

## RELAZIONE INTRODUTTIVA DEL PRESIDENTE

Le Politiche abitative si arricchiscono oggi di nuovi significati, scanditi dai mutati bisogni dei cittadini ai quali l'Amministrazione pubblica è chiamata a rispondere.

Il profondo cambiamento della società ha contribuito a rivedere il concetto di “prodotto casa” che oggi non presenta più gli elementi fondamentali di sostenibilità economica, sociale e ambientale ed ha caratteristiche obsolete che non rispondono alle reali esigenze abitative delle persone.

La stessa composizione della società ha subito negli anni importanti modificazioni. La crescita delle famiglie mononucleari e monogenitoriali, l'incremento dei lavoratori in mobilità, gli studenti, le giovani coppie e gli anziani sono portatori di nuovi bisogni a cui la nostra società è chiamata a far fronte.

Le nuove Politiche abitative, quindi, saranno veramente efficaci soltanto se risponderanno in modo coerente a criteri di sostenibilità economica, sociale e ambientale.

Dal punto di vista economico i costi per il mantenimento e la gestione della casa – canone di affitto, mutuo per l'acquisto, utenze – hanno un impatto oggi troppo pesante su un numero sempre crescente di cittadini, che non appartengono più soltanto alle fasce basse di reddito, ma anche alle fasce medie di reddito.

Molte famiglie si trovano a dover far i conti con una crescita incontrollata dell'indebitamento che rischia di farle scivolare nella soglia di povertà e le induce a ridurre fortemente le risorse disponibili per i consumi.

Le nuove Politiche abitative devono prevedere, quindi, azioni che abbattano i costi della casa, riportandoli ad una soglia non superiore al 25% del reddito familiare.

Per fare questo è possibile agire sui costi di gestione, in particolare quelli di carattere energetico. Oggi si parla di “fuel poverty” di cui si dovrà tener conto nei processi e negli interventi di riqualificazione urbana per i quali si prevede il ricorso all'utilizzo sempre maggiore di tecniche di bioedilizia, di materiali ecocompatibili e di tecnologie innovative per la gestione delle abitazioni.

Il processo di riqualificazione dei quartieri e più in generale dei paesi e della città è strettamente connesso ai temi della convivenza sociale, dell'incremento del senso di sicurezza e di benessere e dell'integrazione tra le persone di diverse etnie.

Le nuove Politiche abitative, infatti, dovranno non solo mettere a disposizione alloggi a costi equi, ma anche creare condizioni di comfort abitativo e di benessere, tali da favorire la serena convivenza tra le persone. E più in generale, possiamo affermare che è necessario promuovere reti di solidarietà integrata, che coinvolgano i Comuni, l'Associazionismo e il Volontariato, per creare vera coesione sociale nei condomini e nei quartieri.

E' altresì importante che i quartieri vengano riqualificati secondo standard di qualità con spazi attrezzati e aree verdi, in grado non solo di accogliere iniziative sociali e favorire così l'incontro tra le persone, ma anche di ridurre l'impatto ambientale degli edifici che ad oggi sono responsabili di oltre il 30% dei consumi di energia e delle emissioni nocive.

I nuovi edifici e quelli riqualificati dovranno fornire alte prestazioni energetiche ed elevate condizioni di comfort (materiali, finiture, impianti, tecnologia domotica) e, allo stesso tempo, dovranno far uso di fonti alternative (impianti fotovoltaici, pannelli solari, ecc.) e di energie rinnovabili.

Il settore dell'efficienza energetica, infatti, oggi si presenta come un mercato nuovo nel quale vi sono ampi spazi d'investimento in grado di creare notevoli opportunità economiche da cogliere al più presto.

Questa rinnovata sensibilità ambientale sta crescendo nella coscienza delle persone e si configura come una vera e propria "rivoluzione verde" che favorisce i progetti di qualità di riqualificazione degli edifici, mettendo freno alle obsolete e superate logiche di espansione edilizia.

Acer vuole essere soggetto attivo di questa "rivoluzione verde", motore e promotore di una nuova cultura dell'abitare che mette al centro i bisogni delle persone per portare vantaggi e benefici a tutta la Comunità.

