Il bilancio consuntivo 2013 di ACER PIACENZA che, come Presidente, sottopongo oggi all’approvazione della Conferenza degli Enti, anche se è stato di fatto realizzato dal Consiglio di Amministrazione precedente del quale peraltro facevano già parte i Consiglieri Patrizio Losi e Paola Pizzelli, chiude con un apprezzabile risultato positivo prima delle imposte pari a oltre 266 mila euro e un utile d’esercizio di oltre 145 mila euro. Tanto più apprezzabile se ci si sofferma a riflettere sull’attuale periodo, ormai lungo periodo ahimè, di crisi economica e occupazionale che il nostro territorio (ovviamente non solo esso) sta vivendo.

L’utile di esercizio deriva dall’attività complessiva dell’Azienda che è composta per circa il 95% dalla gestione del patrimonio dei Comuni e per la rimanente parte dalla gestione di patrimonio proprio dell’Azienda stessa.

Durante l’esercizio 2013 è proseguita l’attività di manutenzione ordinaria e straordinaria del patrimonio di E.R.P. gestito da ACER per conto dei Comuni piacentini; il risultato di tale notevole mole di interventi e della gestione degli alloggi trova riscontro nella relazione al bilancio che Vi è stata inviata, ove sono riportate diverse informazioni di sicuro interesse (l’elenco degli alloggi gestiti, il livello dei canoni applicati, la situazione complessiva del livello di morosità, l’elenco degli interventi eseguiti suddivisi per Comune, il tipo di intervento e i relativi costi, i tipi di finanziamento utilizzati ecc).

Il contesto in cui opera l’Azienda, contrassegnato da un ruolo di ente pubblico economico ancora vincolato alla socialità che caratterizza il settore dell’edilizia residenziale pubblica, rende problematico il raggiungimento delle finalità di soddisfacimento del fabbisogno abitativo previsto dalla L.R. 24/2001 istitutiva delle ACER.

L’attesa di una riforma dei criteri di determinazione dei canoni di locazione, di fatto continua a limitare l’efficacia dell’attività delle ACER, costringendole a destinare la totalità delle risorse alla gestione del patrimonio esistente, senza comunque riuscire a soddisfarne appieno il fabbisogno.

Nonostante l’intento di sviluppare attività diversificate che contribuissero a migliorare significativamente la redditività complessiva dell’Azienda, quale, ad esempio, l’amministrazione di condomini misti, nel corso del 2013 i canoni di locazione sono rimasti la principale e pressoché unica entrata che risulta criticamente appena sufficiente per garantire un adeguato programma manutentivo del patrimonio, al punto da costringere l’Azienda, per ragioni di bilancio, a ponderare con estrema oculatezza ogni esigenza manutentiva e limitando l’operatività sostanzialmente agli interventi più urgenti e indifferibili. Questa politica, perseguita con attenzione, ha fatto sì che per l’esercizio 2013 l’”Eccedenza da reinvestire ex art. 36 L. 24/01” risulti pari a circa 486 mila euro.

Ho fatto cenno poco fa ai canoni di locazione. Al riguardo mi sembra doveroso segnalarVi che a livello di coordinamento regionale delle Acer è in corso un ampio, articolato e approfondito dibattito sull’opportunità, personalmente oserei dire la necessità, di provvedere a breve a una loro revisione. Per chiarezza segnalo, a tale proposito, che il canone medio applicato da Acer Piacenza è di poco superiore ai 100 euro mensili, decisamente il più basso di tutta la Regione Emilia-Romagna. L’obiettivo che intendiamo perseguire entro il termine del nostro mandato è quello di avvicinarci il più possibile e in modo graduale all’attuale canone medio regionale, che si aggira intorno ai 130 euro, ovviamente cercando di tutelare le fasce più deboli e procedendo all’aumento dei canoni proporzionalmente alla fascia reddituale di appartenenza.

Parlando di canoni, viene automatico occuparsi di un fenomeno che diventa sempre più frequente e preoccupante, quello della morosità.

