

# *Carta dei Servizi*

*Il nostro impegno per voi*

 **acer**  
azienda casa emilia-romagna  
provincia di bologna

# *Carta dei Servizi*

*A cura di Maria Luisa Fabbri e Marina Burgatti  
in collaborazione con gli uffici dell'azienda*

## PREMESSA

---

*Questa Carta dei Servizi che Acer ha realizzato rappresenta una novità importante per la nostra azienda e per tutti coloro che utilizzano i suoi servizi, ai quali viene distribuita tradotta in quattro lingue (inglese, francese, spagnolo e arabo).*

*In passato questo strumento ha svolto la utile funzione di informare gli assegnatari degli alloggi di edilizia residenziale pubblica sui servizi, amministrativi e manutentivi, ai quali potevano accedere, mentre in questa nuova versione troverete non solo la descrizione di cosa facciamo, ma anche come e quando ci impegniamo a farlo. Non è una differenza banale, se si pensa al rapporto tra la quantità dei nostri utenti (19.000 solo quelli che sono assegnatari di alloggio, più tutti gli altri che utilizzano i nostri servizi: proprietari di alloggi, affittuari di autorimesse o di negozi, ecc.) e quella del nostro apparato (184 dipendenti tra l'Acer e le sue due società Acer Servizi ed Acer Manutenzioni).*

*Infatti ciò che ci viene chiesto, in una fase di forte difficoltà per la finanza pubblica, è di garantire un buon livello di efficienza con il minor costo possibile, per poter destinare la maggiore quantità possibile di risorse alle manutenzioni.*

*Se siamo arrivati a dare queste garanzie è perché in questi ultimi anni abbiamo fatto scelte importanti, come quella di informatizzare gran parte delle procedure o quella di dotarci di ulteriori strumenti efficaci attraverso le società partecipate che, come nel caso di Acer Manutenzioni, ci permettono di gestire, assieme alle imprese socie, le attività manutentive ed i servizi con garanzie molto superiori al passato quando eravamo in balia della "lotteria degli appalti" e della logica selvaggia del "massimo ribasso".*

*Questi profondi cambiamenti ci hanno permesso di migliorare la qualità del nostro lavoro e di mettere sempre più al primo posto i diritti degli utenti e la volontà di garantirli. È una sfida con noi stessi che vogliamo giocare fino in fondo, disponibili a pagare dei prezzi quando non riusciamo a mantenere gli impegni assunti.*

*In questa Carta dei Servizi troverete infatti indicate le penali che ci impegniamo a corrispondere a fronte di eventuali ritardi, se dipendenti da noi, rispetto ai tempi massimi indicati per ogni attività.*

*Non mi risulta che esistano altri esempi di questo tipo nella fornitura dei servizi pubblici.*

*In sostanza ciò che proponiamo ai nostri utenti ed ai Comuni, che oggi sono proprietari degli alloggi di edilizia pubblica e ci affidano la gestione attraverso convenzioni, è un nuovo patto, all'interno del quale ciascuno si assume, oltre ai propri diritti, anche i propri doveri: Acer quello di garantire*

*efficienza e sensibilità sociale nella gestione, gli utenti nel sentirsi partecipi e nel collaborare alla soluzione dei problemi, i Comuni nel gestire le loro competenze amministrative e nel reperire le risorse necessarie a garantire una adeguata gestione manutentiva.*

*Con questo spirito ci impegniamo anche a verificare, a partire dal prossimo anno, pubblicamente in occasione dell'approvazione del bilancio consuntivo di Acer, i risultati di questo lavoro nel quale crediamo profondamente.*

*Il presidente*  
Marco Giardini

## LA CARTA DEI SERVIZI



### **Cos'è**

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra Acer Bologna e i suoi Clienti, siano questi Clienti utenti (assegnatari di alloggi e/o di unità ad uso diverso dall'abitazione), Clienti proprietari (proprietari di alloggi a cui Acer offre servizi nelle aree comuni) o Clienti committenti (quali, ad esempio, i Comuni che hanno stipulato con Acer convenzioni per la gestione di alloggi e di unità immobiliari ad uso diverso dall'abitazione).