## **LE AZIONI DI ACER**

Per fare questo Acer è cresciuta, si è rinnovata e migliorata, ha creato nuovi servizi e ampliato aree di applicazione, aumentando la propria flessibilità e completezza di risposta alle necessità dei clienti, in particolare delle Amministrazioni pubbliche, lavorando in uno stretto rapporto di collaborazione con il sistema pubblico-privato.

La vocazione di servizio di Acer ha trovato prima espressione nel servizio di front-office dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Nel 2008 l'Urp ha accolto 9204 richieste da parte dei cittadini, di cui 4926 via telefono e 4213 direttamente presso il proprio sportello. Di queste 268 sono state informazioni relative all'Agenzia per l'Affitto, 197 segnalazioni per il servizio di Mediazione sociale, 186 sull'assegnazione degli alloggi, 649 riguardanti i bandi, 2175 richieste di interventi di manutenzione e ben 2342 per l'agibilità degli alloggi per conto di Fincasa.

Il servizio di comunicazione si è arricchito di nuovi strumenti e tecnologie che si sono andate ad aggiungere al già esistente periodico "Abitare", che ha visto nuove sezioni dedicate a specifiche aree di interesse.

Il sito internet completamente rinnovato, la partecipazione alla fiera Ecocasa, le trasmissioni radiotelevisive di pubblica utilità sui canali Rai, la campagna pubblicitaria di informazione per la costituzione della nuova Agenzia per l'Affitto, insieme alla realizzazione di specifiche guide multilingue hanno permesso di raggiungere importanti risultati di comunicazione per la conoscenza e la diffusione dei servizi di Acer.

## **LA GESTIONE DEGLI ALLOGGI**

Nel 2008 Acer ha gestito 4688 alloggi, di cui 2604 nel solo Comune di Reggio, con un decremento, rispetto al 2007, di 72 alloggi determinato dalla demolizione di oltre 100 alloggi nel quartiere Compagnoni, oggetto di riqualificazione.

Questo decremento è stato in parte recuperato dall'affidamento di alloggi in gestione ad Acer da parte del Comune di Novellara e di un soggetto privato che a sua volta ha affidato all'azienda la gestione di alloggi erp di proprietà privata a Castelnovo di Sotto.

Gli alloggi a canone calmierato, dedicati alla fascia di ceto medio, sono 169 e rappresentano il 10% in più rispetto al 2007 e il 69% in più rispetto al 2006.

Gli alloggi di proprietà di Acer sono 176, di cui 111 di provenienza dall'ex demanio dello Stato, che necessitano di una cifra stimata in circa 1.291.000 euro per interventi urgenti di ripristino. Quasi tutti questi alloggi sono a canone sociale e non a canone calmierato.

Il canone medio erp ammonta a 125.06 euro/mensili con il 58% utenti in fascia protetta.

Il canone medio calmierato è di 342.13 euro/mensili ed è rivolto alle fasce di reddito medio e medio-basso.

Il canone posto letto studente a canone calmierato ammonta a 220.00 euro.

Alla fine del 2008, l'indice di morosità, di cui Acer si fa carico fino al 5%, dopo l'attività di recupero crediti nei tre anni precedenti, tende ad assestarsi al 2%, risultato che pone Acer Reggio Emilia tra le più virtuose in Italia.

Il gettito complessivo che comprende i canoni di Acer, Comuni (6.304.405) e Fincasa si attesta a 6.827.059 euro, con un incremento rispetto al 2007 di 190.285 euro.

L'utile netto di 1.614.000 euro di canone concessorio viene restituito ai Comuni proprietari.

## **LA GESTIONE DEI CONDOMINI**

Acer è presente in 536 condomini, di cui 334 di proprietà mista pubblico-privato, nei quali Acer cura gli interessi della pubblica proprietà e si fa promotore degli interventi di manutenzione straordinaria e di riqualificazione energetica.

Su 202 proprietà pubbliche in autogestione, Acer ne cura 74 a seguito di rinunce all'autogestione. Attività quest'ultima in potenziale espansione, viste le numerose richieste che costantemente pervengono dagli assegnatari. L'azienda ha quindi creato un servizio completamente nuovo di gestione condomini con professionalità interne che prevede, nell'arco di 1 anno, di organizzare il lavoro acquisito.

