale attivazione, ACER è tenuta a fornire report periodici, al Provincia di Modena circa l'andamento del servizio. È inoltre tenuta a fornire tempestiva risposta a quesiti e richieste di dati necessari alla Provincia di Modena nella attività istituzionale.

ACER procederà quindi alla rendicontazione semestrale dell'attività svolta, precisando i ricavi e i costi di competenza della Provincia di Modena, come di seguito dettagliato:

- i ricavi da canoni emessi e gli importi incassati rispetto al semestre corrispondente dell'anno precedente;
- il costo amministrativo di gestione;
- i costi di manutenzione corrente e manutenzione eccedente quella corrente e i relativi compensi tecnici;
- le rate di ammortamento dei mutui gravanti sugli immobili eventualmente anticipate dall'ACER per conto della Provincia di Modena proprietario;
- gli importi corrisposti alla Provincia di Modena in relazione al fondo per l'accesso all'abitazione in locazione ed al recupero ed allo sviluppo del patrimonio ERP di cui all'art. 36 della L.R. n. 24/2001, importi da definirsi in sede di Bilancio Preventivo annuale.

ACER procederà a trasmettere alla Provincia di Modena le informazioni con la cadenza riportata nel seguente prospetto :

	REPORT ACER – COMUNI	1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° trimestre 31.12 anno di riferimento
1	Prospetto costi ricavi relativo all'attività svolta per la Provincia di Modena comprensivo dei ricavi da canoni e dei costi relativi all'attività svolta (spese di gestione e opere di manutenzione)		X entro 31 agosto		X entro 30 aprile anno seguente
2	Report alloggi vuoti rientrati nella disponibilità –	X	X	X	X
3	Report sulla consegna chiavi rispetto alle assegnazioni		X		X
4	Report per nominativo sulle Violazioni al regolamento d'uso: n. ispezioni fatte, diffide, sanzioni	X	X	X	X
5	Report verifica a campione e per tutti i componenti del nucleo sulla eventuale titolarità di proprietà immobiliari		X		X
6	Controlli DSU/ dichiarazioni ISE ISEE: controlli effettuati e difformità rilevate le variazioni del nucleo che non risultano coerenti con nucleo autorizzato				X
7	Fabbisogno annuale degli interventi manutentivi ordinato per tipologia e priorità dei medesimi (manutenzione riparativa, recupero alloggi vuoti, manutenzione programmata);				X
8	Incasso canoni alloggi ERP inclusi i canoni ricalcolati; incasso canoni		X		X

9	Report su Subentri, ospitalità in alloggi ERP				X
10	Crediti inesigibili				X
11	Report sui minori introiti per agevolazioni ed eventuali morosità, costituito da consuntivo morosità dell'anno precedente		Entro 30 aprile		
12	Report annuale su verifiche sui requisiti di permanenza, sulle decadenze, sugli sfratti per morosità, sulle occupazioni illegali				X
13	Report Mobilità d'ufficio e su istanza di parte		X		X
14	Report attività di mediazione sociale				X
15	Customer satisfaction	ANNUALE			
16	Report gestione condomini: amministrati da ACER amministrati da terzi in autogestione				X
17	Inventario patrimoniale (aggiornamento annuale alloggi in gestione)				X

ART. 5 – GESTIONE IN CONCESSIONE DEL PATRIMONIO ERP

La presente concessione a favore di ACER avviene senza ulteriori oneri per il bilancio della Provincia di Modena. Infatti in conformità all'art. 36 della L.R. 24/2001 s.m.i. il canone di locazione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e delle unità immobiliari diverse è diretto a garantire la copertura di tutti i costi di gestione, e di manutenzione e per l'assicurazione dei fabbricati, nonché al recupero e allo sviluppo del patrimonio ERP. Inoltre, ai sensi del comma 2 dell'art.36 della L.R. 24/2001 s.m.i., i proventi dei canoni degli alloggi di E.R.P. possono essere destinati dalla Provincia di Modena anche al cofinanziamento del Fondo per l'accesso all'abitazione in locazione di cui all'articolo 38 legge n. 24/2001 nei limiti definiti dalla Regione, nonché al finanziamento di ogni altra iniziativa finalizzata a facilitare l'accesso alle abitazioni in locazione ai nuclei in attesa di assegnazione di alloggi di ERP o che versano in particolari situazioni di disagio economico e sociale individuate dal Provincia di Modena.

ART. 6 - COSTI AMMINISTRATIVI E TECNICI DI GESTIONE

Con la presente convenzione la Provincia di Modena assegna ad ACER in concessione il patrimonio, affinché ponga in essere un efficiente ed efficace servizio di gestione del patrimonio stesso, in relazione e nei limiti delle disponibilità economiche.

La gestione attiene ai profili sopra indicati: amministrativa e tecnica e alla Gestione e cura del rapporto tra gli assegnatari, l'attività di supporto all'abitare e alla realizzazione delle condizioni di buon vicinato e di collaborazione tra abitanti, comprese, nei condomini interamente pubblici, la promozione dell'autogestione.

Per adempiere a dette attività ACER si avvarrà di adeguato personale amministrativo, tecnico e con esperienza nel campo della gestione sociale. Compete ad ACER la assunzione, gestione e organizzazione del lavoro del personale.

Nella relazione annuale verrà illustrata anche la consistenza del personale complessivamente impegnato nella gestione del patrimonio oggetto della Convenzione.

Il costo amministrativo di gestione onnicomprensiva è di seguito riportato.

Le Tariffe ACER per gestione corrente e amministrazione patrimonio ERP vengono definite con Delibera regionale. La delibera di Giunta regionale n.1590 del 25/09/2023 ha disposto l'aggiornamento dei massimali dei costi di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica (ERP) di cui alla delibera di Consiglio Regionale n. 391/2002. In particolare, ha disposto di quantificare nel 16% (periodo 06/2018 - 06/2023) l'incremento dell'apposito indice ISTAT (FOI), che registra l'andamento dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati Provincia di Modenamente utilizzato per l'adeguamento periodico dei valori monetari; la delibera dispone altresì che i nuovi massimali (pari a 51€ per la Provincia di Modena) si applichino ai contratti/convenzioni stipulati dai comuni con gli entigestori successivamente alla data di adozione della delibera n.1590/2023, ovvero in corso, ove coerenti con le prescrizioni di cui alla delibera del Consiglio Regionale n. 391/2002.

Vista la deliberazione della Conferenza degli Enti del 18/12/2023, il valore da intendersi quale massimale dei costi mensili di gestione degli alloggi in relazione alla dimensione del patrimonio gestito, che si colloca fascia 6000/10000, l'aggiornamento porta a:

Numero alloggi	Massimale costo gestione ex DCR 391/2002	Incremento in euro ISTAT FOI Giugno 2018 – Giugno 2023 pari a 16%	Massimale costo gestione aggiornato in euro e arrotondato
Da 6.000 a 10.000	44	7,04	51

Si definisce che il nuovo massimale si applica alle nuove Convenzioni stipulate dai Comuni o Unioni di Comuni con gli Enti gestori, in fase di definizione da parte del Tavolo provinciale e quindi successivamente alla data di adozione dell'atto regionale.

Tale importo copre i capitolati prestazionali, che costituiscono gli elementi minimi di base obbligatori per la gestione, come da allegato A alla Delibera del Consiglio regionale n. 391/2002;

Ogni Convenzione potrà modulare detto massimale in base alle attività realmente svolte da ACER secondo quanto indicato nell'allegato 1.

Si definisce inoltre che per gli alloggi in fase di ristrutturazione o manutenzione, a partire dalla riconsegna delle chiavi sino alla restituzione al Provincia di Modena dell'alloggio per la riassegnazione, il compenso sia computato al 50%, essendo assenti diverse prestazioni previste dall'Allegato 1, in particolare quelle connesse all'utenza.

La Regione specifica che l'incremento possa essere graduale e connesso al grado di efficacia e di efficienza della gestione dell'ERP, nell'ottica di perseguire un contenimento dei costi di gestione attuali.