Acer si impegna a rispettare specifiche caratteristiche dei servizi offerti e chiede ai propri Clienti di partecipare attivamente verificando il rispetto di quanto promesso, inviando ad Acer Bologna segnalazioni, reclami e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il servizio erogato.

### **Come è Fatta**

La Carta dei Servizi è suddivisa in tre parti: la prima parte riporta i principi fondamentali cui Acer Bologna si ispira, la seconda indica gli standard con cui l'azienda eroga i propri servizi e la terza parte riporta i meccanismi di tutela del Cliente.

### **Dove trovarla**

La Carta dei Servizi è:

- consegnata a tutti i Clienti al momento della stipula del contratto;
- inviata a tutti i Clienti in allegato al notiziario *AbitoQui*;
- pubblicata sul sito internet aziendale [www.acerbologna.it](http://www.acerbologna.it);
- consegnata, a chi la richieda, dall'**Ufficio Relazioni con il Pubblico e Controllo Qualità**.

## PARTE PRIMA

### I PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Eguaglianza

Acer Bologna, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i Clienti eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua e religione. L'azienda s'impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello telefonico, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### Imparzialità

Acer Bologna s'impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nel rispetto delle vigenti normative.

#### Continuità

Acer Bologna s'impegna a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi dei Clienti in caso di disservizi che si verifichino per causa di forza maggiore.

#### Partecipazione

Il Cliente utente, anche attraverso le sue organizzazioni, ha il diritto di richiedere ad Acer Bologna le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Il personale dell'azienda è tenuto a soddisfare le legittime richieste del Cliente o a motivare eventuali rifiuti.

#### Efficacia ed efficienza

Acer Bologna s'impegna, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnologiche e organizzative, a migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei propri servizi.

#### Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti dei Clienti, Acer Bologna pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione. A tal fine la presente Carta sarà disponibile in francese, inglese, spagnolo e arabo.

## PARTE SECONDA

### 1. ADOZIONE DI STANDARD

Sono introdotti i tempi delle prestazioni, denominati standard, calcolati in giorni solari, al fine di permettere al Cliente una obiettiva valutazione dei servizi offerti.

L'asterisco (\*) o il doppio asterisco (\*\*) identificano gli standard il cui mancato rispetto origina l'obbligo del rimborso o l'applicazione di penali a carico di Acer Bologna.

#### Accessibilità al servizio

*Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

Acer ha attivato diversi sportelli per i Clienti: se ne riporta, di seguito, l'elenco, completo dei relativi numeri telefonici e degli orari di apertura.

#### Acer Bologna - Piazza della Resistenza, 4

- **Uffici amministrativi** (☎ 051 292111)  
da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 10.30  
giovedì dalle 16.00 alle 17.30
- **Uffici tecnici** (☎ 051 292111)  
giovedì dalle 16.00 alle 17.30

#### Acer Bologna - Piazza della Resistenza, 5/e

- **Ufficio Relazioni con il Pubblico e Controllo Qualità**  
**Richieste di interventi manutentivi e informazioni su servizi abitativi**  
(☎ 800 014909)  
lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00  
martedì e giovedì dalle 9.00 alle 17.30

#### Acer Bologna - Sede di Imola - Via Manfredi 2/b

- **Ufficio amministrativo** (☎ 800 214389)  
lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 10.30  
martedì dalle 8.30 alle 10.30 e dalle 16.30 alle 18.00
- **Ufficio tecnico** (☎ 800 014909)  
martedì dalle 16.30 alle 18.00

Questa sede è al servizio dei comuni di: Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Castel San Pietro, Dozza, Fontanelice, Imola, Medicina, Monterenzio, Mordano, Ozzano Emilia.

## Possibilità di pagamento delle bollette

Le bollette sono spedite ai Clienti utenti tutti i mesi con scadenza collegata alla data di spedizione.