## **ALLOGGI PER STUDENTI**

Er.Go, con il canone sociale, risponde completamente alla fascia di studenti di basso reddito.

Acer, in collaborazione con Er.Go, Università di Modena e Reggio e i Comuni di Modena e Reggio Emilia, nel 2008 ha partecipato, in qualità di partner, con il progetto "MoRe for student" a un bando promosso da Anci e Ministero della Gioventù, ottenendo un finanziamento per ristrutturare e realizzare altri 13 alloggi, per 30 posti letto, da cedere in locazione all'azienda regionale, la quale li metterà a disposizione degli studenti esclusi dalle graduatorie posti letto a tariffe calmierate.

Questo finanziamento è slittato nel 2009 a causa del blocco da parte del Governo dei finanziamenti nazionali sulla casa (programma "Nessun alloggio sfitto") e ora finanziati dalla Regione Emilia Romagna.

Nel 2008 Acer ha ristrutturato 6 alloggi di proprietà, nella centralissima piazza Vallisneri, dove era situata la vecchia sede dell'azienda, secondo logiche architettoniche moderne e funzionali, destinati a studenti universitari di ceto medio con un canone di 220 euro a posto letto.

I 13 posti letto a canone calmierato in convenzione con il Comune di Reggio sono stati immediatamente occupati e, visti i risultati, Acer pensa di proseguire in questa attività. Acer, infatti, per la prima volta ha avviato un'esperienza di gestione completa di alloggi, occupandosene completamente, dalla ristrutturazione alla gestione.

## **ALLOGGI PER ANZIANI**

A Reggio Emilia il 37,71% delle famiglie sono mononucleari e di queste la maggior parte è costituita da persone anziane alle quali si sta cercando di dare risposte adeguate.

Negli ultimi anni sono stati realizzati 99 alloggi erp dedicati a loro e sono stati predisposti 9 alloggi in locazione permanente a canone calmierato.

Si tratta di alloggi tutti situati al piano terra, di dimensioni variabili, e predisposti per essere attrezzati con tecnologia domotica per agevolare la vita delle persone anziane.

## **AGENZIA PER L'AFFITTO**

L'esigenza di fornire una risposta adeguata ai bisogni abitativi dei cittadini ha portato anche all'attivazione del nuovo servizio di Agenzia per l'Affitto. Nel 2008 è stato sottoscritto il Protocollo d'intesa per l'istituzione del Fondo Provinciale di Garanzia, firmato da 65 soggetti pubblici e privati e promosso da Provincia di Reggio Emilia, Acer e tutti i Comuni della provincia. Acer, in qualità di gestore del servizio, sulla base di singole convenzioni comunali, individua la disponibilità di alloggi sfitti sul mercato privato, favorendo il diritto alla casa per quella fascia di lavoratori esclusi dall'edilizia residenziale pubblica, ma lo stesso non in grado di sostenere i costi delle locazioni del libero mercato.

Nel 2008 Acer ha ricevuto, da parte di potenziali inquilini, 83 richieste nel solo Comune di Reggio Emilia e 29 su tutta la provincia, a fronte di 32 alloggi totali messi a disposizione dai proprietari.

## **MEDIAZIONE SOCIALE**

Tra i servizi di supporto avviati da Acer e completamente a suo carico, l'attività di Mediazione sociale, iniziata nel 2007, per la prevenzione e la regolazione dei conflitti, si è rivelata strumento efficace per la facilitazione dei processi di integrazione, la promozione di nuove forme di coesione sociale e di solidarietà multi-etnica.

Nel 2008 sono giunte ad Acer 197 segnalazioni e sono stati effettuati oltre 300 interventi. Le principali problematiche avvertite riguardano l'inosservanza delle regole di convivenza condominiale, 55%, e la percezione del senso di insicurezza, 36%.