L'aumento è da prevedere con gradualità e verrà applicato nel seguente modo:

- dalla sottoscrizione della convenzione il canone massimo sarà di 47 euro/mese/alloggio;
- l'ulteriore incremento da riconoscere annualmente sulla base delle prestazioni dell'anno precedente, avviene laddove sia dimostrata l'efficienza di ACER rispetto ai tempi previsti in Convenzione per la riconsegna degli alloggi nei casi di manutenzioni finanziate, pertanto:
 - a) in presenza del rispetto dei tempi di riconsegna degli immobili in manutenzione finanziata, per almeno il 50% degli stessi, si prevede un incremento automatico a 49 euro/mese/alloggio;
 - b) in presenza del rispetto dei tempi di riconsegna degli immobili in manutenzione finanziata, per almeno il 75% degli stessi, si prevede un incremento automatico a 51 euro/mese/alloggio;

Stante la necessità di effettuare le verifiche relative ai tempi di riconsegna a partire dal consuntivo dell'anno 2023, considerato che la revisione dei canoni comporta un aggravio dell'attività di ACER e dei Comuni, valutato anche quanto esposto dalle OOSS, si conviene che la revisione dei canoni per gli utenti scatti per l'anno successivo a quello in cui si constata il raggiungimento delle prestazioni che determinano l'applicazione del massimale previsto in Convenzione.

ART. 7 - OBBLIGHI IN TEMA DI TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Le parti si impegnano a rispettare puntualmente quanto previsto dall'art. 3 comma 8 della L. n. 136/2010 e smi.

ART. 8 – RESPONSABILITÀ – ATTIVITA' DI VIGILANZA E CONTROLLO

ACER è responsabile - per quanto di sua competenza - del pieno e corretto adempimento delle obbligazioni derivanti dalla presente convenzione secondo il criterio della diligenza professionale. È competenza della Provincia di Modena, l'attività di coordinamento tra la programmazione delle risorse triennali ed i bilanci annuali di ACER oltre alla programmazione delle risorse aggiuntive eventualmente occorrenti per gli interventi concordati. La Provincia di Modena svolge inoltre attività di monitoraggio e controllo delle funzioni svolte da ACER che è tenuta a consentire l'accesso ad atti e dati richiesti per l'esercizio di tali verifiche entro e non oltre quindici giorni dalla richiesta. ACER è responsabile della gestione degli immobili gestiti con la presente concessione a far tempo dal 1 marzo 2024.

L'attività di vigilanza e controllo sul rispetto delle condizioni fissate nella presente convenzione oltre all'applicazione di eventuali penali è di competenza della Provincia di Modena. I dati e le informazioni accessibili, saranno quelli necessari alla Provincia di Modena per assolvere gli adempimenti di legge anche in materia contabile di bilancio delle Pubbliche Amministrazione nonché delle proprie esigenze informative, gestionali e di controllo.

La verifica delle attività di ACER verrà posta in essere dalla Provincia di Modena oltre che attraverso l'accesso al sistema informatico anche attraverso la periodica reportistica di cui art. 4, nella quale sarà in particolare evidenziato:

- 1) il rispetto dei tempi nella prestazione dei servizi forniti agli utenti;
- 2) il conseguimento degli obiettivi di gestione della presente convenzione.

ART. 9 – DURATA DELLA CONVENZIONE RINNOVO. NORMA TRANSITORIA

La presente concessione decorre dal 01/07/2024 fino al 31/12/2028.

Le parti convengono che la presente convenzione potrà, previo nuovo atto deliberativo, essere prorogata o rinnovata per ulteriori cinque anni.

Qualora la Provincia di Modena intenda recedere dalla presente Convenzione dovrà darne comunicazione almeno 12 mesi prima al fine di poter definire il bilancio del corrente anno e il

previsionale dell'anno successivo, con conseguenti passaggi di poste attive e passive, al fine di garantire comunque i tempi per la successione del nuovo soggetto nella gestione.

ART. 10 – RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Per quant'altro non espressamente convenuto con il presente atto le parti contraenti fanno riferimento alle disposizioni contenute nella Legge Regionale 8 Agosto 2001, n. 24 e ss.mm.ii in materia di gestione degli alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica, con specifico riferimento alle funzioni ed ai compiti riservati all'Ente gestore di cui all'Art. 41 ed alle disposizioni attuative contenute nelle Deliberazioni di Consiglio Regionale.

Alla Provincia di Modena rimangono affidati, oltre alle funzioni specificatamente previste dalla Legge Regionale n. 24/2001, i compiti di programmazione e controllo relativamente all'attuazione programmatica degli obiettivi in tema di Edilizia Residenziale Pubblica e di Politiche Abitative in senso ampio.

ART. 11 – ACCESSO TELEMATICO AGLI ARCHIVI ACER DA PARTE DELLA PROVINCIA DI MODENA

Le parti si impegnano, possibilmente entro 6 mesi dalla sottoscrizione della presente Convenzione a condividere tempi e modalità di accesso ai sistemi informativi di Acer per il raggiungimento degli obiettivi assunti con il presente atto.

L'accesso alla banca dati non sostituisce l'adempimento di cui al precedente art. 2.4.7.

Il collegamento fornirà in dettaglio tutte le variabili e le condizioni inerenti al patrimonio affidato in gestione (consistenza, dotazione, rilievi, tipologia, superfici, etc.) e le posizioni soggettive ad esso riferibili (contratti, assegnazioni, alloggi vuoti, titoli di occasione, canoni di locazione, etc); tale metodologia operativa garantirà l'assoluta trasparenza e l'affidabilità del servizio reso.

La Provincia di Modena potrà monitorare costantemente l'andamento dell'attività di gestione dell'ACER, la sua rispondenza rispetto agli standard qualitativi e quantitativi previsti nel presente disciplinare e la tempestività negli interventi di ripristino degli alloggi vuoti.

L'adeguata informazione, nel periodo in cui il collegamento telematico non è operante, sarà garantita dalla fornitura di reports inerenti a ciascun settore della gestione.

In ottemperanza all'art. 22, comma 4 della L.R. 24/2001, così come modificata dalla L.R. n. 24/2013, che prevede che i Comuni ed i soggetti gestori garantiscano l'accesso alle informazioni (in modalità on-line) che attengono alla gestione ed il diritto all'informazione dei singoli utenti in merito al proprio rapporto di locazione, all'alloggio occupato ed alla relativa gestione, ACER provvederà all'attivazione ed all'utilizzo del Portale Web "Servizi per l'Abitare".

ART. 12 – COMMISSIONE DI MONITORAGGIO

Al fine di monitorare l'andamento della concessione ed accompagnare l'implementazione degli ambiti di miglioramento come individuati nelle premesse, parti integranti della presente convenzione, Provincia di Modena e ACER nominano una Commissione paritetica col compito di monitorare periodicamente l'andamento delle attività e di promuovere l'attivazione di gruppi di

lavoro tematico per la redazione di disciplinari e manuali operativi finalizzati ad un miglioramento continuo del servizio.

ART. 13 – CONTATTI E COMUNICAZIONI TRA LE PARTI

Ciascuna Parte nominerà il proprio responsabile della presente Convenzione.

ART. 14 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ACER e Provincia di Modena dichiarano di essere informati in merito al trattamento dei propri dati personali da parte delle rispettive strutture e personale a ciò proposti, incluso la comunicazione di tali dati a terzi, ai fini della stipula e dell'esecuzione della presente Convenzione nonché per adempiere agli obblighi di legge.

Con riferimento al trattamento dei dati personali connessi all'espletamento delle attività oggetto della presente Convenzione, ACER e Provincia di Modena, ciascuna per le rispettive competenze, opereranno in qualità di autonomi Titolari del trattamento, limitatamente alle finalità descritte nella Convenzione. Le parti tratteranno tali dati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza, secondo quanto previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 nonché dal D.lgs. 196/2003, così come da ultimo modificato con il D.Lgs. 101/2018, assicurando l'osservanza delle garanzie previste in favore degli interessati e l'adozione di adeguate misure tecniche ed organizzative.

ART. 15 – CLAUSOLA DI RINVIO E MODIFICHE AL CONTRATTO

Per quanto altro non espressamente convenuto con la presente convenzione la parti contraenti fanno rinvio alle disposizioni della L.R. n. 24/2001 in materia di gestione degli alloggi di edilizia residenziale pubblica e successivi provvedimenti regionali.

Eventuali modifiche della presente convenzione ai fini di una rimodulazione delle attività richieste al concessionario potranno essere adottate con Delibera della Giunta Comunale.

ART. 16 – SPESE

Le spese tutte della presente convenzione, inerenti e conseguenti, sono a carico di ACER.

Il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso ai sensi del D.P.R. 26/04/1986 n. 131.

Le spese per imposte, tributi, contributi connessi con l'attività gestionale saranno poste a carico delle parti sulla base delle disposizioni di legge, anche di natura fiscale, in vigore.

ART. 17 – ALLEGATI

Si allega al presente Contratto per formarne parte integrante e sostanziale:

Allegato 1: Elenco delle attività ai sensi della Delibera di Consiglio Regionale n. 391 del 2002 (Allegato A, Delibera CR n. 391/2002)

Allegato 2: Linee guida mediazione sociale

Allegato A: elenco alloggi ERP di proprietà provinciale.