Dal confronto con il dato dell’anno precedente si evince che la morosità complessiva consolidata, ha subito un incremento del 2,5% circa, arrivando a oltre 3.300.000 euro.

Ritengo opportuno evidenziare, però, che nel corso del primo trimestre dell’anno 2014 la morosità è diminuita del 10,7**%,** facendo scendere l’importo al di sotto dei 3 milioni di euro.

Una particolare attenzione va dedicata alla morosità dei soli immobili ERP, trattandosi di oltre il 90% del totale.

Dai grafici e dai prospetti presenti nella relazione che Vi è pervenuta, si denota per l’anno 2013 una significativa inversione di tendenza, ancora più apprezzabile se si tiene conto della perdurante crisi economica e occupazionale presente nel nostro Paese.

Al riguardo mi sembra doveroso evidenziare l’azione di recupero creditieffettuata nel corso dell’anno 2013, che ha permesso di ridurre la morosità consolidata dell’anno 2012 dal 14,6% al 7,9%, quasi dimezzandola.

Da segnalare, inoltre, che, dopo i primi tre mesi del 2014, la morosità marginale è scesa dal 12,3% all’ 8,6%, confermando così anche per i primi mesi del 2014 il trend favorevole dell’attività di recupero iniziata.

E’ stata confermata la certificazione di Qualità aziendale conforme alla norma ISO 9001/2008 che si è arricchita della certificazione di processo per il rilascio delle Certificazioni energetiche. Proprio in questo periodo è in corso l’ottenimento della certificazione anche per l’anno 2014. Ormai dopo quasi 5 anni dalla prima certificazione, il sistema ha permesso di migliorare sensibilmente i processi aziendali in termini di efficienza ed efficacia in modo particolare nei confronti dell’utenza, oltre a consentire di sviluppare una nuova sensibilità aziendale che si ponga l’ulteriore obiettivo del “miglioramento continuo”.

E’ stata commissionata a Nuova Quasco l’indagine di Customer Satisfaction per gli anni 2013-2014-2015, finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione percepito dall’utenza, attraverso la rilevazione e l’analisi dei livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell’erogazione dei servizi prestati da Acer.

L’indagine relativa all’anno 2013, condotta su un campione di 150 inquilini di alloggi ERP, verrà riproposta anche nel 2014**.**

Il servizio di mediazione sociale nel corso del 2013 ha avuto come principali obiettivi la prevenzione e la risoluzione dei conflitti che scaturiscono per le motivazioni più disparate negli alloggi gestiti dall’Azienda e, in una logica di prevenzione dei conflitti stessi, ha promosso e sostenuto attività che creano legami e rapporti tra utenti, come la *Festa del Vicino* che nell’edizione del 2013 ha visto moltiplicarsi il numero di adesioni, riscuotendo un considerevole successo.

Verificata l’utilità del servizio e l’esigenza manifestata in modo sempre più esplicito sia dai Comuni proprietari degli alloggi che dagli inquilini, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di assumere all’inizio del 2013 un operatore specializzato del settore, destinato esclusivamente al servizio in oggetto. L’attività non si limita alla sola risoluzione dei conflitti, ma affianca anche gli uffici nell’attività di accompagnamento, laddove considerato opportuno, degli utenti negli alloggi e al tentativo di favorire l’integrazione e la convivenza civile negli stabili gestiti da Acer.

Proprio in questo mese, come avrete avuto modo di leggere sui mezzi di comunicazione, particolarmente attenti, direi, in questo periodo a tutto quello che avviene nel “mondo Acer”, il mediatore sociale ha rassegnato per motivi personali le proprie dimissioni. In considerazione dell’importanza che la nostra azienda riconosce a questa funzione e anche per garantire continuità nel prezioso lavoro svolto a favore degli inquilini, le competenti funzioni aziendali si sono tempestivamente attivate per procedere a una selezione pubblica volta all’individuazione di un soggetto qualificato chiamato a ricoprire quanto prima il ruolo lasciato vacante.