Acer ha strutturato un servizio efficace, in grado di fornire risposte immediate, lavorando alla costruzione di una rete tra i Servizi sociali del Comune, gli Assessorati competenti, le Circoscrizioni, le Forze dell'Ordine per prevenire, attraverso un'analisi del contesto urbano, eventuali situazioni di disagio e di emergenza, e proporre soluzioni finalizzate al benessere sociale della comunità che vive nel quartiere.

Attraverso questo servizio è possibile fare delle mappature sociali dei singoli quartieri che faciliterebbero tutto il lavoro relativo alla prevenzione, alla sicurezza e alla riqualificazione delle aree abitative delle città.

Un altro strumento che sta dimostrando tutta la sua efficacia sono le Feste dei Vicini, 54 nel 2008, realizzate sul territorio, alle quali hanno partecipato 1300 famiglie, per un totale di oltre 3500

persone. Una convenzione con l'Università degli Studi di Bologna per l'attuazione di periodi di tirocinio formativo presso Acer e la capacità di realizzare studi, ricerche e analisi approfondite su situazioni complesse in aree specifiche della città, come in via Turri in collaborazione con il Censis, testimoniano la validità di questo servizio che manifesta un potenziale di crescita su cui investire in termini economici e di professionalità.

Dall'esperienza effettuata tramite il servizio di Mediazione sociale, Acer ritiene di dover chiedere di modificare i Regolamenti Comunali per adeguarli alle nuove esigenze dei cittadini. Così come si rende necessario provvedere a una ridefinizione dei criteri di assegnazione degli alloggi per evitare la concentrazione di casi problematici e il cambio di alloggio per dare risposte efficaci a esigenze puntuali. Le regole condominiali dovranno prevedere in futuro anche misure di carattere sanzionatorio.

Il servizio di Mediazione sociale sta avendo un notevole sviluppo e si rende necessario concordare i costi e i tempi di impegno con i singoli Comuni. La professionalità e le competenze acquisite in questi anni di lavoro di Acer, riconosciute anche dalla prestigiosa convenzione stipulata con l'Università degli Studi di Bologna, meritano di essere implementate.

## **SERVIZI TECNICI**

Nel 2008 è stato avviato il piano di manutenzione straordinaria di 6 milioni di euro sugli edifici di edilizia residenziale pubblica di proprietà del Comune di Reggio Emilia situati sul territorio comunale. Ha quindi effettuato interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria su edifici situati in tutta la provincia per un importo di 1.300.000 euro, finanziati con i canoni d'affitto.

Acer si è occupata anche del programma regionale "Nessun alloggio pubblico sfitto", previsto nel 2007 dal Governo Prodi, poi bloccato nel 2008 dal Piano Casa del Governo Berlusconi e ora risolto grazie all'intervento della Regione, per il ripristino di 300 alloggi sfitti in tutta la provincia da effettuare con finanziamento complessivo di 6.720.000 euro, di cui 5.335.890 messi a disposizione dalla Regione Emilia Romagna ed il resto a carico dei singoli comuni proprietari.

Allo stesso tempo ha promosso interventi di riqualificazione energetica negli interventi di riqualificazione urbana e in quelli di nuova costruzione.

Nel campo della manutenzione si rileva la criticità del patrimonio di provenienza dall'ex demanio dello Stato che si trova in cattivo stato di manutenzione e su cui è necessario fare investimenti per almeno 1.500.000 euro, oggi non finanziati.

Acer, in merito, sta realizzando un piano di valorizzazione che presenterà presto ai Comuni.

## **ATTIVITA' DI PROGETTAZIONE**

Tra le attività di progettazione segnaliamo la preparazione del programma regionale "3000 alloggi" che ha interessato diversi comuni della provincia: Cadelbosco, Castelnovo Monti, Fabbrico, Guastalla, Rolo, S. Ilario, Villa Minozzo, Reggio Emilia.

Su alcuni di questi si stanno sperimentando nuove iniziative di edilizia residenziale sociale per la realizzazione di alloggi a canone calmierato con la modalità del projet financing e la gestione integrata degli alloggi e delle persone per 20/25 anni con modalità gestionali che favoriscano il mix sociale, anticipando quanto oggi viene proposto a livello nazionale.

Altri interventi importanti in corso riguardano la riqualificazione del quartiere Compagnoni a Reggio Emilia e diversi programmi di fattibilità per alcuni Comuni della provincia.