Letto, firmato e sottoscritto.

Per il Provincia di Modena

Per ACER

ALLEGATO 1

Elenco delle attività ai sensi della Delibera di Consiglio Regionale n. 391 del 2002 (Allegato A, Delibera CR n. 391/2002)

A) GESTIONE CONTRATTI			
Questo blocco di attività riguarda il complesso di azioni che debbono essere svolte per gestire le assegnazioni, la stipula di contratti, il rientro nelle disponibilità di unità immobiliari dopo l'esaurimento di un contratto (o la decadenza di una assegnazione), e tutti gli atti amministrativi e tecnici connessi.			
Attività:			
A1- STIPULA CONTRATTI LOCATIVI PER ALLOGGI E PERTINENZE PER ASSEGNAZIONI E VOLTURE			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Verifica atti di assegnazione	S		
02 Informazione all'utenza e distribuzione moduli all'utenza	S	S	
03 Verifica richieste volture	S		
04 Preparazione e stampa contratti per assegnazioni e volture	S		
05 Preparazione e stampa convenzioni speciali per impianti tecnologici	PS /S (SE PRESENTE)		
06 Sottoscrizione contratti ed allegati (convenzioni speciali, regolamenti d'uso, regolamenti di ripartizioni degli oneri)	S		
07 Comunicazioni alla Questura di cessione alloggi	S		
08 Registrazione contratti	S		
09 Consegna alloggi	S		
10 Stampa duplicati contratto od altro	S		
11 Collaborazioni e consulenze competenti uffici comunali	S		
12 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
A2- STIPULA CONTRATTI LOCATIVI PER UNITA' IMMOBILIARI DIVERSE (AUTORIMESSE)			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Distribuzione e raccolta domande	S		
02 Istruttoria domande e assegnazione	S		
03 Censimenti e verifiche blocchi unità immobiliari	S		
04 Stampa e sottoscrizione contratti autorimesse e posti auto	S		
05 Registrazione contratti	S		

06 Comunicazione cessione unita' immobiliari	NS		
07 Aggiornamento anagrafe	S		
08 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
A3- SUBENTRI OSPITALITA' ED AMPLIAMENTI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Gestione procedure secondo i regolamenti comunali	S		
02 Informazione all'utenza e distribuzione moduli domande	S		
03 Ricezione, comunicazioni, verifica requisiti e aggiornamento consistenza nuclei familiari	S		
04 Avvio procedimento in mancanza requisiti di legge	S		
05 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
A4- DISDETTE E RICONSEGNA ALLOGGI DI RISULTA			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Raccolta disdette	S		
02 Comunicazione ai Comuni disponibilita' alloggi	S		
03 Ritiro chiavi e verbale in contraddittorio	S		
04 Rimborso cauzione e relativi interessi con verifica eventuali danni	S		
05 Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici	S		
06 Consegna chiavi a manutenzione per il ripristino dell'alloggio	S		
07 Segnalazione disponibilita' alloggio al Provincia di Modena a seguito ripristino	S		
08 Rendicontazione periodica ai Comuni evidenziando lo stato manutentivo	S		
A5- DISDETTE E RICONSEGNA ALTRE UNITA' IMMOBILIARI (AUTORIMESSE)			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Raccolta disdette	S		
02 Comunicazione ai Comuni	NS		

disponibilita' unita' immobiliari			
03 Riconsegna chiavi e verbale in contraddittorio con verifica eventuali danni	PS		
04 Rimborso cauzione e relativi interessi	S		
05 Aggiornamento anagrafe utenza in archivi informatici	S		
06 Consegna chiavi a manutenzione per il relativo ripristino	PS		
07 Rendicontazione periodica ai Comuni evidenziando lo stato manutentivo	NS		
A6- GESTIONE CONTRATTI DI CESSIONE IN PROPRIETA' IMMEDIATA O DIFFERITA			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (\$)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Gestione procedure assegnazione	NS		
02 Verifica requisiti beneficiari	NS		
04 Iscrizione e rinnovo ipoteche	NS		
05 Riscatti anticipati	NS		
06 Estinzione diritti di prelazione	NS		
07 Divisione parti comuni e aree cortilive e relativi frazionamenti	NS		
08 Contabilita' contributi consortili	NS		
09 Pratiche catastali e accatastamenti	NS		
10 Sanatorie di legge	NS		
11 Gestione delle pertinenze	NS		
<i>Compendio immobiliare:</i> Le attività sopraelencate riguardano il patrimonio abitativo e non, ubicato in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni.			
<i>Obiettivi specifici:</i> - stipula contratti di locazione e consegna chiavi unita' immobiliari entro cinque giorni dal ricevimento del provvedimento amministrativo di assegnazione; - verifica del grado di soddisfacimento dell'utente attraverso i verbali di consegna dell'alloggio e successivamente trascorsi sessanta giorni; - rispetto delle scadenze di legge per formalita' di ordine pubblico e fiscale; - informativa all'utenza sul rispetto delle norme che regolano i diritti e i doveri derivanti dalla conduzione dell'alloggio; - riconoscimento benefici per subentri, ospitalita' e ampliamenti nei termini di legge o di regolamento comunale; - ritiro chiavi con verbale in contraddittorio entro i termini di disdetta; - segnalazione disponibilita' alloggio, a seguito intervento di ripristino, entro tre giorni da fine lavori.			
<i>Modalita' di verifica dei risultati conseguiti:</i> - relazione annuale generale sull'andamento dell'attività svolta; - reports trimestrali sulle principali prestazioni da convenirsi con i Comuni (ritiri, consegne,			

disdette, etc.);

- certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformita' rispetto ai termini di convenzione.

B) GESTIONE RICAVI

Questo blocco di attivita' 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.

Attivita':

B1- GESTIONE CANONI DI LOCAZIONE E SERVIZIO BOLLETTAZIONE

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Calcolo canoni locativi in conformita' al regolamento comunale	S		
02 Comunicazione variazioni canoni	S		
03 Ricalcolo canoni in caso di cambi ed ampliamenti del nucleo familiare	S		
04 Calcolo indennita' di occupazione ed ospitalita' temporanea	S		
05 Aggiornamenti periodici canoni	S		
06 Applicazione maggiorazione canoni in seguito a provvedimento di decadenza	S		
07 Riscontro incassi e morosita'	S		
08 Rilevazione incassi per singolo inquilino	S		
09 Ricevimento utenti e ristampa duplicati bollette	S		
10 Incasso e rendicontazione quote sindacali	S		
11 Incasso e rendicontazione premio polizza e addebiti vari	S		
12 Pagamento diritti incasso esattori	NS		
13 Rendicontazione gestione alloggi conto terzi	S		
14 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		

B2- ATTIVITA' DI RECUPERO CREDITI DA CANONI, QUOTE DI RISCATTO E SERVIZI

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Solleciti pagamenti	S		
02 Comunicazioni utenti di costituzione in mora	S		
03 Corrispondenza uffici comunali e	S		

servizi sociali			
04 Gestione piani di recupero concordati	S		
05 Preparazione e redazione dell'atto di citazione per intimazione di sfratto per morosità	S (solo per alloggi con contratto 3+2 come Via Forghieri)		
06 Presentazione e successivo ritiro atto di citazione notificato	S (come sopra)		
07 Formazione fascicolo ed iscrizione a ruolo	S (come sopra)		
08 Partecipazione udienza avanti al Giudice	S (come sopra)		
09 Sviluppo causa ordinaria in caso di opposizione ovvero procedura convalida sfratto	S (come sopra)		
10 Richiesta e notifica di decreto ingiuntivo, con relativi adempimenti fiscali	S (come sopra)		
11 Preparazione, redazione e notificazione atto di precetto per il pagamento	S (come sopra)		
12 Esecuzione forzata sino all'eventuale sfratto	S (come sopra)		
13 Procedura coatta per vendite immobiliari per recupero quote di riscatto	NS		

B3- ATTIVITA' DI RENDICONTAZIONE CREDITI/DEBITI INQUILINI USCITI

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (\$)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Individuazione nuovo domicilio	S		
02 Comunicazione prospetto con modalità di riscossione o pagamento	S		
03 Solleciti pagamenti per somme a credito	S		
04 Sviluppo procedure legali di recupero crediti (vedasi punto 2 precedente)	S		
05 Comunicazione ai Comuni situazioni di crediti ritenuti inesigibili	S		
06 Rendicontazione crediti di spettanza comunale	S		

Compendio immobiliare:

Le attività sopraelencate riguardano il patrimonio abitativo e non, ubicato in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni. In particolare l'attività di recupero crediti è circoscritta al patrimonio ove si riscontrino situazioni di inadempienza nei pagamenti.