Il pagamento può avvenire nei seguenti modi:

- con addebito sul proprio conto corrente dando un incarico continuativo alla propria banca o all'ufficio postale tramite circuito Rid (sono necessari il codice azienda e il codice utente riportati sulla fattura e sul bollettino di pagamento);
- presso gli uffici postali;
- presso gli sportelli Carisbo (senza pagamento della commissione);
- presso gli sportelli Unicredit e Banca Popolare Italiana (con pagamento della commissione);
- presso gli sportelli DIMMI;
- presso gli uffici di Acer Bologna, solo se la bolletta è scaduta (con pagamento della commissione);
- in via telematica sul sito Internet delle Poste (www.poste.it) per i titolari di conto corrente postale o di carta di credito.



## TEMPI PREVISTI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEL CLIENTE UTENTE

### Convocazione per stipula del contratto di locazione di alloggio di edilizia residenziale pubblica (erp) per nuova assegnazione o cambio (\*)

(tempo massimo) 5 giorni solari dal ricevimento in Acer dell'atto di assegnazione del Comune e dalla disponibilità dell'alloggio

### Stipula del contratto di locazione erp per nuova assegnazione o cambio e consegna dell'alloggio (\*)

(tempo massimo) 25 giorni solari dalla convocazione per stipula del contratto

### Stipulazione del contratto di locazione di locale ad uso non abitativo (\*)

(tempo massimo) per le unità commerciali: 15 giorni solari dal ricevimento del certificato di iscrizione al registro delle imprese o all'albo professionale e di tutta la documentazione richiesta per la locazione del locale;

per le unità uso ricovero automezzi: 15 giorni solari dall'approvazione del provvedimento di locazione

### Consegna locale ad uso non abitativo (\*)

(tempo massimo) 15 giorni solari dalla firma del contratto

### Adeguamento canone a seguito di variazione del nucleo familiare (\*)

(tempo massimo) 60 giorni solari dal ricevimento della richiesta



## TEMPI PREVISTI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEL CLIENTE PROPRIETARIO QUANDO ACER È AMMINISTRATORE DI UN CONDOMINIO COSTITUITO

### Convocazione assemblea ordinaria

(tempo) cadenza annuale

### Convocazione assemblea straordinaria o motivato rifiuto

(tempo massimo) 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta

### Invio verbali

(tempo massimo) 30 giorni solari dalla data dell'assemblea

### Esecuzione dell'intervento manutentivo o risposta che l'intervento non è eseguibile per motivi oggettivi nei tempi stabiliti, nei confronti dei Clienti utenti o proprietari (\*)

(tempo massimo) tempi previsti nella tabella seguente

## LIVELLI DI URGENZA DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI (\*)

PRONTO INTERVENTO (entro 24 ore)	URGENTE (entro 5 giorni solari)	PRIORITARIO (entro 20 giorni solari)	ORDINARIO (entro 40 giorni solari)
occlusione di scarichi sia verticali che orizzontali	intervento tampone per contrastare grandi infiltrazioni	sistemazione-ripristino pavimenti/ rivestimenti staccati	eliminazione definitiva grandi infiltrazioni
guasto che rende l'alloggio e/o le parti comuni prive di elettricità	sopralluogo per evidenti lesioni su solai e murature non già precedentemente valutate	eliminazione di piccole infiltrazioni	riprese di tinta a seguito di infiltrazioni
rottura di condutture idriche	ripristino impianto televisivo centralizzato	riparazione/sostituzione tapparelle, scuri e/o persiane	sopralluogo per verifica umidità alloggio
fughe di gas (Acer interviene solo dopo il primo intervento dei Vigili del Fuoco)	impianti di riscaldamento centralizzati: perdita che non pregiudica il funzionamento dell'impianto e non provoca danni agli utenti; mancato funzionamento di oltre il 50% dei radiatori presenti nell'alloggio	impianti di riscaldamento centralizzati: perdita lieve anche di valvola o radiatore; mancato funzionamento di meno del 50% dei radiatori presenti nell'alloggio; esecuzione di verifiche su segnalazione dell'utente di temperatura inferiore ai 20°C (più o meno 1°C)	altri interventi non inseriti in un programma manutentivo