Le attività di progettazione espletate da Acer hanno riguardato un monte lavori previsionale di oltre 100 milioni di euro di cui solo una parte verrà realizzato. I lavori fattibili troveranno attuazione nel 2009, 2010 e 2011, e dipenderanno da programmi regionali, saranno vincolati alla situazione del mercato dell'edilizia sociale e convenzionata e a fattori esogeni, quali la crisi del mercato immobiliare e in particolare finanziario.

Questo importante lavoro di supporto nei confronti dei Comuni fa parte dell'attività di promozione di Acer a favore dei Comuni e non viene riconosciuto economicamente all'azienda.

Inoltre lo stato di crisi generale e lo slittamento dei programmi regionali e del programma "Nessun alloggio pubblico sfitto" hanno determinato ulteriori ripercussioni sull'azienda a causa delle mancate entrate relative alla voce competenze tecniche.

## **INVESTIMENTI**

Gli investimenti avviati nel 2008 ammontano a oltre 9 milioni di euro, di cui 2 milioni per la realizzazione di 32 alloggi a canone calmierato nel Comune di Reggio Emilia, interamente finanziati da Acer. Sono, inoltre, stati eseguiti lavori per oltre 3.000.000 di euro finanziati negli anni precedenti.

Nel corso del 2008 sono stati completati i piani di riqualificazione urbana del quartiere Stranieri e del quartiere Foscatò a Reggio Emilia.

Sono stati ultimati 61 nuovi alloggi in tutta provincia, di cui 6 per gli studenti, e ne sono stati ripristinati 121.

È stato completato il programma regionale di manutenzione straordinaria che, nel corso del 2006, 2007 e 2008, ha riguardato 274 fabbricati ai quali sono stati installati 369 impianti riscaldamento autonomi, 3 centralizzati, 15 ascensori e altre soluzioni tecniche e tecnologiche.

Il nuovo Servizio Energia e Impianti ha prodotto progetti di riqualificazione energetica innovativi di edifici residenziali e non residenziali a Cavriago, S. Ilario, Villa Minozzo, Reggio Emilia ed è stata progettata l'illuminazione pubblica nell'area industriale di Fora di Cavola, realizzando risultati straordinari dal punto di vista del risparmio energetico e per la qualità della progettazione in classi energetiche avanzate e ad alta tecnologia.

In particolare a S. Ilario l'intervento di riqualificazione energetica ha prodotto risparmi di oltre il 50% in termini di consumi e di costi. Per la prima volta è stato anche stipulato un accordo tra il Comune e i sindacati degli inquilini che ha portato alla partecipazione degli inquilini stessi all'investimento.

Da segnalare inoltre che Acer, nel 2008, ha prodotto 63.000 kw di energia con i propri impianti fotovoltaici, realizzati su patrimonio pubblico.

Su tutti questi temi Acer, in accordo con la Regione Emilia Romagna, sta lavorando all'attuazione del piano energetico regionale per il patrimonio pubblico residenziale e non residenziale e divenire così valido strumento a fianco dei Comuni per la realizzazione di interventi di riqualificazione e risparmio, e per andare nella direzione indicata dalla "green economy" attraverso iniziative di ricerca con il sistema industriale e universitario.

In merito, è opportuno segnalare i numerosi accordi, convenzioni e protocolli d'intesa con le Università (Parma, Bologna, Udine, Ferrara, Torino) che stanno contribuendo a migliorare e ad accrescere la qualità del know-how aziendale e le competenze dei dipendenti di Acer.

Molto importanti anche gli investimenti in ricerca di nuovi prodotti, nuove tecnologie, applicativi e nuove modalità di costruzione, tutte volte al risparmio energetico e alla riduzioni delle emissioni inquinanti.

Acer, anche nel 2008, ha lavorato per il Comune di Reggio Emilia per l'attività di supervisione alla direzione lavori e collaudo delle opere di urbanizzazione primaria e ha predisposto un programma informatico per gestire i cantieri che consentirà ai tecnici del Comune l'aggiornamento in tempo reale sull'andamento e sulla qualità degli interventi nei singoli cantieri.