Obiettivi specifici:

- Ottimizzazione della rendita da canoni di locazione secondo i parametri definiti dalla Regione e in attuazione delle determinazioni comunali;
- avvio delle procedure di recupero crediti entro trenta giorni dalla rilevazione periodica.

Modalita' di verifica risultati conseguiti:

- relazione annuale generale sull'andamento dell'attivita' svolta;
- reports trimestrali contenenti morosita' corrente e consolidata suddivisa per canoni e servizi;
- reports trimestrali contenenti morosita' per fasce di canone e scaglioni di reddito;
- certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformita' rispetto ai termini di convenzione.

C) GESTIONE ASSEGNATARI

Riguarda le attivita' di verifica delle caratteristiche degli assegnatari, quelle di supporto/assistenza ai conduttori, di verifica sul corretto uso degli immobili, di accoglimento delle richieste dei conduttori.

Attivita':

C1- ATTIVITA' DI PRIMA INFORMAZIONE AL PUBBLICO

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Informazione di primo livello	S	§	
02 Gestione reclami	S		
03 Indagini di customer satisfaction	S	§	
04 Comunicazione periodica scritta e/o tramite strumenti informatici, telematici	S		
05 Comunicazione, anche scritta, plurilingue	NS	§	

C2- ANAGRAFE REDDITUALE ED UTENZA

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Aggiornamento anagrafe utenza	S		
02 Anagrafe reddituale annuale	S		
03 Verifica ricorsi su applicazioni nuovi canoni	S		
04 Informazioni all'utenza su redditi e canoni	S	§	
05 Tenuta archivio redditi	S		
06 Raccordo con Amministrazioni certificanti	S		
07 Rapporti con servizi sociali e organizzazioni sindacali utenza su redditi e canoni	S	§	
08 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		

C3- VERIFICHE PERMANENZA REQUISITI E DECADENZE

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Controlli e verifiche secondo il regolamento comunale	S		
02 Indagini ed ispezioni su occupazioni alloggi	S	§	
03 Verifica limiti alla titolarita' di diritti reali su beni immobili	S		
04 Verifica del corretto utilizzo alloggio	S	§	
05 Verifica su danneggiamenti patrimoniali	S		
06 Verifiche su supero reddito o redditi non documentati	S		
07 Verifiche su morosità	S		
08 Controlli su parziali dichiarazioni redditi	S		
09 Verifica permanenza requisiti art. 15 della legge regionale	S		
10 Verifica costruzioni abusive	S		
11 Proposte di decadenza ai Comuni	S		
12 Informazioni all'utenza su procedure di decadenza	S	§	
13 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
C4- GESTIONE MOBILITA' ASSEGNATARI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Informazioni all'utenza	S	§	
02 Distribuzione e raccolta domande	S		
03 Istruttoria e gestione procedimento	S		
04 Risposte all'utenza	S	§	
05 Gestione mobilità' attivata d'ufficio per sottoutilizzo	S		
06 Gestione mobilità' per esigenze ristrutturazione con assistenza nel trasloco per spese a carico della proprietà	S		
07 Visita per scelte alloggi resi disponibili dai Comuni	S	§	
08 Sottoscrizione contratti per mobilità'	S		
09 Comunicazioni alla Questura di cessione alloggi	S		
10 Preparazione atti per registrazione contratti	S		
11 Collaborazione con uffici comunali competenti	S		

12 Rendicontazione periodica al Provincia di Modena	S		
C5- ATTIVITA' RILASCIO IMMOBILI PER MOROSITA'			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Gestione procedura giudiziale per sfratto in attuazione dell'ordinanza comunale di decadenza	S (non si tratta di procedura giudiziale ma amministrativa)		
02 Assistenza legale, amministrativa e tecnica nel momento dell'esecuzione	S		
03 Redazione verbale di rilascio immobile	S		
04 Custodia e trasloco mobilio in locali indicati dai Comuni	S		
05 Gestione procedura giudiziale per distruzione beni in custodia	S		
C6- ATTIVITA' DI RILASCIO IMMOBILI PER OCCUPAZIONI ILLEGALI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Rilevazione dell'abuso	S		
02 Diffida all'interessato per il rilascio dell'alloggio	S		
03 Segnalazione al Provincia di Modena dell'abuso	S		
04 Gestione procedura giudiziale sfratto in attuazione della determina comunale di rilascio	S (non si tratta di procedura giudiziale ma amministrativa)		
05 Assistenza legale, amministrativa e tecnica al momento dell'esecuzione	S		
06 Rendicontazione periodica al Provincia di Modena	S		
07 Corrispondenza con servizi sociali	S	§	
08 Custodia e trasloco mobilio in locali indicati dai Comuni	S		
09 Gestione procedura giudiziale per distruzione beni in custodia	PS		
C7- GESTIONE E SEGNALAZIONE GUASTI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Ricevimento utenti o telefonate con richiesta di pronto intervento	S		*
02 Compilazione e trasmissione "ordini d'incarico" per verifiche interventi	S		*
03 Sopralluoghi di accertamento o verifica sui lavori in corso di esecuzione	S		*
04 Ricezione delle segnalazioni 24 ore	S		*

su 24	Segreteria telefonica H24		
C8- GESTIONE ASSICURAZIONE RISCHI CONDUZIONE ALLOGGI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Promozione nei confronti degli assegnatari per la copertura rischi da conduzione alloggi	S		
02 Definizione capitolato d'appalto	S		
03 Individuazione compagnia assicuratrice	S		
04 Comunicazione agli assegnatari della compagnia aggiudicatrice e delle condizioni di polizza	S		
05 Anticipo premi per conto assegnatari e recupero nella bolletta d'affitto	S		
06 Gestione di eventuali sinistri tra assegnatario e compagnia previo coinvolgimento ente gestore	S		
<p><i>Compendio immobiliare:</i> Le attività sopraelencate riguardano il patrimonio abitativo e non, ubicato in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni.</p>			
<p><i>Obiettivi specifici:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - rilevazione annuale anagrafico-reddituale delle famiglie assegnatarie; - verifica annuale permanenza requisiti; - verifica periodica sullo stato di occupazione degli alloggi e sul relativo utilizzo anche attraverso visite ispettive; - immediata esecuzione ordinanza sindacale rilascio alloggi; - prevenzione conflittualità sociali per danni da conduzione alloggi. 			
<p><i>Modalità di verifica dei risultati conseguiti:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - relazione annuale generale sull'andamento dell'attività svolta; - reports semestrali sulla dinamica socio-reddituale dell'utenza; - certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformità rispetto ai termini di convenzione. 			
D) GESTIONE DELLE MANUTENZIONI			
<p>Comprende le attività di manutenzione corrente, finalizzate a conservare il valore e i livelli di funzionalità dell'immobile. Sono escluse da questo gruppo le attività di ristrutturazione e riqualificazione mirate a modificare le caratteristiche dell'immobile o a migliorarne la funzionalità e il valore.</p> <p>Il criterio guida è quello di passare da interventi manutentivi su richiesta (riparazione di guasti) alla manutenzione programmata che comprende l'analisi dei cicli di obsolescenza delle diverse componenti e la definizione di programmi di manutenzione che ottimizzino il rapporto tra risorse impegnate, livello di funzionalità dell'immobile, livello di soddisfacimento dell'utenza.</p> <p>La gestione comprende anche le attività di pronto intervento e manutenzione ordinaria, restano escluse le attività riferite al ripristino di alloggi e alla manutenzione straordinaria che devono essere remunerate a parte (art. 36, comma 1, lettera a).</p>			

Attività:			
D1- GESTIONE PRONTO INTERVENTO			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Incarico per esecuzione lavori	S		*
02 Verifica lavori in corso di esecuzione	S		*
03 Verifica termine lavori	S		*
04 Controllo tecnico e verifica grado di soddisfamento lavori eseguiti	S		*
05 Verifica tecnico-contabile delle prestazioni	S		*
06 Rimborsi agli utenti per lavori eseguiti direttamente	S In funzione del regolamento comunale di ripartizione degli oneri		*
07 Gestione informatizzata della spesa di pronto intervento con aggiornamento della serie storica dei lavori	S		*
08 Rendicontazione periodica ai Comuni delle spese e degli interventi effettuati	S		*
D2- GESTIONE MANUTENZIONE ORDINARIA E PROGRAMMATA			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Predisposizione e aggiornamento scheda tecnologica del fabbricato	S		*
02 Elaborazione programmi di manutenzione periodica e predittiva	S		*
03 Ricevimento segnalazioni con richiesta di intervento	S		*
04 Determinazioni in merito alla fattibilità procedurale e finanziaria delle richieste	S		*
05 Compilazione e trasmissione "ordini d'incarico" per esecuzione interventi	S		*
06 Sopralluoghi di accertamento o verifica sui lavori in corso di esecuzione	S		*
07 Controllo tecnico e del grado di soddisfamento dei lavori eseguiti	S		*
08 Rilevazione e aggiornamento problematiche dei fabbricati a seguito segnalazioni o interventi	S		*
09 Prove e collaudi su impianti tecnologici	S		*