## LIVELLI DI URGENZA DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI (\*)

PRONTO INTERVENTO (entro 24 ore)	URGENTE (entro 5 giorni solari)	PRIORITARIO (entro 20 giorni solari)	ORDINARIO (entro 40 giorni solari)
rimozione di elementi pericolosi (tegole, porzioni di cornicioni, frammenti di intonaco, parapetti, persiane e/o scuri pericolanti, ecc.)	impianti autonomi di riscaldamento e produzione di acqua calda: ripristino della funzionalità di caldaia o scaldabagno autonomi, valutati da sostituire, a seguito di segnalazione corredata della necessaria documentazione comprovante l'avvenuta manutenzione periodica; prima accensione caldaia in alloggio di nuova assegnazione	impianti autonomi di riscaldamento e produzione di acqua calda: sostituzione della caldaia o scaldabagno autonomi oggetto dell'intervento urgente, compresa l'esecuzione di eventuali opere di adeguamento alla L. 46/90	
occlusione di canne fumarie e camini			
mancato funzionamento posto esterno impianto campanelli e/o citofonico			
impianti di riscaldamento centralizzati: centrale termica o sottocentrale ferma; perdita d'acqua molto grave che pregiudica il funzionamento dell'impianto e/o che può provocare danni agli utenti; alloggio al freddo			
impianti centralizzati di produzione acqua calda sanitaria nel periodo estivo: centrale termica o sottocentrale ferma			

**Note:**

- calamità naturali o incendi: è garantita la presenza immediata di personale Acer di supporto agli organi preposti;
- Acer garantisce la realizzazione a regola d'arte dei lavori;
- all'utente è chiesta la sottoscrizione di un documento attestante l'esecuzione dell'intervento da parte della ditta.



## TEMPI PREVISTI PER L'ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI NEI CONFRONTI DEL CLIENTE COMMITTENTE

**Predisposizione degli elaborati di progetto** (preliminare - definitivo - esecutivo)  
Tempi stabiliti dalle convenzioni e/o dagli accordi di programma

**Pubblicazione dei bandi di gara ed esperimento delle gare di appalto**  
Tempi stabiliti dalle leggi e dai regolamenti sui Lavori Pubblici e/o disciplinati dal bando e dal regolamento di gara.

**Verifica ripristinabilità alloggio, perizia e accertamento della copertura finanziaria (\*\*)**  
(tempo massimo) 10 giorni solari dalla riconsegna delle chiavi da parte dell'utente.

**Consegna alla ditta alloggi ripristinabili (\*\*)**  
(tempo massimo) 15 giorni solari dall'accertamento della copertura finanziaria.

**Esecuzione dei lavori con importo di perizia inferiore a € 5.000 (\*\*)**  
(tempo massimo) 20 giorni solari dalla consegna dell'alloggio alla ditta.

**Esecuzione dei lavori con importo di perizia superiore a € 5.000 e che non richiedono la Denuncia Inizio Attività (DIA) (\*\*)**  
(tempo massimo) 40 giorni solari dalla consegna dell'alloggio alla ditta.

**Esecuzione dei lavori che richiedono la DIA (\*\*)**  
(tempo massimo) 70 giorni solari dalla consegna dell'alloggio alla ditta.

**Acquisizioni immobiliari, permute e vendite funzionali ai programmi di realizzazione di nuovi interventi costruttivi od alla ristrutturazione e recupero del patrimonio esistente**  
Rispetto dei termini e delle modalità indicate nei piani e negli atti di programmazione degli interventi di attuazione.

**Realizzazione interventi (nuove costruzioni, recupero edilizio, manutenzione straordinaria)**  
Rispetto dei tempi e delle caratteristiche qualitative pattuite nei contratti con i Clienti committenti. Costante informazione sullo stato di avanzamento degli interventi e dei programmi costruttivi attraverso pubblicazione delle relative notizie sul sito web che è periodicamente aggiornato.

Per particolari esigenze connesse all'attuazione di programmi manutentivi e/o problemi particolari di gestione, Acer si impegna, di concerto con le amministrazioni comunali e le organizzazioni dell'utenza, a convocare l'assemblea degli utenti interessati.

## 2. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Acer Bologna pone come obiettivo del proprio operare la semplificazione delle procedure: è previsto l'utilizzo di moduli prestampati per agevolare l'inoltro delle pratiche più frequenti.