Acer si è impegnata a fornire al Comune ogni strumento utile a verificare la correttezza delle realizzazioni in coerenza con quanto approvato.

Le alte professionalità nei diversi campi dell'ingegneria interne ad Acer hanno permesso di supportare il Comune in questo percorso.

## **AREE DI MIGLIORAMENTO**

Nel 2008 è stato implementato il servizio di informatizzazione che ora consente ai Comuni di leggere e verificare on-line la gestione del patrimonio di edilizia sociale e delle persone che lo occupano.

Nel 2008 Acer ha investito anche sui sistemi di informatizzazione interni, sulle nuove professionalità e proseguito il percorso di formazione del personale, nel rispetto del contenimento dei costi. Ha impostato il controllo di gestione, nonché ristrutturato il servizio finanziario e quello di organizzazione del personale. Sono state inoltre attivate collaborazioni finalizzate ad un più fattivo scambio di informazioni con i Comuni ed altri Enti pubblici.

Il processo di trasformazione è tuttora in corso e ulteriori miglioramenti saranno apportati con continuità e gradualità.

Tra queste iniziative anche l'accordo stipulato con le Acer di Modena, Parma e Piacenza ha portato all'individuazione e alla messa in pratica di economie di scala per ottimizzare e valorizzare l'organizzazione delle aziende e le professionalità interne, migliorando così i livelli di efficienza, efficacia e qualità dei servizi. Ulteriori iniziative comuni riguardanti il personale, la bollettazione unica e i rapporti di collaborazione sull'area tecnica troveranno attuazione nel 2009.

Questi processi sono necessari per dare alle aziende Acer una configurazione sempre più radicata nel territorio, in grado di fornire in modo completo ed efficace tutti i servizi.

## CONCLUSIONI

Dal 2005 l'azienda si sostiene attraverso i rapporti contrattuali con i Comuni, offrendo la propria attività e proponendo i propri servizi sul mercato.

Il bilancio, quindi, è il risultato di ciò che è in grado di offrire e di trasformare in contratti di lavoro.

Questo tema è particolarmente rilevante per l'area tecnica che fino a un anno fa si autofinanziava con le competenze tecniche degli investimenti programmati e finanziati da fondi propri e che, essendo venuti a mancare, impongono all'azienda ulteriori sforzi alla ricerca di nuove iniziative che da un lato rispondano ai nuovi bisogni delle persone e dall'altro aiutino i Comuni, in un'ottica di gestione integrata delle politiche abitative.

Il bilancio consuntivo 2008 si chiude con 10.000 euro di utile, come nel 2007. Il valore della produzione è di 13.220.000 euro, 277.000 mila euro in meno del 2007.

Sono stati attivati nuovi servizi dedicati ai Comuni, di cui molti stanno già usufruendo. E' stato avviato un processo di miglioramento interno. Ed è stato tenuto fermo il prezzo dei contratti con i Comuni. Inoltre Acer si fa carico di costi sociali, come il canone sociale negli alloggi di proprietà, che dovrebbero invece essere affittati a canone calmierato. Ancora, Acer è stata in grado di incrementare il patrimonio con i 6 alloggi per studenti in piazza Vallisneri.

Appare evidente la necessità di raggiungere maggiori utili che Acer potrebbe reinvestire per la riqualificazione del patrimonio di edilizia sociale di proprietà.

Questo tema, già sollevato nel bilancio preventivo 2009, pone l'esigenza di avviare un confronto sui nuovi servizi di Acer, l'aggiornamento Istat e riconoscimento economico dei nuovi servizi, in previsione della scadenza del contratto di gestione tra Acer e i Comuni nel 2010.

Oggi, forse, è possibile trovare un esperto manutentore, un valente amministratore di condominio, uno studio tecnico competente.

Sicuramente è più difficile trovare un soggetto che sappia mettere in campo in modo omogeneo e integrato tutte queste competenze che spaziano dal sociale al tecnico, dalla manutenzione ordinaria alla riqualificazione urbana, dalla mediazione sociale alle opportunità per studenti e anziani.

Acer è in grado di fare tutto questo ed è questa la vera sfida delle nuove Politiche abitative.