10 Verifica tecnico-contabile delle prestazioni	S		*
11 Rimborsi agli utenti per lavori eseguiti direttamente	S In funzione del regolamento comunale di ripartizione degli oneri		*
12 Gestione informatizzata della spesa di pronto intervento con aggiornamento della serie storica dei lavori	S		*
13 Verifica lavori di lieve entita' di spettanza della proprieta' affidati alle autogestioni	S		*
D3- GESTIONE RIASSEGNAZIONE ALLOGGI DISPONIBILI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Gestione informatizzata della procedura a partire dal ricevimento delle chiavi dell'alloggio	S		*
02 Sopralluoghi per verificare i lavori da eseguire	S		*
03 Valutazioni sulle modalita' procedurali e finanziarie di realizzazione dell'intervento in rapporto alla determinazione dei proventi dei canoni di locazione	S		*
04 Compilazione e trasmissione "ordine d'incarico" per le varie tipologie di lavori	S		*
05 Sopralluoghi di accertamenti e verifica	S		*
06 Controllo tecnico e del grado di soddisfacimento dei lavori eseguiti	S		*
07 Prove e collaudi su impianti tecnologici	S		*
08 Verifica tecnico-contabile delle prestazioni	S		*
09 Gestione informatizzata della spesa e aggiornamento schede fabbricati	S		*
10 Attuazione procedure della Regione in caso di finanziamento intervento con fondi regionali	S		*
D4- GESTIONE ASSICURAZIONI FABBRICATI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (§)	Attività connesse alla manutenzione (*)

01 Definizione capitolato d'appalto	S		
02 Svolgimento gara d'appalto	S		
03 Stipula contratto di assicurazione globale con compagnia aggiudicatrice	S		
04 Pagamento premio e successivi adeguamenti annuali	S		
05 Gestione sinistri	S		
06 Gestione e contabilizzazione risarcimenti	S		

Compendio immobiliare:

Le attività sopraelencate riguardano tutto il patrimonio abitativo affidato in gestione in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni.

Obiettivi specifici:

- rilevazione degli interventi manutentivi su richiesta per segnalazione guasti;
- studio dei cicli di obsolescenza degli impianti e dei componenti parti comuni dei fabbricati e degli alloggi per la prevenzione della manutenzione programmata;
- rilevazione periodica sul grado di soddisfacimento degli interventi manutentivi eseguiti;
- ripristino alloggi disponibili entro il tempo medio di sessanta giorni dal ritiro delle chiavi, compatibilmente con le risorse finanziarie assegnate secondo i criteri generali della convenzione, e in relazione alla complessità e all'entità dell'intervento;
- tutela assicurativa del patrimonio abitativo e non, contro rischi vari.

Modalità di verifica dei risultati conseguiti:

- relazione annuale generale sull'andamento dell'attività svolta;
- reports periodici sulla gestione tecnico-finanziaria del pronto intervento;
- reports trimestrali sulla sistemazione degli alloggi disponibili;
- reports semestrali sul grado di soddisfacimento dell'utenza;
- certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformità rispetto ai termini di convenzione.

E) GESTIONE CONDOMINIALE, APPROVVIGIONAMENTI E SERVIZI

Raccoglie le attività connesse all'approvvigionamento di servizi e beni per il corretto funzionamento dell'immobile.

Attività:

E1- GESTIONE CONDOMINI AMMINISTRATI DA TERZI

	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (\$)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Analisi comunicazioni amministratori	S		
02 Partecipazione assemblee condominiali	S		
03 Attribuzione quote spese di competenza ACER a favore degli amministratori	S		
04 Liquidazione quote di competenza ACER a favore degli amministratori	S		

05 Gestione casistiche particolari per alloggi sfitti, parzialmente sfitti, riassegnati o assunti in carico ex novo durante l'esercizio	S		
06 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
E2- GESTIONE AUTOGESTIONI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Attivazione di promozione della partecipazione degli utenti alla gestione del patrimonio	S	§	
02 Fornitura di assistenza tecnica, amministrativa e legale alle autogestioni	S		
03 Informativa all'utenza	S	§	
04 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
E3- GESTIONE SERVIZI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Predisposizione ed aggiornamento delle schede inventario dei servizi da erogare	S		
02 Individuazione del livello richiesto per ogni tipo di servizio	S		
03 Individuazione delle aziende erogatrici dei singoli servizi mediante selezione	S		
04 Organizzazione e sorveglianza dei livelli prestazionali dei servizi	S		
05 Contabilizzazione dei servizi forniti	S		
06 Rendicontazione agli utenti dei servizi erogati	S		
07 Rendicontazione periodica ai Comuni	S		
E4- RIMBORSI A AUTOGESTIONI E AMMINISTRAZIONI CONDOMINIALI PER INSOLUTI MEDIANTE UTILIZZO CANONI DI LOCAZIONE			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Verifica richieste rimborsi	S		
02 Solleciti per insoluti	S		
03 Preparazione delibere di rimborso	S		

spese			
04 Rendicontazione periodica ai Comuni ed alla Conferenza degli Enti	S		
<i>Compendio immobiliare:</i> Le attività sopraelencate riguardano il patrimonio abitativo immobiliare affidato in gestione in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni. In particolare le attività condominiali saranno svolte negli edifici a proprietà mista.			
<i>Obiettivi specifici:</i> - utilizzo di personale specialistico adeguatamente formato e preparato; - costituzione di nuovi condomini entro 90 giorni dal verificarsi dei presupposti di legge, fatti salvi i maggiori termini disposti dall'art. 23 in sede di prima applicazione; - promozione e relativa consulenza tecnica-amministrativa-legale alle autogestioni.			
<i>Modalità di verifica dei risultati conseguiti:</i> - relazione annuale generale sull'andamento dell'attività svolta; - reports semestrali sulla costituzione di nuovi condomini; - reports trimestrali sulla costituzione di nuove autogestioni; - reports semestrali sul fabbisogno manutentivo dei condomini al fine di rilevarne il fabbisogno finanziario; - reports periodici sull'andamento dei sinistri; - certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformità rispetto ai termini di convenzione.			
F) 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.			
Attività:			
F1- GESTIONE INVENTARI PATRIMONIALI			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Censimento degli immobili e delle relative unità immobiliari, pertinenze e parti comuni	S		*
02 Predisposizione schede fabbricato	S		*
03 Predisposizione schede unità immobiliari	S		*
04 Integrazione dati mancanti con relative procedure per adempimenti comunali e catastali	S		*
05 Aggiornamento informatico dati per dismissioni e nuove acquisizioni e interventi di riqualificazione patrimoniale	S		*
06 Rendicontazione periodica alla Provincia di Modena	S		*

F2- GESTIONE DELLE INNOVAZIONI PER IL PATRIMONIO IMMOBILIARE			
	Svolta: S Parz. svolta: PS Non Svolta: NS	Attività connesse alla Gestione sociale (S)	Attività connesse alla manutenzione (*)
01 Promozione strategica disponibilità fabbricati per scelte innovative che aumentano la redditività del patrimonio	NS		
02 Studio di fattibilità per reperimento siti per installazione impianti di telefonia mobile	NS		
03 Studio di fattibilità altri interventi (pannelli luminosi pubblicitari, pubblicità nei cantieri, pubblicità negli ascensori)	NS		
04 Acquisizione parere ente proprietario	NS		
05 Rapporti con i rispettivi gestori	NS		
06 Rapporti con l'utenza	NS		
07 Stesura e stipula contratti d'uso di locazione	NS		
<p><i>Compendio immobiliare:</i> Le attività sopraelencate riguardano il patrimonio immobiliare affidato in gestione in ambito provinciale e suddiviso per singolo Provincia di Modena o per associazioni di Comuni.</p>			
<p><i>Obiettivi specifici:</i> - valorizzazione del patrimonio da un punto di vista reddituale e di utilizzo rispetto al fabbisogno e di utilizzo innovativo.</p>			
<p><i>Modalità di verifica dei risultati conseguiti:</i> - relazione annuale generale sull'andamento dell'attività svolta; - certificazione trimestrale dei risultati conseguiti per rilevarne la conformità rispetto ai termini di convenzione." Visto il favorevole parere espresso al riguardo dalla Commissione referente "Territorio Ambiente Trasporti" di questo Consiglio regionale, giusta nota prot. n. 8517 del 18 luglio 2002; previa votazione palese, a maggioranza dei presenti, delibera: di approvare le proposte formulate dalla Giunta regionale con deliberazione in data 1 luglio 2002, progr. n. 1137, riportate nel presente atto deliberativo</p>			

ALLEGATO 2



MEDIAZIONE SOCIALE NELL'E.R.P.