Parlavo prima dell’impegno profuso costantemente da Acer nella ricerca e nella implementazione di iniziative diversificate, collaterali al nostro core business, volte ad accrescere la redditività aziendale. A tale proposito va segnalato che attualmente l’Azienda gestisce trenta condomini con la prospettiva in futuro di incrementare il numero, ponendosi sul mercato privato offrendo un servizio globale, che sfrutta il know-how dell’Azienda e permette, grazie all’utilizzo di una struttura consolidata, di proporsi a condizioni che riteniamo competitive.

Nel corso del 2013 è continuata anche l’attività dell’Agenzia per l’Affitto. Attualmente i contratti in essere stipulati sono complessivamente 47, di cui 33 a canone concordato*,* il cui valore medio risulta essere pari ad € 370/mese **e** 14 contratti a canone libero il cui valor medio risulta essere pari ad **€** 400/mese.

Essendo scaduto il protocollo siglato nel dicembre 2008, è stato dato mandato al Tavolo tecnico dell’Agenzia, costituito da tutti i componenti aderenti alla stessa, di elaborare un nuovo Protocollo e Regolamento dell’Agenzia stessa che tenga conto dell’esperienza maturata, affronti le problematiche riscontrate nella gestione della stessa, anche in considerazione del particolare momento di crisi economico-finanziaria che sta attraversando il Paese, al fine di mantenere operativo un servizio di sicuro interesse e utilità sociale, ma riducendo i rischi legati alla morosità degli inquilini. I documenti, sono già stati approvati da ACER Piacenza e da quasi tutti i soggetti pubblici e privati, si aspetta la sottoscrizione del protocollo e del nuovo Regolamento da parte dei restanti soggetti coinvolti.

Sul piano della comunicazione Acer ha proseguito nel corso del 2013 le azioni volte al miglioramento del livello qualitativo dei rapporti con l’utenza, anche attraverso un’attività di informazione e orientamento effettuata direttamente dal personale preposto, nonché alla raccolta e smistamento di segnalazioni agli uffici competenti. In particolare, è stato confermato il periodico informativo che, a partire da quest’anno, con la nuova testata “Acernews” si è trasformato in una vera e propria newsletter che raggiunge mensilmente tutti gli inquilini, unitamente alla bolletta di esazione del canone. Questo permette loro di essere tempestivamente aggiornati sulle iniziative promosse dall’azienda e sui progetti in corso di studio o di realizzazione.

Anche il sito è stato, anche se parzialmente, arricchito nel corso del 2013 ed è prevista una sostanziale rivisitazione nei prossimi mesi.

Ho lasciato volutamente per ultimo il progetto “Acerino”, perché ritengo che esso rappresenti, per la sua originalità e per gli obiettivi che persegue, qualcosa di veramente innovativo a livello regionale e forse non solo. Come ormai ciascuno di Voi saprà, Acerino è l’inquilino virtuale modello che viene proposto come esempio ai nostri affittuari, specialmente a quelli più giovani (intendo i bambini), per “educarli”, passatemi il termine, a un maggior rispetto dei regolamenti e per tentare di favorire una più serena convivenza civile, superando le barriere che nascono dalla coabitazione di nuclei familiari sempre più spesso provenienti da Paesi diversi e portatori di vissuti, usi e tradizioni differenti dai nostri. Così come sono stati realizzati corsi di formazione per referenti di scala o di condominio rivolti agli adulti, così anche Acerino è entrato in alcune classi di scuola dell’infanzia e di scuola primaria, coinvolgendo più di cento bambini e invitandoli a partecipare a giochi educativi e a rappresentazioni teatrali. Il progetto, attivato come pilota in alcune scuole di Piacenza, dovrebbe essere esteso nel prossimo anno scolastico 2014/15 a tutti i plessi scolastici (sempre dell’infanzia e primari) della città e ad alcune scuole della provincia. E’ ovvio che si tratta di un investimento a medio termine, di una scommessa, se vogliamo chiamarla così, che il CdA di Acer intende sostenere, con l’auspicio di far registrare nel tempo risultati positivi.