## 3. INFORMAZIONE AI CLIENTI

Acer Bologna assicura, in attuazione di quanto previsto dall'art. 22 della legge regionale 24/2001 e dallo Statuto aziendale, una continua e completa informazione ai cittadini sulle modalità di prestazione dei servizi e delle modifiche delle normative che riguardano i Clienti. In particolare, questa si realizza nei seguenti modi:

- incontro diretto con il Cliente che può rivolgersi agli uffici competenti presso le sedi dell'azienda o presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Controllo Qualità, negli orari indicati;
- contatto telefonico con il Cliente, per il quale l'azienda ha attivato le seguenti modalità:
  - ⇒ **numeri verdi**;
  - ⇒ **centralino** per la ricezione, smistamento di tutte le chiamate non pervenute direttamente agli uffici e informazioni generiche;
  - ⇒ selezione passante per **contatto diretto** con gli uffici collegati a servizi particolari;
- comunicazioni scritte personalizzate verso il Cliente;
- comunicazioni scritte generalizzate verso il Cliente attraverso note aggiuntive specificate direttamente in bolletta o lettere di risposta standard;
- messa a disposizione ed eventuale invio di opuscoli informativi/esplicativi sui servizi erogati;
- notiziario di informazione ai Clienti **AbitoQui**
- comunicazioni a mezzo stampa;
- **sito web** dell'azienda ([www.acerbologna.it](http://www.acerbologna.it)) e di Confservizi-Cispel Emilia-Romagna ([www.confservizi.net](http://www.confservizi.net));
- televideo di emittenti televisive regionali;
- comunicazioni **e-mail**;
- rapporti con le organizzazioni dei Clienti utenti;
- convocazione di assemblee e/o riunioni informative con i Clienti;
- rendicontazione delle spese spettanti ai Clienti utenti o proprietari per i servizi erogati e dei criteri utilizzati per la loro ripartizione;
- accessibilità ai documenti relativi alle spese condominiali e ai servizi a rendiconto (si fornisce, se richiesta, copia della documentazione).

## 4. RAPPORTI CON I CLIENTI



I dipendenti di Acer Bologna sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche con i Clienti, per facilitare il cittadino nel proseguimento della propria pratica. I dipendenti sono dotati di tessere di riconoscimento (con nome, fotografia e logo dell'azienda) che l'utente può vedere in occasione di interventi a domicilio. La corrispondenza con i Clienti, fatta eccezione per i casi in cui risulti importante salvaguardare la privacy dei dipendenti, riporta l'indicazione del referente aziendale che segue la pratica ed il relativo numero telefonico. Il personale dipendente di Acer Bologna è impegnato ad assicurare un trattamento rispettoso e cortese agli utenti, assistendoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento delle procedure previste per il rispetto degli obblighi derivanti dai contratti di locazione, dai regolamenti e dalle disposizioni di legge. Acer Bologna cura la formazione costante del proprio personale dipendente affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e rendano il Cliente più informato e consapevole dei propri diritti e doveri.

## 5. DOVERE DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Acer Bologna si impegna a misurare costantemente le proprie prestazioni così come il gradimento riscosso presso i Clienti. Questo secondo aspetto è analizzato attraverso indagini riguardanti i principali aspetti dei servizi offerti. In particolare, nei confronti dei Clienti utenti e dei Clienti proprietari, l'azienda effettua annualmente indagini telefoniche relative ad un campione significativo di Clienti.

Ai Clienti committenti è inviato annualmente un questionario che deve essere restituito all'azienda, debitamente compilato.

## 6. RIMBORSO

Il rimborso, a favore dei clienti utenti, pari a € 5 per ogni giorno di ritardo, è previsto per tutti gli standard contrassegnati con un asterisco (\*) e di seguito ricapitolati:

- convocazione per la stipula del contratto di locazione di alloggio di erp per nuova assegnazione o cambio;
- convocazione per la stipula del contratto di locazione di locale ad uso non abitativo;
- consegna alloggio o locale ad uso non abitativo;
- adeguamento canone a seguito di variazione del nucleo familiare;
- esecuzione dell'intervento manutentivo o risposta che l'intervento non è eseguibile per motivi oggettivi nei tempi stabiliti, nei confronti dei Clienti utenti o proprietari;
- risposta ai reclami (vedi capitolo successivo).