LINEE GUIDA



Edizione 2017

Premessa

A circa cinque anni dalla prima stesura, gli operatori di ACER e di altri enti che si occupano di Mediazione Sociale (successivamente MS), in ambito E.R.P., hanno deciso di aggiornare le proprie "linee guida" alla luce delle esperienze maturate e dell'inevitabilmente modificato contesto operativo, ma anche culturale, in cui la MS si colloca e viene praticata.

Questo documento si pone innanzitutto come testimonianza della condivisione e del confronto costruttivo fra le ACER assieme ad altri soggetti e vuole essere opportunità di riflessione per chiunque sia interessato alla facilitazione delle relazioni in ambito residenziale.

IL DOCUMENTO:

1. INTRODUZIONE

2. COS'È LA MEDIAZIONE SOCIALE

3. AMBITI DI COMPETENZA E STRUMENTI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE

4. MODELLO OPERATIVO

5. ELEMENTI DI METODO

6. PROSPETTIVE DEL GRUPPO DI LAVORO REGIONALE

1. INTRODUZIONE

Nelle fabbricati di Edilizia Residenziale Pubblica la conflittualità è sempre più spesso intrecciata a

condizioni di marginalità o di disagio sociale. In un contesto generale di questo tipo la promozione di convivenza positiva si presenta quindi particolarmente complessa. Affrontare i problemi solo attraverso azioni unilaterali da parte delle ACER e/o degli Enti Locali, ha portato alla diffusione e al radicamento di atteggiamenti deresponsabilizzati e inerti nell'utenza di E.R.P. In situazioni di disagio e difficoltà le azioni poste in essere dall'utenza si caratterizzano con la pretesa di vedere immediatamente riconosciuto e soddisfatto il bisogno presentato. Prioritaria risulta quindi la strutturazione di strategie che si fondano sul dialogo costruttivo e responsabilizzante.

Chi vive negli alloggi di E.R. necessita degli adeguati strumenti per convivere con il disagio e il malessere altrui, accettando le diversità e le debolezze di cui ognuno è portatore. Riconoscere il diritto di convivenza al di là delle molteplici caratteristiche è oggi un requisito indispensabile, necessario a contrastare l'attuale tendenza alla chiusura, al rifiuto, alla negazione dell'altro.

Nel periodo attuale con maggior evidenza il lavoro del mediatore sociale dovrebbe essere orientato quindi a favorire l'emergere delle risorse più positive tra gli abitanti, promuovendo la concezione del vicinato come solidarietà attiva e stimolando un nuovo protagonismo per una migliore convivenza.

Se è vero che il mediatore non prende decisioni e non si sostituisce alle parti, ma facilita la comunicazione tra esse promuovendo riflessioni, ipotizzando percorsi e tracciando possibili soluzioni insieme agli interessati o con le istituzioni, lo è altrettanto il fatto che il rivestire un ruolo ben individuabile in quanto istituzionalizzato, implica che il mediatore sappia essere autorevolmente propositivo nonché garante della legittimità delle scelte che, soprattutto in ambiti collettivi, l'utenza assume.

Risulta quindi fondamentale porre l'attenzione sulla cura delle relazioni tra le parti che, seppur difficoltosa, è il veicolo di potenziali sviluppi in senso positivo.

La figura del mediatore sociale quindi è anche altro rispetto al semplice intervento di riconoscimento e gestione dei conflitti di vicinato.

Il ruolo autentico della mediazione sociale nell'E.R.P. concorre a riconoscere, affermare e rafforzare gli effetti positivi della **convivenza**, del **buon vicinato**, tra condòmini. La funzione del mediatore fa perno sull'idea che sia indispensabile promuovere e ribadire i valori della convivenza, della **cooperazione**, del **riconoscimento reciproco**, della **solidarietà**, riportando l'attenzione sull'importanza dei **beni comuni**: la casa, gli spazi verdi, la sicurezza...

2.1 LA MEDIAZIONE SOCIALE NELL'E.R.P.

- **SPAZIO D'INCONTRO.** La **mediazione sociale** è la creazione di uno spazio d'incontro – fisico e ideale - ove le persone interessate si danno la possibilità di confrontarsi e di gestire un conflitto con

la presenza e l'aiuto di una terza persona, il mediatore, in una logica di collaborazione, per il raggiungimento di un maggior benessere nell'interesse reciproco. Il mediatore si pone come facilitatore della comunicazione, favorendo l'espressione dei diversi punti di vista e supportando le persone nella ricerca di accordi possibili e vantaggiosi per entrambi. Il mediatore non prende decisioni sulla controversia, non offre soluzioni precostituite, non è un arbitro o un giudice, ma interviene per "riattivare" la comunicazione interrotta, restituendo alle parti l'opportunità e la responsabilità di gestire il conflitto;

- **PARTECIPAZIONE DIRETTA.** La **mediazione sociale** è un mezzo di promozione della partecipazione diretta dei cittadini alle scelte che li riguardano, come strumento per la cura della coesione sociale, per lo stimolo delle capacità relazionali e del sentimento di appartenenza. Lo sviluppo di percorsi partecipativi rende più efficace la condivisione e l'apprendimento delle regole di convivenza, che vengono stabilite, accettate e diffuse tanto meglio quanto più sono l'esito di un confronto produttivo tra le parti coinvolte sulle questioni comuni che le toccano. Anche l'utilizzo diretto di strumenti informativi/educativi sulle regole condominiali (opuscoli, libretti, brochure) trova nell'approccio relazionale e partecipativo della mediazione un sistema utile ad aumentarne l'efficacia e a far comprendere il limite oltre il quale viene attivato l'intervento sanzionatorio dell'ente;

- **INFORMAZIONE E CONDIVISIONE.** La **mediazione sociale** è un percorso di informazione e condivisione con i residenti rispetto ai mutamenti sociali, normativi e tecnologici che negli ultimi anni hanno caratterizzato la vita negli alloggi ERP. L'arrivo di cittadini di nazionalità diverse, le nuove norme in materia di regolamento condominiale, l'uso dei nuovi fabbricati in classe A e la raccolta differenziata sono temi che la mediazione si fa carico di divulgare e spiegare ai cittadini, creando momenti di confronto su temi energetici e ambientali, sull'immigrazione e su tutto ciò che tali mutamenti comportano;

- **CONTINUITA'.** La **mediazione sociale non** è un dispositivo che esprime la sua efficacia attraverso un'attivazione occasionale, ma manifesta al meglio le proprie potenzialità quando il concetto di prossimità (vicinanza, condivisione) si concretizza nella continuità e nella ricorsività degli interventi e delle interazioni;

- **INTERCONNESSIONE.** La **mediazione sociale non** è sinonimo di mediazione linguistica o interculturale, le cui finalità vanno in una direzione diversa o complementare. Da una parte c'è uno strumento comunicativo che vede nel codice linguistico un veicolo di informazione che necessita di competenze specificamente linguistiche e culturali; dall'altra parte c'è un ruolo prevalentemente dedito ad interconnettere, sul piano dei bisogni, i cittadini, tra di loro e con gli enti, le istituzioni, i servizi preposti a far fronte a tali esigenze.

2.2 LA GESTIONE DEI CONFLITTI

Il conflitto rappresenta uno degli aspetti della convivenza. Avere disaccordi, idee contrastanti, discutere sono situazioni normali, date dalle circostanze che si verificano quotidianamente.

Nella società attuale, sempre più complessa, in cui i cambiamenti implicano una tensione frenetica nell'affrontare le nuove dinamiche – leggerle, capirle, decodificarle – **la capacità di gestire i conflitti diviene un fondamentale strumento di coesione**. Un conflitto non riconosciuto o non affrontato può degenerare in episodi di violenza, in reciproci danneggiamenti intenzionali, sia sul piano psicologico che, talvolta, fisico. **La mediazione sociale ponendosi come** l'insieme delle pratiche volte ad affrontare e prevenire i conflitti laddove questi si manifestano, favorisce la riattivazione di un dialogo laddove si sia interrotto o l'avvio di una relazione di ascolto e conoscenza. La mediazione quindi, può essere considerata uno strumento che utilizza anche la gestione dei conflitti per la costruzione e gestione della vita sociale nei contesti urbani abitativi caratterizzati da complessità, instabilità relazionale e/o marginalità socio-economica, dove si affermano spesso dinamiche relazionali caratterizzate da conflittualità, dal misconoscimento reciproco e dal senso di insicurezza nel vivere gli spazi comuni.

2.3 I DESTINATARI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE

La mediazione sociale nell'E.R.P. si rivolge a tutti coloro che a vario livello vivono una condizione di disagio legata all'ambito abitativo e che sono portatori di fragilità di varia natura (sociali, economiche, psichiatriche, geriatriche, nonché le varie dipendenze compresa quella, di recente diffusione, da gioco). La MS si può rivelare di grande utilità anche per le persone che vivono condizioni di isolamento sociale e/o di mancata integrazione culturale.

2.4 CARATTERISTICHE DELLA FIGURA DEL MEDIATORE SOCIALE

Il mediatore sociale possiede ottime competenze relazionali e specifiche conoscenze sulla gestione dei conflitti, sugli strumenti propri della mediazione nonché sulle procedure relative all'E.R.P. Il mediatore deve essere capace di un ascolto attivo e attento e utilizzare le proprie capacità empatiche per creare una relazione con l'utente con cui viene in contatto in modo da comprendere la natura del disagio che questo sta vivendo e costruire insieme una strategia di gestione.

3. AMBITI DI COMPETENZA E STRUMENTI DELLA MEDIAZIONE SOCIALE:

RICERCA SOCIALE

Un aspetto di grande importanza per la mediazione è la conoscenza dei contesti territoriali, dei quartieri, dei condomini nei quali si interviene. Avere un profilo della comunità o dell'utente

stesso è di grande importanza per indirizzare gli interventi nella maniera più corretta ed efficace.

Gli strumenti da utilizzare in questa ricerca possono essere:

- Interviste individuali mirate
- Visite domiciliari
- Incontri assembleari
- Analisi di banche dati disponibili
- Questionari somministrati a gruppi o contesti circoscritti

La ricerca sociale, pur tenendo conto delle risorse e del tempo che richiede, riveste grande importanza per ACER, per la committenza e per gli altri soggetti che la sviluppano. Gli operatori possono essere “occhi ed orecchi” sul territorio, riportando in Azienda un *feedback* di informazioni e dettagli che spesso consentono azioni di contenimento dei costi. Inoltre il rapporto con l’utenza contribuisce ad infondere senso di sicurezza e di accoglienza (“ACER c’è e si prende cura, ACER ascolta”), consolidando l’autorevolezza dell’Azienda anche nei confronti della Committenza e delle altre Istituzioni. In questi anni si è venuto anche evidenziando come, le competenze del Mediatore possano essere utili a fare sintesi di elementi raccolti anche da altri operatori delle ACER che lavorano a contatto diretto con l’utenza, da qui l’auspicio che il riconoscimento all’interno delle stesse ACER del ruolo e dell’expertise dei mediatori, favorisca il confluire delle informazioni permettendo la composizione di una visione complessiva utile non solo alle Aziende ma anche alla definizione delle politiche abitative e sociali.

LAVORO DI RETE

La mediazione sociale favorisce la costruzione di reti di relazione tra i vari soggetti operanti nella realtà sociale in cui interviene. Per questo, dopo la formalizzazione istituzionale della mediazione da parte delle ACER, sia al proprio interno e che presso gli enti con cui collabora, diventa importante il lavoro di “promemoria” della presenza dei mediatori. Di grande importanza restala capacità dei mediatori stessi di costruire relazioni positive e di collaborazione con gli operatori degli Uffici Casa Comunali, dei Servizi Sociali, dei Centri di Salute Mentale, della Polizia Municipale e di altre realtà locali organizzate, ma è necessario che la mediazione sia presentata come strumento operativo di pari importanza delle altre strutture organizzative delle ACER.

L’operatore sociale ACER si inserisce nell’insieme di servizi e di autorità che regolano la vita delle comunità. Costruire una rete di collaborazioni permette di avere più strumenti a disposizione nel momento del bisogno e dell’emergenza, ma anche e soprattutto di rendere concreta una progettazione sociale lungimirante e composita. Al contrario l’isolamento produce minore efficacia degli interventi. Sarebbe, quindi, auspicabile che gli operatori che si occupano di Mediazione Sociale in E.R.P. possano avere l’accreditamento per accedere alle informazioni disponibili presso altri

servizi in modo diretto.

Alcuni esempi di collaborazione di rete già sperimentati nelle attività di mediazione sociale coinvolgono:

- Servizi Sociali (tavoli di lavoro volti alla raccolta e allo scambio di informazioni e ad una concertata progettazione degli interventi);
- Forze dell'Ordine (attività a sostegno della sicurezza e prevenzione/contrasto dell'illegalità);
- Uffici Comunali Politiche Abitative (a garanzia del mix sociale nella fase di assegnazione degli alloggi, sfratti, cambi alloggio);
- Volontariato e associazionismo (organizzazione di eventi, corsi, rafforzamento vita sociale o assistenza).
- Uffici Tecnici (nella progettazione urbanistica e dei fabbricati orientata a favorire la convivenza e la partecipazione);

ACCOMPAGNAMENTO ALL'ABITARE

Rappresenta una delle principali attività a carattere preventivo. Una comunicazione efficace e adeguata verso il singolo utente – laddove possibile – permette agli assegnatari, nuovi e non, di acquisire migliore consapevolezza sulle regole dell'ERP, le norme di buon vicinato (che non possono essere più date per scontate, né per fisse e immutabili) e i vicini stessi.

È una forma importante di prevenzione dei conflitti, che va necessariamente tarata rispetto alle singole realtà e contesti. Importante è anche la produzione di materiale informativo adeguato, destinato a una prima accoglienza. È poi possibile costruire campagne informative per tipologia di utenza (ad esempio immigrati, anziani, adolescenti, etc.) o per tipologie costruttive (ad esempio, sul corretto uso dei fabbricati in classe A energetica). Nel prossimo futuro si valuterà se sottoporre ai nuovi assegnatari forme anche scritte di prima adesione responsabile al contenimento dell'impatto che il proprio inserimento, portatore di caratteristiche precise, porterà sul contesto condominiale.

Un'ulteriore funzione da non sottovalutare riguarda il permettere ai nuovi assegnatari di comprendere e quindi di relazionarsi nel modo più efficace con tutti gli uffici di Acer. Vi sono, infatti, delle differenze tra il mondo E.R.P. e quello privato che è importante spiegare nel modo più semplice e diretto possibile senza dare nulla per scontato. Il mediatore sociale, con le sue competenze relazionali, possiede le capacità necessarie per interfacciarsi in modo chiaro con il nuovo utente tarando anche la comunicazione sulla base dell'interlocutore che ha davanti.

PROMOZIONE DEL BENESSERE ABITATIVO

Il benessere e le buone relazioni sono le basi fondamentali per prevenire i conflitti o per affrontarli in maniera positiva ed efficace. Promuovere il benessere abitativo nell'E.R.P. è quindi un investimento che ha evidenti vantaggi per tutti i soggetti che vi operano.

Elementi strutturali per promuovere il benessere relazionale possono essere:

- Capacità di ascolto e accoglienza in ACER
- Integrazione abitativa tra culture diverse, intesa come presenza calibrata, nei fabbricati, di nuclei familiari con differenti provenienze
- Ri-progettazione partecipata di aree comuni, attraverso la quale accogliere e valorizzare le proposte dei residenti
- Animazione sociale per anziani/adolescenti, attraverso l'organizzazione di eventi, corsi, occasioni di incontro per gli assegnatari, possibilmente utilizzando gli spazi comuni disponibili
- Interventi concreti a soluzione di problematiche logistiche nei fabbricati

FARE COMUNITA'

Un gruppo di persone diventa una vera comunità quando queste si riconoscono, si accettano, si ascoltano, condividono spazi, idee, obiettivi e regole comuni riguardo alla cura del proprio ambiente di vita. Alla base di una vita di comunità non possono mancare una positiva convivenza e rapporti di buon vicinato, senza la pretesa di dover necessariamente raggiungere situazioni idilliache. Nell'E.R.P. la comunità dei residenti quando davvero è tale è portatrice di evidenti benefici anche economici per i componenti della comunità per il contenimento delle spese condominiali e non solo, ma anche per la proprietà (e ACER) a causa di una più elevata qualità di mantenimento degli immobili che riduce sensibilmente gli interventi di manutenzione.