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire ad Acer Bologna entro 20 giorni solari dalla scadenza del termine fissato nello standard (farà fede la data di ricevimento della richiesta).

Il risarcimento è effettuato entro 30 giorni solari dal ricevimento della richiesta, tramite bollettino postale o accredito in bolletta. In caso di richiesta di rimborso non accettabile, entro lo stesso termine di tempo è fornita al Cliente una risposta motivata.

I giorni di ritardo causati da eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità di Acer Bologna non si contano ai fini del calcolo del rimborso. Nell'impossibilità di rilevare la durata e gli effetti di tali eventi, e quindi il ritardo nell'erogare il servizio, Acer non applica il rimborso.

Gli eventi impeditivi possono consistere in:

### cause di forza maggiore:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazione e permessi;
- scioperi, stati d'agitazione;

### cause imputabili al Cliente:

- mancata presenza ad un appuntamento concordato;
- richiesta di posticipare il servizio.

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che incida sugli standard fissati, farà decadere automaticamente il rimborso previsto dalla presente Carta.

## 7. PENALI

Nei casi contrassegnati da due asterischi (\*\*) è prevista una penale, a carico di Acer Bologna da versare ai clienti committenti, pari al compenso gestionale sommato al canone medio (somma valutata forfaitariamente in € 135 mensili) rapportato ai giorni di ritardo.

I casi oggetto di penale sono i seguenti:

- verifica ripristinabilità alloggio, perizia e accertamento della copertura finanziaria;
- consegna alla ditta alloggi ripristinabili;
- esecuzione dei lavori con importo di perizia inferiore a € 5.000;
- esecuzione dei lavori con importo di perizia superiore a € 5.000 e che non richiedono la denuncia inizio attività (DIA);
- esecuzione dei lavori che richiedono la DIA.

I giorni di ritardo causati da eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalla capacità di Acer Bologna non si contano ai fini del calcolo del rimborso. Nell'impossibilità di rilevare la durata e gli effetti di tali eventi e quindi il ritardo nell'erogare il servizio, Acer non applica il rimborso.

Gli eventi impeditivi possono consistere in:

### cause di forza maggiore:

- eventi di carattere eccezionale esterni all'azienda e da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi e climatici particolari, interruzione dell'alimentazione di energia elettrica, ecc.
- ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazione e permessi;
- scioperi, stati d'agitazione.

Qualsiasi variazione normativa od istituzionale che incida sugli standard fissati, farà decadere automaticamente la penale prevista dalla presente Carta.



## PARTE TERZA

---

### Reclami (\*)

Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, è una risorsa di cui Acer Bologna intende avvalersi costantemente, per migliorare le proprie prestazioni.

L'azienda s'impegna a fornire una risposta scritta ai reclami dei cittadini entro un tempo massimo di 30 giorni solari dal loro ricevimento.

Nel caso in cui tali termini non siano rispettati, il Cliente ha diritto di chiedere il rimborso.

### La tutela

Qualora il Cliente ritenga che Acer Bologna non stia rispettando i principi o gli standard contenuti nella Carta, può presentare un reclamo o avanzare un suggerimento in molti modi: **per posta, via fax al numero 051 554335, all'indirizzo di posta elettronica info@acerbologna.it** o recandosi di persona **all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Controllo Qualità (URP) di Acer Bologna Piazza della Resistenza, 5/e – 40122 Bologna.**

Presso tale ufficio sono disponibili moduli, ed apposita urna in cui raccoglierli, in cui i Clienti possono indicare le osservazioni che ritengono opportune.

### Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 26 luglio 2005, è soggetta a revisione ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni o conferme degli standard di servizio verranno comunicate ai cittadini.



*Piazza della Resistenza, 4  
40122 Bologna  
[www.acerbologna.it](http://www.acerbologna.it)  
[info@acerbologna.it](mailto:info@acerbologna.it)*

**NUMERO VERDE acer**  
**800 014909**