Le azioni positive utili allo sviluppo di comunità possono essere:

- attivazione di momenti decisionali riguardanti i beni comuni
- promozione di occasioni di gestione condivisa dei beni comuni
- gestione delle conflittualità
- Feste e momenti di convivialità
- Incontri di formazione all'abitare

Tutto ciò risulta evidente essere strettamente collegato alla promozione del benessere abitativo, di cui l'edificazione di comunità diventa una possibile, positiva evoluzione.

CONDIVISIONE DELLE REGOLE

Promuovere la conoscenza e la condivisione delle regole è tra gli obiettivi del nostro servizio. I regolamenti condominiali, le regole che disciplinano le relazioni con l'Azienda ACER e le norme degli Uffici Comunali per le Politiche Abitative, sono i pilastri che regolano i rapporti formali negli alloggi ERP.

Il mediatore può sicuramente facilitare la comprensione di questi aspetti, a volte anche molto tecnici; promuoverne – anche durante le assemblee condominiali – il rispetto e la concertazione; aiutare i condomini a istituire nuove regole in base a nuovi bisogni. Il mediatore non può occuparsi, però, dell'irrogazione delle sanzioni – sicuramente necessarie per il corretto rispetto delle leggi.

4. MODELLO OPERATIVO

Uno degli impegni che il Coordinamento dei Mediatori ACER si è assunto fin dall'inizio è stato quello di tentare di individuare un modello operativo. Dato che, ormai sistematicamente, è necessario poter riportare, sia alle ACER che ai Comuni committenti, che ad altri soggetti interessati, anche dati numerici che, seppur sommariamente, rappresentino le attività di mediazione, ci si è concentrati sull'individuazione di categorie in cui fare rientrare le varie situazioni affrontate. Inoltre, per i mediatori stessi, disporre di elementi conoscitivi anche solo grossolanamente standardizzabili, diviene base per una più efficace progettazione degli interventi (vedi sotto Elementi di metodo).

L'estrema varietà delle situazioni che richiedono l'intervento dei mediatori, le caratteristiche proprie di ogni territorio, la "storia" di ogni singolo fabbricato intrecciata a quella degli utenti, rendono estremamente difficile schematizzare in formati predefiniti l'operatività dei mediatori sociali.

Per questo l'utilizzo da parte di tutte le ACER di una stessa scheda per la registrazione delle attività di MS, presente nella prima stesura delle Linee Guida resta un obiettivo ancora da raggiungere.

5. ELEMENTI DI METODO

E' importante sia mantenere l'affermazione che la MS non può essere improvvisata che ribadire la necessità di un impegno a consolidare i presupposti organizzativi necessari al suo sviluppo e diffusione.

Imparzialità. Il mediatore si pone in maniera imparziale ed equidistante, al fine di essere riconosciuto come colui che agisce nell'interesse Provincia di Modena, che non prende la parte di nessuno e che facilita sia la relazione tra l'utenza e ACER che tra utenti di uno stesso contesto abitativo. È una figura di ponte tra le esigenze dei cittadini e le possibilità offerte dal tessuto sociale e urbano che lo circonda; dal vicino di casa all'azienda, fino ai servizi comunali preposti, il mediatore si pone come promotore di comunicazioni positive e imparziale punto di riferimento.

Riconoscimento. La rappresentata ancora imperfetta conoscenza della MS all'interno delle ACER può portare a considerare quest'ultima come un servizio marginale. In realtà, il numero di persone

su cui si interviene, le richieste diversificate relative ai bisogni emersi e la quantità di informazioni raccolte *in loco*, fanno sì che il mediatore ricopra un ruolo sempre più rilevante nelle relazioni tra gli utenti e tra questi ultimi e l'azienda. È necessario, quindi, integrare al meglio il mediatore nei diversi ambiti aziendali trasversalmente ai diversi uffici favorendone l'integrazione operativa con le altre parti dell'organizzazione utilizzando opportune modalità di comunicazione. È inoltre importante che l'azienda stessa presenti il servizio di mediazione alla committenza ancor prima che all'utenza.

Prossimità. Il mediatore lavora sul campo, incontra le persone presso le loro abitazioni, ascolta disagi e bisogni guardando con i propri occhi la realtà. La presenza e la prossimità, oltre che fondamentali per la comprensione dei fenomeni, aumentano la fiducia e l'empatia con il cittadino in difficoltà. Spesso rappresentano la prima forma di cura e soluzione alla crisi: l'ascolto attivo e partecipato, nella maggior parte dei casi, consente di attivare le migliori risorse dell'utenza oltre a facilitare la conciliazione e prevenire futuri conflitti.

Empowerment. Costruire occasioni di empowerment significa lavorare sulle persone coinvolte nei percorsi mediativi in modo da farle sentire "in grado, in potere e in dovere di fare", promuovendo quindi le risorse interne ai condomini e la partecipazione attiva ai processi di gestione, e strutturando nel lungo periodo processi di auto-promozione del benessere.

Continuità. Perché un servizio di mediazione sociale sia efficace, è necessario che gli operatori possano lavorare con continuità e regolarità temporale; interventi brevi e discontinui non permettono un'approfondita conoscenza di persone e contesti, né favoriscono interventi complessi come, ad esempio, la strutturazione di una rete di risorse interne ed esterne.

Verifica. Una forma di valutazione e verifica *in itinere* e *ex post* si rende necessaria vista la natura stessa della mediazione sociale. Il percorso di mediazione, infatti, si innesta su processi sociali sedimentati nel tempo e a sua volta promuove nuovi meccanismi. Conflitti latenti e manifesti, liti e dinamiche relazionali preesistenti all'arrivo del mediatore, attraverso un percorso di conciliazione mutano la loro natura trovando nuove forme, a volte positive (ad esempio, la sottoscrizione di un accordo, atteggiamenti meno ostili, etc.), a volte negative (ad esempio, nuovi elementi di conflitto). È necessario quindi monitorare i luoghi di intervento a distanza di tempo, al fine di verificare l'esito del percorso, di ritrarre gli interventi e di valutare nuove azioni e nuovi strumenti.

6. PROSPETTIVE DEL COORDINAMENTO MEDIATORI ACER

Il valore del lavoro del coordinamento sta nel condividere pratiche e strumenti ma anche investimenti e sforzi operativi, al fine di garantire una sempre maggiore efficacia operativa, nonché laddove possibile, una ottimizzazione di costi e di investimenti di ciascuna azienda. Alcune prospettive restano tali ancora oggi, altre sono divenute pratica condivisa.

Tra gli obiettivi futuri individuiamo in particolare:

- verificare l'idea Provincia di Modena e condivisa della mediazione all'interno delle ACER in modo da **affermare l'identità del mediatore quale figura professionale riconosciuta**, in grado di lavorare in rete con i Comuni, i Servizi Sociali, le forze dell'ordine etc...;
- **mantenere lo scambio di competenze** e di informazioni e la condivisione delle problematiche;
- **condividere strumenti operativi e formazione** (database, schede di rilevazione e monitoraggio, modalità di verifica, matrice di assegnazione per la sostenibilità sociale, etc.).

Sono invece prospettive future che necessitano di un più ampio accordo e impegno delle ACER

- elaborazione di un sistema / strumento condiviso con il quale definire il meglio possibile la **valutazione delle attività di MS** e misurare i risultati raggiunti;
- condivisione di un piano formativo dedicato alle figure che si occupano di Mediazione Sociale **esterno** a cui rivolgersi per approfondire problematiche e vissuti, individuare strategie efficaci per i casi particolari;
- elaborazione condivisa di **strumenti formativi** rivolti agli inquilini, ai referenti di scala, ai responsabili di autogestioni sui diritti/doveri degli inquilini, sui servizi offerti da Acer, dal territorio e dagli amministratori condominiali, sui regolamenti condominiali, sulle piccole manutenzioni, sulla gestione dei conflitti e delle relazioni;
- costruzione di modelli organizzativi che coinvolgano l'utenza finalizzati alla migliore e più organica gestione delle parti condominiali in fabbricati privi di risorse umane adeguate
- attivazione di canali di contatto con media e strumenti della **comunicazione**, in modo da informare i cittadini sulle iniziative intraprese nell'ERP per promuovere e garantire la sostenibilità sociale e l'integrazione;

consolidamento delle relazioni tra il Coordinamento Mediatori Acer e le realtà che si occupano di E.R.P. extraregionali anche per **l'individuazione di bandi pubblici** che consentano l'accesso a finanziamenti nazionali ed europei per garantire il potenziamento del servizio e l'implementazione di progetti specifici;- contribuire ad una ulteriore modifica della **Legge regionale 24**, in particolare rafforzando il ruolo che la MS può assumere per una migliore gestione delle relazioni con e tra gli assegnatari, per la promozione del benessere abitativo nonché la costruzione di comunità nei fabbricati di E.R.P.